



Marcos Arlé, Etosha National Park, Namíbia

COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA, O QUE É, PARA QUE SERVE E COMO USÁ-LA

Danielle de Guimarães Germano Arlé¹

“A Comunicação Não-Violenta não contém nada novo. É baseada em princípios históricos de não-violência: o estado natural de compaixão, em que a não-violência está presente no coração. A Comunicação Não-Violenta nos lembra o que já sabemos instintivamente sobre como nos faz bem o fato de nos conectarmos autenticamente com outro ser humano.”

Marshall Rosenberg²

Em 22.10.2018, quando eu estava a caminho do aeroporto de Confins – onde iria embarcar num voo com destino a Florianópolis, a fim de participar de um evento

¹ Promotora de Justiça do MPMG desde 1992, titular da 23ª Promotoria de Justiça da capital (Defesa da IJ- área infracional); Mestre em Sistemas de Solução de Conflitos pela Universidad Nacional de Lomas de Zamora, Argentina; Coordenadora da Comissão de Justiça e Práticas Restaurativas do Fórum Permanente do Sistema de Atendimento Socioeducativo de Belo Horizonte; Membro do NINA- Núcleo Permanente de Incentivo à Autocomposição do MPMG; Docente da ENAMP-Escola Nacional do Ministério Público.

² Rosenberg, apud *The Center for Non-Violent Communication* (2014)- tradução livre da autora.

sobre Justiça Restaurativa no MPSC –, meu celular tocou. Do outro lado da linha, uma querida colega do nosso Ministério Público mineiro disse que estava me ligando a fim de me convidar para integrar um grupo de mulheres do MPMG que, juntas, escreveriam uma revista do MP Jurídico sobre Mulheres no Ministério Público.

Honrada, aceitei o convite *com muita alegria* de, junto com essas valiosas colegas, poder coconstruir uma obra do nosso querido MPMG em homenagem ao ser mulher na nossa instituição; *com a certeza* de que coincidências não existem, pois o tema do capítulo sugerido no convite foi a Comunicação Não-Violenta, tema este estritamente relacionado aos princípios e valores da Justiça Restaurativa, que era o objeto de minha palestra no evento ao qual eu me dirigia no MPSC; e *com crescente admiração* por essas promotoras que, com a necessária visão do todo, buscam a importante igualdade de oportunidades entre os membros de nossa instituição.

Este capítulo, assim, é escrito com a finalidade de servir de apoio a todos que desejam usar a Comunicação Não-Violenta como um dos instrumentos de pavimentação do caminho da mencionada igualdade.

INTRODUÇÃO

Poucos dias após o episódio conhecido como *Atentado de 11 de setembro de 2001*, que resultou na morte de cerca de 3.000 pessoas na cidade de Nova Iorque, nos Estados Unidos, o professor e psicólogo Marshall Rosenberg se pronunciou afirmando que, para criar segurança a curto prazo, seriam necessárias ações que usassem a força. Na mesma oportunidade, entretanto, ressaltou que, se quiséssemos segurança real, a longo prazo e bem fundamentada, seria preciso começar a criar a paz duradoura no mundo. E escreveu que

nossos líderes necessitam estabelecer relações que irão fazer nascer cooperação verdadeira e permanente entre as nações. Eles precisam começar agora para mudar as circunstâncias que dão lugar ao comportamento violento... Se existe uma resposta para este enorme problema que está diante de nós, ela consiste em buscar soluções que sejam capazes de atender às necessidades de todos. Isto não é idealismo utópico. Eu já vi soluções como essas sendo criadas – vezes e mais vezes – em todo o mundo³ (grifos não constam do original).

No mesmo sentido, a professora Kay Pranis, em entrevista concedida ao Setor de Comunicação Social do MPMG⁴ quando de sua estada entre nós para ministrar um workshop de aprofundamento em Justiça Restaurativa, lembrou que superar a violência não é algo para o que se tenha uma resposta pronta, *mas que se sabe que toda violência é a expressão de uma necessidade não atendida* e que as necessidades humanas de pertencimento, sentido e autonomia são necessidades que, quando não satisfeitas, podem gerar violência por parte de quem as tem desatendidas. Na mesma entrevista, Kay Pranis ressaltou que a forma mais eficaz de buscar evitar a violência e construir a paz é usar espaços em que as necessidades de pertencimento, sentido e autonomia sejam satisfeitas, sugerindo que o espaço do processo de Círculo de Construção de Paz é um espaço próprio para isso.

