

The background of the book cover is a sepia-toned photograph of several hands resting on a wooden table. In the upper left corner, there are several overlapping, stylized, teardrop-shaped abstract elements in shades of pink and purple. On the right edge, there is a vertical bar composed of several colored rectangular segments: blue, dark blue, purple, red, green, teal, and grey.

A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA APLICADA À AUTOCOMPOSIÇÃO

Cindy Pludwinski Carbonari

A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA APLICADA À AUTOCOMPOSIÇÃO

Cindy Pludwinski Carbonari¹

Introdução

A Comunicação Não Violenta (CNV), sistematizada pelo psicólogo Marshall Rosenberg, oferece uma abordagem poderosa para a resolução de conflitos. Baseada na empatia e na compreensão das necessidades humanas básicas, a CNV é um modelo de comunicação que busca promover conexões genuínas e facilitar a compreensão mútua, e pode ser utilizada como ferramenta de apoio essencial na autocomposição, já que, quando compreendemos o que precisamos, trazemos mais clareza e autonomia em nossas expressões de vontade, oferecendo, assim, um espaço para que o outro também o faça. Este artigo é um resumo desta abordagem, da importância de sua utilização na autocomposição e da minha experiência de aplicação da comunicação não violenta na resolução de conflitos, como advogada e facilitadora de rodas e diálogos em prol de uma cultura de paz nas relações interpessoais, nas relações profissionais, dentro das empresas, em comunidades socialmente vulneráveis pelas quais passei e nos presídios, onde desenvolvo até hoje um projeto que promove rodas de conversa sobre a violência e caminhos de interrupção de seus círculos viciosos.

O que é Comunicação Não Violenta

Definição e princípios da CNV

A comunicação não violenta é baseada em quatro componentes essenciais: observação, sentimento, necessidade e pedido. Em seu conceito, a CNV pressupõe que, quando ouvimos e falamos com a intenção de buscar esses elementos, caminhamos por uma trilha de maior compreensão e conexão. Talvez você se pergunte por que compreensão e conexão são objetivos importantes de uma comunicação. Façamos a seguinte reflexão: como poderíamos chegar à autocomposição sem que as partes se compreendam e se conectem? Sem que consigam ter clareza do que é mais importante para a outra parte e para si, a não ser por meio de profunda conexão e

empatia que permitam um resultado que, de fato, transforme o conflito em um acordo mútuo e pacífico?

A comunicação não violenta define a violência como uma expressão trágica de uma necessidade não atendida. Para que a autocomposição aconteça com autonomia, é importante que nenhuma das partes abra mão de suas necessidades para suprir a necessidade do outro, pois, caso isso aconteça, estaremos tratando, então, de uma concessão violenta, em que necessidades de uma das partes não serão atendidas. O intuito da CNV como ferramenta para a condução da autocomposição é justamente garantir uma composição pacífica e livre de coação, motivo pelo qual se faz essencial a contemplação dos elementos básicos acima referidos. Vamos conhecer então os elementos da CNV.

Os quatro componentes da CNV e sua relevância na autocomposição

a. Observação: A capacidade de observar os fatos de forma objetiva e imparcial é essencial na autocomposição. Perceber e descrever os eventos sem julgamentos ou interpretações ajuda a manter o foco nas questões reais em disputa, facilitando a identificação dos pontos de divergência. Neste pilar, o convite é separar o que aconteceu do que cada um interpreta sobre o que aconteceu, tarefa não tão simples, porém essencial para início de conversa. Um exemplo prático de como aplicar este pilar é percebermos a diferença entre “ele não está disposto a conversar” para “convidei-o para uma conversa por duas vezes, mas ele não me respondeu”. Neste exemplo prático, há uma grande diferença entre a primeira frase, que carrega uma interpretação do fato, para a segunda frase, que contempla apenas a descrição do fato. Quando convidamos as partes para, antes de qualquer decisão, observarem os fatos, toda a nuvem de julgamentos que atrapalha o andamento do diálogo se desfaz logo no início da sessão. Certa vez, em um de meus cursos, uma aluna me disse: “Cindy, minha chefe é mesmo uma pessoa má. Pedi férias há 1 mês e até hoje ela não me autorizou. Sei que ela fez isso pois não quer que eu tire férias”. Sugeri a ela, então, que mandasse uma mensagem à chefe dizendo que, com a falta de resposta, estava considerando que a resposta era “não”, mas que aquela mensagem servia como uma forma de checar esse entendimento. Aqui, basicamente, convidei aquela aluna para sair do cenário de interpretações e checar os fatos. Então, em nossa próxima aula, soube que a chefe respondeu

1. Advogada pela PUC-SP; pós-graduanda em Negociação e Mediação de Conflitos pela **BBI of Chicago**; Aprimorada em Neuropsicologia pela PUC-SP; Ouvidora certificada desde 2012; Facilitadora de Comunicação Não Violenta e Rodas de Diálogo sobre Resolução de Conflitos; OAB/SP nº 346.148; e-mail: cindy@cindycarbonari.com.br.

a mensagem dizendo “Me desculpe por não responder! Suas férias estão autorizadas e já registradas no sistema. Perdão por essa falha de comunicação em não ter lhe avisado!”. Vemos, então, a partir deste e de tantos outros casos, como é poderosa esta ferramenta de diferenciação de interpretações e fatos, que consequentemente interfere nas relações entre os indivíduos em situações do dia a dia.

b. Sentimento: Ao identificar e comunicar os sentimentos experimentados durante o conflito, as partes podem se aproximar emocionalmente, desenvolvendo empatia e empreendendo esforços para encontrar soluções satisfatórias para ambas. Infelizmente não temos o vocabulário dos sentimentos ensinados a nós desde que iniciamos nossa vida, ainda que atualmente haja grandes

projetos de educação que envolvem o reconhecimento das emoções como pilar prioritário. Mas, para além de reconhecermos os sentimentos, o que considero mais essencial no contexto da autocomposição é o conceito de escravidão emocional, trazido pelo Marshall Rosenberg em seu livro². Neste conceito, podemos diferenciar os sentimentos dos pseudossentimentos, estes últimos entendidos como palavras avaliativas que usamos como forma de expressar sentimentos, quando, na verdade, estamos somente expressando opinião sobre o ato de outrem. Na lista de pseudossentimentos temos, como os mais comuns, os seguintes: “ignorado”, “desrespeitado”, “abandonado”, “violentado”. São palavras que dependem da ação do outro, de forma que desconfiguram o conceito real de sentimento, que é, segundo Damásio e LeDoux³: “o significado que o cérebro dá para a experiência fisiológica que a emoção gerou”. Sentimento, portanto, é influenciado pela ação de outrem, mas não depende dela, de forma que, se utilizamos os tais pseudossentimentos, mergulhamos na dita escravidão emocional, já que nos tornamos reféns daquilo que o outro faz. Já os sentimentos, por serem intimamente ligados às próprias emoções, nos libertam da ação do outro. Na comunicação, quando trazemos sentimentos, e não pseudossentimentos, ampliamos a possibilidade de conexão na relação. É muito mais engrandecedor nas relações dizer que me senti triste diante daquela ação, do que dizer que fui desrespeitada. Nesta última, a reação do outro é de defesa ou de contra-ataque, quando, por sua vez, na primeira, a reação é de aproximação e empatia.

c. Necessidade: A CNV destaca a importância de identificar e atender às necessidades humanas universais de todas as partes envolvidas. Tais necessidades, condicionantes essenciais de sobrevivência humana, foram estudadas por diversos teóricos da psicologia, dentre eles Abraham Maslow, Carl Rogers e Marshall Rosenberg. Quando promovo rodas de diálogo, pergunto aos participantes quais são as condições essenciais para sua vida plena, e não fico surpresa quando as respostas se repetem em “família”, “amor”, “apoio”, “reconhecimento”, “descanso”, “equilíbrio” e “autonomia”. Não me surpreendo, pois sei que estas são as necessidades humanas comuns a todos os seres humanos do planeta Terra. Quando tomamos conhecimento de que estas (e tantas outras) são nossas necessidades vitais,