Vê-se, desta forma, que, por mais complexo que seja o fenômeno *violência*, ele está de alguma forma relacionado às necessidades não atendidas. E isso nos leva às seguintes perguntas: o que conhecemos sobre necessidades? Como comunicamos ao outro nossas necessidades? Como procuramos identificar, no processo comunicacional, as necessidades do outro?

A Comunicação Não-Violenta, como processo ou método de comunicação, se apresenta como uma das opções para nos conectarmos com nossas necessidades, falarmos sobre elas e identificarmos as dos outros, sendo eficaz, assim, para a busca de relações menos violentas e mais satisfatórias, em qualquer ambiente: em casa, com amigos ou no trabalho.



⁴ <https://www.youtube.com/watch?v=Nbe3yjaKs60>

³ Rosenberg (2014) – tradução livre da autora.

O DANO CAUSADO PELA DESCONEXÃO E A CURA CAUSADA PELA CONEXÃO

Do que foi visto no item acima, conclui-se que a verdadeira conexão, consigo mesmo (e suas próprias necessidades) e com os outros (e as necessidades dos outros), é instrumento que pode levar a relações de paz duradouras.

Além de levar à paz duradoura, a conexão cura. Como escreveram Pranis, Stuart e Wedge, são evidentes o “dano causado pela desconexão e a cura causada pela conexão”⁵.

No ecossistema humano, os relacionamentos e as conexões são o que realmente importa. Como lembra Lederach, biólogos e físicos já afirmaram que a vida em si está muito menos na substância material das coisas do que nas ligações entre elas⁶. Isso se aplica



não só às coisas, mas também, e principalmente, à humanidade.

A conexão humana também traz felicidade, conforme comprovado pela ciência. Numa das pesquisas mais longas que existe no mundo acerca da felicidade, feita em Harvard desde 1938 até os dias

atuais, a conexão é apontada como a causa do aludido sentimento⁷. Neste sentido, vale ser feito o registro dos estudos do neuroeconomista Paul Zak⁸, que concluiu que a ocitocina, hormônio produzido pelo organismo humano em situações de conexão, é um dos hormônios responsáveis pela sensação de felicidade.

Ora, se é assim, se a conexão verdadeira pode construir uma sociedade mais pacífica, pode curar e pode gerar a felicidade – sentimento buscado por toda a humanidade –, pergunta-se: por que, então, não a exercemos?

Para chegarmos à resposta, é necessário analisarmos que tipo de *software* estamos utilizando em nossas relações. E, ao analisarmos o *software* que vem sendo majoritariamente utilizado pelas pessoas, estudiosos da Comunicação Não-Violenta chegaram à conclusão de que, como humanidade, vimos usando formas de comportamento e de comunicação que cortam o fluxo da conexão entre os seres humanos. Essas formas de comportamento e de comunicação que rompem a conexão, chamadas por Marshall Rosenberg de “comunicação alienante da vida” e por Marcelo Pelizzoli⁹ de “interditos básicos da CNV”, são:

- JULGAMENTOS MORAIS DE SI E DO OUTRO, tão comuns quando estabelecemos o que é bom ou mal, certo ou errado, feio ou bonito, adequado ou inadequado;

- AVALIAÇÕES feitas de acordo com os nossos próprios gostos, valores e percepções;

- COMPARAÇÕES, que são uma forma de julgamento;

- INTERPRETAÇÕES da intenção do outro;

- PRECONCEITOS, que fazem com que tudo o que acontece ao nosso redor, e até dentro de nós, seja encaixado em nossas prévias ideias sobre algo;

- GENERALIZAÇÕES, usadas em momentos em que associamos alguma pessoa, conduta ou acontecimento a “sempre”, “nunca”, “jamais”, “todos”, “ninguém”, “nenhum” etc;

- RÓTULOS, que tendem a criar sobre as pessoas rotuladas profecias autorrealizáveis, a exemplo do que pode ser observado numa sala de aula, em que o professor insiste que um aluno “é fraco em determinada matéria” e este aluno acaba por manter, em comportamento vicioso, notas baixas na dita disciplina;

⁷ Waldinger (2015).