também reconhecemos que são elas que movimentam nossas ações e decisões e, por sua vez, o conflito. Como já foi mencionado, o conceito de violência é uma resposta trágica a uma necessidade não atendida, o que significa que nossos conflitos são, muitas vezes, formas trágicas de protegermos aquilo que é mais importante para nós. A resolução dos conflitos deve, assim, permear caminhos de satisfazermos, por meio de acordos, nossas necessidades mútuas. Existe uma grande diferença entre dizer “você é um egoísta” e dizer “eu estou precisando do seu apoio aqui”. A mudança

neste formato de diálogo pode restaurar muitas relações e apoiar profundamente a construção de acordos mútuos na autocomposição. Sendo assim, entendo que ao explorarmos as necessidades subjacentes aos conflitos, as partes podem buscar soluções criativas e mutuamente satisfatórias, construindo um acordo que respeite e atenda a essas necessidades e, portanto, fortaleça a autonomia das partes envolvidas em suas decisões.

d. Formulação de Pedidos/Acordos: Na CNV, há um convite para estruturarmos nossos pedidos e acordos de forma mais assertiva. A habilidade de formular pedidos claros e positivos é essencial na autocomposição. O mais importante aqui é termos conhecimento de que, antes de fazer um pedido, é essencial que tenhamos clareza do que aconteceu (Observação), como nos sentimos com relação ao que aconteceu (Sentimentos) e quais necessidades eu quero ter atendidas para transformar esta situação ocorrida (Necessidades). Ao expressar o que desejam com esta clareza, as partes podem construir propostas e acordos que levem em consideração as necessidades de todos os envolvidos, aumentando as chances de uma resolução pacífica. Dentre os elementos essenciais de um acordo construtivo, temos:

– *a afirmação, em detrimento da negação:* é a ideia de que é essencial dizermos o que queremos, ao invés de dizermos o que não queremos, pois quando trazemos aquilo que não queremos, não damos os caminhos factuais para que aquele pedido se concretize. Vejamos a diferença entre “não aceito que você fale desta forma comigo” em relação a “gostaria que falasse em um tom mais baixo comigo”;

– *a especificidade:* para que a outra parte saiba com clareza o que pode fazer para lhe atender caso opte por aceitar o seu pedido. Veja a diferença entre um pedido não específico “gostaria que as visitas fossem mais frequentes” para “gostaria que as visitas fossem 3 vezes na semana, 4 horas por dia”;

– *a inclusão das necessidades (referidas no item acima):* para gerar mais conexão e compreensão do porquê este pedido é importante. Exemplo: quando mudamos a expressão de vontade de “gostaria que você me dissesse quais horários serão as visitas” para “gostaria que você me dissesse em quais horários serão as visitas, pois é muito importante pra mim ter organização e comprometimento com os compromissos que vamos assumir”.

2. Rosenberg, M. B. (2021). *Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Editora Ágora.

3. Capítulo 48. Emoções e Sentimentos, por Antônio R. Damásio e Josephe E. LeDoux, no livro: Kandel, E., Schwartz, J., Jessell, T., Siegelbaum, S., & Hudspeth, A. J. (2014). *Princípios de neurociências*-5. AMGH Editora.

Aplicação da comunicação não violenta na autocomposição

Construção de um ambiente propício para a autocomposição por meio da CNV

Antes de iniciar o processo de autocomposição, é essencial estabelecer um ambiente seguro e respeitoso, e a comunicação não violenta oferece ferramentas para criar essa atmosfera, enfatizando a importância da escuta empática, do respeito mútuo e da busca pelo entendimento. Importante iniciar trazendo a intenção de estabelecer conexão e compreensão entre as partes, em um ambiente seguro, vulnerável e de restauração do conflito que originou o diálogo.

Ao estabelecer uma atmosfera de confiança, as partes se sentirão mais dispostas a compartilhar suas perspectivas e necessidades, abrindo caminho para a colaboração e a construção de soluções conjuntas.

Escuta ativa e empatia: ferramentas essenciais na autocomposição

A escuta ativa e a empatia são habilidades cruciais para facilitar a autocomposição. A CNV enfatiza a importância de ouvir com atenção e compreensão, buscando realmente entender as perspectivas e necessidades das outras partes envolvidas.

Para que possamos passar à aplicação dos elementos da CNV em uma conversa, é importante primeiro abrir um espaço para uma escuta livre de como cada um está ao chegar para aquele momento. Um momento para simplesmente ouvir sem interrupções, conselhos ou direcionamentos. O intuito aqui é somente permitir que cada um se expresse como está e, assim, possa livrar sua mente de tantos pensamentos que, por muitas vezes, atrapalham a composição se não dissipados antes do início da conversa sobre o conflito em si. A orientação aqui deve ser clara de que a fala é tão somente sobre si, e não sobre o outro, e sobre a importância de estar ali com a intenção de resolução e composição.

Por meio da escuta empática, as partes podem criar um espaço seguro para expressar suas emoções e necessidades, promovendo a construção de um acordo que leve em consideração a experiência de todos os envolvidos.

Identificação dos fatos geradores do conflito, livre de interpretações

Passado o momento inicial de estabelecimento de intenções e escuta, é possível, então, iniciar uma revisão da origem do conflito, da situação e dos fatos que levaram às partes até

aquele momento. Aqui, é essencial que haja a separação entre os fatos e as interpretações e julgamentos que cada um tem sobre tais fatos.

Certa vez, estive em uma mediação entre sócios de uma empresa que estavam em conflito, e uma das sócias iniciou dizendo que tudo começou quando o outro sócio “decidiu tomar decisões arriscadas e que desconsideravam a sustentabilidade da empresa”. Pedi, então, que essa descrição fosse mais factual, e assim pude saber que o sócio “havia feito duas reuniões com possíveis investidores que tinham interesse em abrir uma nova unidade de negócio na empresa, em cujo ramo ainda não tinham atuado”. Foi a partir desta descrição que seguimos a conversa entendendo os dados, números e possíveis cenários de sucesso ou de fracasso daquela iniciativa. Esta clareza dos fatos foi essencial para a condução da mediação, principalmente porque o sócio pôde explicar melhor os dados que o levavam a achar que aquele seria um bom caminho para a organização. Nesta altura, a sócia que havia iniciado a sua fala em tom de defesa e autoproteção, passou a querer saber mais destes dados que até então não eram do conhecimento dela. A verdade é que não eram de conhecimento pois eles não tinham conseguido conversar, até aquele momento, diferenciando os fatos das opiniões de cada um diante daquela situação.

A observação dos fatos é elemento essencial para que um conflito possa ser transformado com autonomia, já que é muito importante que as partes estejam falando da mesma versão da situação. Muitas vezes, esta primeira etapa já é mais do que a metade do caminho para um acordo saudável e pacífico e, em grande parte dos diálogos (como no caso acima), o conflito até se desfaz quando as partes percebem que não estavam conflitando pelos mesmos motivos factuais. A CNV oferece estratégias para comunicar de maneira não violenta, evitando culpas, críticas ou acusações, e o elemento de observação é condição vital para isto.

Expressão clara de sentimentos e foco nas necessidades

Para que a autocomposição realmente cumpra seu objetivo de que as partes solucionem o conflito com autonomia, é essencial que haja a expressão de seus sentimentos e necessidades de forma clara e respeitosa, como já esclarecido acima.

A comunicação não violenta direciona o foco para as necessidades subjacentes aos conflitos. Ao identificar necessidades não atendidas de cada pessoa envolvida, podemos buscar alternativas criativas e encontrar soluções que satisfaçam a todos.

Tomo a liberdade, aqui, de contar um episódio ocorrido em uma de nossas conversas com pessoas em situação de cárcere. Logo após trazer este conceito, fui interrompida por um

homem, em situação de cárcere, que, de forma enérgica, disse: “Cindy, acabei de perceber que se eu tivesse conhecimento deste conceito há 8 anos atrás, não estaria aqui nesta situação. Me lembro como se fosse hoje quando em um bar, assistindo o jogo do meu time, agredi um homem que insistia em me provocar com o resultado do jogo. Agora me dei conta de que eu prezo muito pelo meu espaço, é algo realmente muito importante pra mim, e para proteger o meu espaço acabei reagindo de forma muito violenta com ele. Queria poder voltar no tempo e fazer diferente, dizendo a ele que meu espaço era importante pra mim e que não queria agir daquela forma com ele no intuito de preservá-lo”.