⁸ Zak (2012).

⁹ Conforme curso de CNV em formato EAD, ministrado em outubro de 2018.

⁵ Pranis, Stuart e Wedge (2003), p.XIV- tradução livre da autora.

⁶ Lederach (2012) , p.30.

•**NEGAÇÃO DA RESPONSABILIDADE**, que pode ser traduzida na “linguagem de escritório” mencionada por Arendt em seu conhecido livro “Eichmann em Jerusalém” “fiz porque fui obrigado”, “fiz porque tive que fazer”, ou “fiz porque fui levado a isso”;

•**COMUNICAÇÃO DE NOSSOS DESEJOS COMO EXIGÊNCIAS**, que é uma forma de comunicação atualmente comum em nossa cultura e que gera desconexão;

•**NÃO ACEITAÇÃO DA VULNERABILIDADE**, que causa a falta de transparência nas relações, dificultando, assim, a conexão. Conforme conclusão de Brené Brown, em sua pesquisa sobre o poder da vulnerabilidade,

para superar o perfeccionismo, precisamos ser capazes de reconhecer nossas vulnerabilidades ao sentimento universal de vergonha, crítica e culpa, desenvolver resiliência à vergonha e praticar autocompaixão. Quando nos tornamos mais amorosos e compassivos conosco e começamos a praticar resiliência à vergonha, podemos aceitar nossas imperfeições. É no processo de aceitar nossas imperfeições que descobrimos nossos verdadeiros dons: coragem, compaixão e conexão¹⁰.

Vencer tais interditos ou obstáculos à conexão é uma das finalidades da Comunicação Não-Violenta.

O QUE É E PARA QUE SERVE A COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA (CNV)?

A Comunicação Não-Violenta é um processo de comunicação proposto pelo professor e psicólogo americano Marshall Rosenberg que, nos idos dos anos 60 do século passado, começou a estudar os motivos pelos quais, de um lado, existiam pessoas que acreditavam em ideias de julgamentos morais, classificação entre “bom” e “mau”, “certo” e “errado”, punições e castigos e, de outro lado, pessoas que acreditavam na humanidade que existe em todos os seres e que procuravam se conectar com as necessidades uns dos outros.

Durante seu estudo, Marshall Rosenberg chegou à conclusão de que o primeiro grupo de pessoas usava a linguagem da dominação, para justificar atos de poder sobre os demais, enquanto o segundo grupo de

pessoas usava a linguagem baseada nas necessidades das pessoas e que o uso desta linguagem permitia relações mais saudáveis, construtivas e pacíficas, bem como justificava atos de poder *com os demais* (diferentemente do primeiro tipo de linguagem, que justificava atos de poder *sobre os demais*)¹¹.

No mesmo estudo, o professor Rosenberg concluiu que a dominação nem sempre esteve presente nas relações humanas, tendo surgido há cerca de 8.000 anos, e que, antes disso, nossos antepassados conviviam de maneira mais harmônica, cooperativa e sem dominação um sobre o outro, sendo que esta maneira natural de convivência compassiva ainda está nas informações genéticas de qualquer ser humano. Concluiu, ainda, que a linguagem da dominação acabou distorcendo a linguagem natural baseada nas necessidades de todos.

Como resultado de seu estudo, propôs um caminho rápido de disseminar as habilidades de (re) construção de paz e de refazer relações baseadas no atendimento das necessidades de todos, tendo sido assim que surgiu a Comunicação Não-Violenta, como uma forma de comunicação, por ele identificada, que permite a conexão.

Conforme definição do próprio Marshall Rosenberg, a Comunicação Não-Violenta, ou simplesmente CNV, é uma “abordagem específica da comunicação que nos leva a nos entregarmos de coração, ligando-nos a nós mesmos e aos outros de maneira tal que permite que nossa compaixão natural floresça”¹². E, como abordagem específica, se baseia em “habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em situações adversas”¹³.