Chegamos à conclusão, juntos, de que ele deveria manifestar isto aos colegas de cela dele, para que então pudessem criar acordos de respeito ao espaço um do outro (ainda que as condições não favorecessem) para evitarem novos episódios de violência. Foi um momento, para mim, que confirmou o quanto importante é este tema na prevenção e também na resolução de conflitos.

Transformação de conflitos em acordos de vontade genuína entre as partes

A construção de acordos sustentada pelos princípios da comunicação não violenta passa a ser um caminho de encontrar soluções e estratégias que atendam às necessidades de ambas as partes. Mesmo que uma das partes decida ceder e abrir mão dos seus pedidos, ainda assim terá clareza e consciência de que não faz isso pelo outro, mas sim por si mesma, para atender necessidades que são mais relevantes naquele momento, como a busca pela paz e harmonia naquela relação ou em sua própria vida.

Através da CNV, os conflitos são vistos como uma oportunidade de aprendizado mútuo e de fortalecimento dos laços entre as partes, em vez de um obstáculo a ser superado. Observamos o conflito como uma forma de expressão do que está vivo dentro de cada um, e, principalmente, como um sinal de que tem algo que vale a pena naquela relação, caso contrário não estariam se preocupando com as situações que geraram o desentendimento. Dito isto, o conflito é também uma oportunidade de as partes atualizarem os acordos que regiam sua relação e que agora não atendem mais às necessidades de cada uma, e, assim possam construir novos acordos que nutram a vida de cada um.

Desafios e práticas contínuas na aplicação da CNV na autocomposição

Embora a comunicação não violenta seja uma abordagem eficaz, existem desafios que podem surgir durante o processo de autocomposição. Esses desafios podem incluir dificuldades na expressão de sentimentos, resistência à escuta empática e a presença de emoções intensas. É importante reconhecer esses desafios e buscar maneiras de superá-los, como a presença de um mediador neutro para conduzir a conversa.

Para fortalecer a habilidade de comunicação não violenta na prevenção de conflitos e na autocomposição, é recomendado praticar regularmente os princípios da CNV. Isso pode incluir a participação em grupos de prática, a leitura de livros sobre o assunto e a busca de oportunidades de aplicação da CNV em diferentes contextos.

Além disso, é importante cultivar a consciência emocional e a autorreflexão, buscando compreender melhor as próprias necessidades e desenvolvendo a capacidade de ouvir ativamente as necessidades dos outros.

Conclusão

Diante dos benefícios e das práticas eficazes da CNV na autocomposição, é importante encorajar indivíduos, comunidades e instituições a adotar essa abordagem como parte de seus processos de resolução de conflitos. Ao investir na comunicação não violenta, estamos promovendo a redução de conflitos destrutivos, a sua resolução pacífica, a busca por soluções colaborativas e a construção de relacionamentos saudáveis. A prática constante da CNV pode ter um impacto significativo não apenas nas relações individuais, mas também nas organizações e na sociedade como um todo. Portanto, ao enfrentar um conflito, lembre-se da importância da CNV e do poder da comunicação para construir um mundo mais pacífico e harmonioso.

A minha vida vem sendo transformada pela CNV desde 2017. E, com ela, tenho transformado grupos, famílias, relações e até mesmo sistemas sociais vão sendo permeados. São mais de 20 mil pessoas que já passaram por mim e já foram impactadas de alguma forma pela comunicação não violenta como uma nova forma de enxergar as relações e os sistemas que integram. Eu realmente acredito que podemos transformar o mundo a partir deste olhar, e é um grande prazer e honra poder contar um pouco desta transformação.

Referências

ROSENBERG, Marshall. **Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. 5. ed. Editora Ágora, 2021.

ROSENBERG, Marshall. **Superando a Dor Entre Nós**. Palas Atenas, 2020.

ROGERS, Carl R. **Tornar-se Pessoa**. 6. ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2009.

LEDOUX, Josephe E. **O Cérebro Emocional**. Editora Objetiva, 1998.

MASLOW, Abraham H. **Motivation and personality**. Nova York: Harper e Row, 1954.