Não se pode desprezar o poder e a importância da comunicação humana, pois, na verdade, ela é a atividade mais relevante que desenvolvemos ao longo de nossas vidas, como escreveu Anzorena¹⁴, baseado em outros teóricos da comunicação e profissionais de diversas áreas, dentre eles Paul Watzlawick, da Escola de Palo Alto, e Virginia Satir.

A Comunicação Não-Violenta serve, assim, para criar conexão (consigo mesmo e com o outro), para permitir que vençamos nossa atual forma dominante

¹¹ Rosenberg (2006b).

¹² Rosenberg (2006a), p.21.

¹³ Rosenberg (2006a), p.21.

¹⁴ Anzorena (2016), p.12.

¹⁰ Brown (2012), pos. 1280.

de nos comportarmos e de nos comunicarmos (forma esta que, como ressaltado por Kay Pranis na mesma entrevista já mencionada acima, é incompatível com nosso natural estado compassivo, que está apenas “enterrado sob algumas camadas de poeira”) e para que possamos usufruir de tudo o que a conexão humana é capaz de trazer: relações de paz, cura e felicidade autêntica.

Ao contrário do que pode parecer à primeira vista, a CNV não é uma forma de sujeição ou de influência – ao contrário, é uma forma de empoderamento das pessoas e de suas necessidades, que permite o exercício do poder *com* os outros e não apenas *sobre* ou *abaixo* dos outros; não é uma maneira de falar “sim” para tudo – diferentemente, é um método de comunicação que pode permitir que se atinja o que é realmente preciso para satisfazer as necessidades; não precisa do consentimento do outro para ser usada, bastando que aquele que a utiliza esteja convicto de que quer fazê-lo; “não é uma estratégia que se possa utilizar hoje e descartar amanhã”¹⁵, sendo, em verdade, uma forma de comportamento e de comunicação que vai sendo incutida, de maneira indelével, em quem a usa e em quem nela acredita.

A COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA COM PROCESSO E SUAS ETAPAS

Ao definir a CNV como abordagem de comunicação, Marshall Rosenberg propôs que, nessa abordagem, se utilizasse um método, e, como método, a CNV é um processo, ou seja, uma forma ordenada de agir com diversos atos que se sucedem.

O professor Sven Frochlich Arcangelo, especialista em CNV, costuma usar a figura do jogo de “amarelinha” para permitir a melhor visualização da CNV como processo¹⁶. E, como numa “amarelinha”, para usar a CNV é necessário percorrer suas diversas “casas”, em sequência. No caso da CNV, quatro são as “casas” a serem percorridas, chamadas de passos ou componentes, expressão utilizada por Marshall Rosenberg, sistematizador do método.

¹⁵ Rosenberg (2006a), p.15.

¹⁶ A exemplo do curso presencial de CNV ministrado pelo professor Sven Frochlich Arcangelo em junho/2015 no INAP-Instituto de Neurolinguística Aplicada.



1º PASSO ou COMPONENTE: OBSERVAÇÃO ISENTA DE JULGAMENTO, AVALIAÇÃO E INTERPRETAÇÃO SUBJETIVA

Por mais que esse passo possa ser imaginado como fácil, na verdade, é um componente bastante difícil para ser colocado em prática, já que, como foi dito antes, hodiernamente estamos nos comportando de maneira cada vez mais julgadora e avaliativa. Fazendo referência a Krishnamurti, filósofo indiano, Rosenberg chama nossa atenção para o fato de que “observar sem avaliar é a forma mais elevada de inteligência humana”¹⁷.

Conforme este primeiro componente, a observação de algo deve se dar de forma concreta, para depois ser expressada de maneira neutra, como numa OAQ (observação de alta qualidade) ou IAQ (informação de alta qualidade), linguagem usada pelos computadores, que apenas registram dados, sem avaliação, julgamento, qualificação e interpretação subjetiva.

A vantagem de se utilizar a OAQ ou IAQ é que dela ninguém poderá discordar, começando, aí, o primeiro consenso no processo comunicacional, pois se trata de um dado concreto e objetivo. Ao não discordar, a

¹⁷ Rosenberg (2006a), p.53.

pessoa à qual é destinada a mensagem provavelmente a escutará de maneira mais aberta, ao invés de recebê-la como crítica e já se colocar na natural defensiva.

Este é o momento, por exemplo, de se estar atento para fugir das armadilhas de alguns dos interditos, como os julgamentos morais, as avaliações, as comparações, as generalizações e os rótulos, e, ao invés de dizer “os colegas homens nunca pedem minha opinião porque eu sou mulher e eles acham que eu sou menos importante”, registrar que “o colega X, na reunião Y, não pediu minha opinião sobre o assunto Q”.

2º PASSO OU COMPONENTE: IDENTIFICAÇÃO E EXPRESSÃO DO SENTIMENTO VERDADEIRO, DE RESPONSABILIDADE DE QUEM O SENTE

Também este segundo passo pode não ser tão simples nos dias de hoje, pois vivemos numa sociedade, por nós até aqui construída, onde não somos “alfabetizados emocionalmente” e nem sempre sabemos sequer dar nomes às nossas emoções e sentimentos. Lado outro, o paradigma cartesiano, ainda agora dominante em nossa sociedade, estabeleceu a dicotomia entre razão e emoção e acabou por desencorajar a expressão desta.

Expressar o sentimento verdadeiro ajuda a vencer o interdito da inaceitação da vulnerabilidade mencionado no item 2 e nos ajuda a resolver conflitos, como bem ressaltado por Marshall Rosenberg¹⁸.

Nenhum processo comunicacional pode se afastar da emoção, pois, como bem lembra o biólogo chileno Humberto Maturana, “comunicar é linguajar (falar) e emocionar”¹⁹. O que diferencia o homem dos outros animais é justamente o linguajar, mas não se pode esquecer que, com os demais animais, temos em comum o cérebro réptil, responsável pela emoções, e sobre o qual se desenvolveu o córtex, parte do cérebro responsável pela linguagem. Como somos seres sistêmicos, o cérebro réptil ainda e sempre tem e terá enorme influência sobre nós, não havendo como nos separarmos das emoções que estarão presentes.

Note-se que, ainda que haja diferença entre emoção e sentimento, aqui, para os fins deste capítulo, ambos serão usados indistintamente, pois assim o fez Marshall Rosenberg na obra seminal do método de CNV.

Como o segundo passo da CNV deve ocorrer após o primeiro, depois de se fazer a observação de alta qualidade (OAQ), deve ser identificado e expressado o sentimento da pessoa que emite a mensagem em relação ao fato contido na OAQ.

Usando o exemplo acima e acrescentando a ele o segundo passo, teremos: “quando você, colega X, na reunião Y, não pediu minha opinião sobre o assunto Q, eu me senti triste/angustiada/chateada/desanimada”.

Neste passo, é importante saber expressar o sentimento verdadeiro, que é aquele de responsabilidade de quem o sente. Não basta usar o verbo sentir para expressar um sentimento genuíno. É preciso identificar e expressar o sentimento que é de responsabilidade de quem o sente. E estar atento para não acabar expressando não-sentimentos. Assim, “sinto *que* você me despreza”, “sinto-me *como* um lixo”, “sinto *como* se você estivesse me tratando como uma parede”, “sinto-me *ignorado por você*”, “*acho que* você não me valoriza” acabam sendo avaliações do outro e não expressão verdadeira do que se está sentindo. De outro lado, “sinto *que sou ruim* no júri” acaba sendo um julgamento sobre si mesmo. E “*você me irrita*” ou “*você me dá medo*” não expressam sentimentos pelos quais a pessoa que os sente é responsável.

Na expressão do sentimento verdadeiro, algumas dicas podem ajudar. Uma delas é o uso da linguagem-eu (“*I message*”) e outra é a verificação se aquilo que se está identificando e expressando não é, na verdade, um pensamento, avaliação, julgamento ou interpretação, que são todos não-sentimentos.

3º PASSO OU COMPONENTE- IDENTIFICAÇÃO E EXPRESSÃO DA NECESSIDADE

Seguindo na “amarelinha”, o terceiro passo é, após a observação sem avaliação (passo 1), a identificação e a expressão do sentimento (passo 2), chegar à identificação e à expressão da necessidade que está na base do aludido sentimento.

A necessidade humana pode ser conceituada como aquilo do que não se pode dispor e que todos os seres humanos têm. Esta, aliás, é a grande chave para se distinguir entre necessidade e estratégia. Um exemplo é a necessidade de lazer (todo ser humano tem necessidade de lazer), cujas estratégias para satisfazê-la podem ser: ir à praia, ler um livro, assistir a um filme, fazer uma trilha na natureza, ouvir uma música, etc. Por isso, nessa terceira fase ou passo, é importante falar que a necessidade é de lazer e não se deve falar que a necessidade é de “ir à praia”, pois esta é apenas uma estratégia de satisfação de necessidade e nem todos os seres humanos usam esta estratégia para satisfazer sua necessidade de lazer.

A relevância de se mencionar corretamente a necessidade é que, sendo a necessidade algo comum a todos os seres humanos, a referência a ela cria conexão entre as pessoas, que passam a se enxergar também umas nas outras.

¹⁸ Rosenberg (2006b), p.76.

¹⁹ Maturana (1978)– tradução livre da autora.

A construção criada nessa etapa é a conexão com o outro, pois, ao expressar sua necessidade, o outro se conectará com quem a expressa, já que as necessidades humanas são universais.

A lista de necessidades humanas é longa²⁰ e, ao consultá-la, muitas vezes nos surpreendemos ao constatar que nem sempre sabemos expressar nossas necessidades.

Prosseguindo no exemplo que vem sendo aqui usado, **“quando você, colega X, na reunião Y, não pediu minha opinião sobre o assunto Q, eu me senti triste, porque tenho necessidade de participação”**.

4º PASSO OU COMPONENTE- PEDIDO CLARO, ESPECÍFICO E POSITIVO

O quarto passo do processo da CNV é expressar o pedido, de maneira clara e positiva, com especificação da ação concreta que se deseja seja realizada. É comum termos dificuldade de fazê-lo, pois ainda não nos acostumamos a tirar as “camadas de poeira” da nossa natural comunicação compassiva.

Ainda no exemplo usado, **“quando você, colega X, na reunião Y, não pediu minha opinião sobre o assunto Q, eu me senti triste, porque tenho necessidade de participação. Assim, quero te pedir para, na próxima reunião em que estivermos juntos, você me consultar e me ouvir sobre o que está sendo discutido, pode ser?”**, sendo relevante sempre deixar claro que a pessoa pode ou não acolher seu pedido.

Como o objetivo da CNV é também estabelecer relacionamentos baseados na empatia e na sinceridade²¹, é importante que o pedido feito seja genuinamente um pedido, pois, caso seja uma exigência, não deve ser feito como tal. Pedidos de CNV não devem ser usados quando se tratar de ordem ou imposição.

Também vale atentar para a recomendação de que o pedido seja do que se deseja realmente, específico e não vago (como “na próxima reunião, gostaria que você ouvisse os outros”, pois o destinatário da mensagem pode simplesmente ouvir outras pessoas da reunião, e não a que pede), e seja positivo (o pedido “na próxima reunião, gostaria que você não falasse sozinho” também pode levar o destinatário da mensagem a consultar outras pessoas que não o emissor da mensagem).

20 Algumas estão arroladas por Rosenberg em Rosenberg (2006a), pp.86-88.

21 Rosenberg (2006a), p.122.

O pedido da quarta fase ou passo da CNV pode ser também de um *feedback* “assim, quero te pedir para me dizer o que entendeu/o que você pensa disso que eu acabei de expressar” ou “como você se sente com isso que eu acabei de expressar”.

OS USOS DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

Além de ser um processo usado para expressar as próprias necessidades e fazer pedidos ao outro, é relevante lembrar que a CNV é uma abordagem de comunicação que se destina a criar conexão consigo mesmo e com os outros. Assim, ela tem diversos usos, abaixo arrolados:

•EXPRESSAR NOSSAS NECESSIDADES E FAZER PEDIDOS AO OUTRO, COMO AUTO-EXPRESSÃO é o primeiro uso da CNV, como visto até agora nos exemplos antes utilizados;

•RECEBER O OUTRO COM EMPATIA. Ainda que costumeiramente a empatia seja definida como a habilidade de se colocar no lugar do outro, é de Rosenberg aquela que, na opinião da autora, é a melhor definição de empatia, como a “compreensão respeitosa do que os outros estão vivendo”²², o que se atinge estando presente plenamente para o outro, com o outro e ouvindo-o com todo o seu ser. Como compreensão respeitosa do outro, a empatia não se confunde com aconselhar, encorajar, comparar sofrimento ou felicidade, encerrar o assunto, demonstrar pena, fazer interrogatório ou querer resolver a situação do outro. Assim, ao ouvir o outro com sua presença plena, e procurar identificar em sua fala o fato, os seus sentimentos, as suas necessidades e seus pedidos, é possível parafraseá-lo e procurar expressar o que entendeu do que ele falou, o que acha serem seus sentimentos, suas necessidades e seus pedidos, e, ao final pedir que ele confirme se é isto. Esta expressão demonstrará sua presença plena para ele e poderá criar a conexão empática;

•RECEBER O OUTRO COM EMPATIA, NÃO IMPORTA O QUE ELE TENHA FALADO. Aqui, o uso da CNV pode ajudar a não tomarmos como pessoal algo que uma pessoa fala e a não rompermos a conexão com esta pessoa. Se alguém diz, por exemplo, “você é muito mulherzinha e fraquinha e sempre chora em situações difíceis”, o uso da CNV pode ajudar a esclarecer algumas questões, dentre elas o motivo pelo qual aquela pessoa está dizendo isso. Assim, ao dizer a ela

22 Rosenberg (2006a), p.133.

“quando você disse que sou mulherzinha e fraquinha e que sempre choro em situações difíceis, me senti confusa, porque tenho necessidade de compreensão. Você pode, por favor, esclarecer a que episódio você está se referindo?”, você poderá estar abrindo a porta de um diálogo construtivo. E, ao compreender, você pode prosseguir identificando possíveis sentimentos e necessidades daquela pessoa, prestando atenção aos sentimentos e às necessidades dela, e não ao que ela pensa sobre você. Afinal, é possível usar suas “orelhas de girafa” mesmo em situações que poderiam ser constrangedoras²³ e a raiva, como emoção natural, pode surgir e deve ser canalizada para que se procure entender a necessidade própria e desenvolver estratégias de como satisfazê-la. Aqui, a preciosa lição de Rosenberg ensina que isso pode ser bem difícil no começo e “que pode exigir grande prática, em que muitas vezes repetimos conscientemente a frase “estou com raiva porque eles...” por “estou com raiva porque estou precisando de...”²⁴;

•TER EMPATIA CONSIGO MESMO. Neste aspecto, o uso da CNV ajuda a identificar seus próprios sentimentos e necessidades, mesmo num fato ocorrido em que se fez algo que gostaria de não se ter feito. A tendência atual do ser humano julgador, presente em nossas vidas, leva aquele que fez algo que não gostaria de ter feito a ter ódio de si mesmo e a sentir vergonha. Ocorre que a vergonha, conforme estudo de Donald Nathanson intitulado “Shame and Pride”, do qual resultou o seu “Compasso da Vergonha”²⁵, só pode levar, por sua vez, à retirada (isolamento ou fuga), ao ataque a si mesmo (automutilação, autoextermínio, descuido com a saúde e consigo mesmo), à evitação (negação, uso abusivo de drogas e álcool, busca de distração através de situações perigosas) ou ao ataque ao outro. Assim, a fim de superarmos a vergonha, que afasta a conexão consigo mesmo e com o outro, a CNV pode ser usada para que, aquele que fez algo que não gostaria de ter feito, analise o ocorrido sem julgamento, identifique seu sentimento e a necessidade que não estava atendida quando agiu daquela maneira e procure pensar em opções de outras estratégias para satisfazer aquela necessidade.

23 A girafa é considerada o animal símbolo da CNV, seja porque vê sempre de um lugar muito alto e, assim, consegue ter a visão do todo, seja porque tem um enorme coração, para poder bombear o sangue e fazer com que este chegue até seu cérebro. Como a CNV é a linguagem do coração, a girafa e seu grande coração são simbólicos das finalidades dessa forma de comunicação.

24 Rosenberg (2006a), p.202.

25 Nathanson (2012).

CONCLUSÃO

A CNV, como processo de comunicação, busca restaurar em nós aquilo de mais humano que existe em todos, que é a capacidade de nos conectarmos conosco e com os outros, através da compreensão das necessidades. Busca trazer de novo à tona a nossa habilidade compassiva, natural e registrada em nossos genes, que, no dizer de Pranis, já mencionado, tem estado “enterrada sob camadas de poeira”.

Para utilizá-la, é preciso acreditar em seus princípios e valores, pois, caso contrário, estaremos como papagaios repetindo coisas sem sentido, sem âncora no que realmente cremos e, provavelmente, a CNV mais soará como reprodução mecânica do que como expressão genuína da linguagem do coração.

Àqueles que desejem nela se aprofundar e passar a usá-la, fica o convite para darem início ao aprofundamento e ao uso, pois, ainda que não surta imediatamente o efeito esperado, certamente haverá transformações. É nos modificando que modificamos o mundo, pois o mundo em que vivemos é aquilo que fazemos dele, como escreveu Arun Gandhi, neto de Mahatma Gandhi, ao prefaciá-lo livro de Marshall Rosenberg²⁶.

O convite feito expressa o desejo da autora de que haja, em nosso MPMG, um grupo, ainda que pequeno, de pessoas que queiram conhecer, acreditar e praticar a CNV, porque, afinal, usando uma frase atribuída à grande Margaret Mead, nunca podemos duvidar que um pequeno grupo de pessoas conscientes e engajadas possa mudar o mundo, pois, de fato, sempre foi assim que o mundo mudou²⁷.

REFERÊNCIAS

ANZORENA, Oscar. **El Arte de comunicarnos: conceptos y técnicas para una comunicación interpersonal efectiva**. Buenos Aires: Lea, 2016.

BROWN, Brené. **A arte da imperfeição: abandone a pessoa que você acha que deve ser e seja você mesmo**. Ribeirão Preto: Novo Conceito, 2012.

LEDERACH, John Paul. **Transformação de Conflitos**. São Paulo: Palas Athena, 2012.

MATURANA, R. Humberto (1978). **The biology of language: the epistemology of reality, psychology and biology of language and thoughts**. New York: G. Miller and. E. Lenneberg Editors.

26 Rosenberg (2006a), p.16.

27 https://www.goodreads.com/author/quotes/61107.Margaret_Mead



NATHANSON, Donald. **The Compass of shame**. Em <<https://www.youtube.com/watch?v=LZ1fSW7zevE>> Acesso em 10 jan. 2019.

PRANIS, Kay. **Entrevista concedida ao MPMG, durante workshop da professora Kay Pranis promovido pelo Ceaf-MPMG em outubro de 2018**. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=Nbe3yjaKs60>, Acesso em 07 jan. 2019.

PRANIS, Kay; STUART, Barry; WEDGE, Mark. **Peacemaking Circles, from conflict to community**. St. Paul: Living Justice Press, 2003.

ROSEMBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

ROSEMBERG, Marshall B. **Non Violent Communication Part 1**. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=-dpk5Z7GIFs>> Acesso em 07 jan. 2019.

ROSENBERG, Marshall B. **Retaliation will not bring lasting Safety and Peace!** Disponível em: <<https://www.cnvc.org/what-nvc/articles-writings/marshall-rosenberg-s-response-911/cnvc-founder-marshall-rosenberg-s-response-events-september-11-2001>> Acesso em 06 dez. 2018.

WALDINGER, Robert. **The Good Life**. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=q-7zAkwaOYg&t=19s>> Acesso em 09.01.2019.

What is NVC? The Center for Non-Violent Communication. Disponível em: <<https://www.cnvc.org/about/what-is-nvc.html>> Acesso em 07 jan. 2019.

ZAK, Paul. **A molécula da moralidade: as surpreendentes descobertas sobre a substância que desperta o melhor em nós**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.