

Secretaria de Estado de Segurança Pública – SESP/MG
Subsecretaria de Políticas de Prevenção Social à Criminalidade – SUPEC
Superintendência de Políticas Territoriais da Prevenção à Criminalidade

Seminário Estadual de Conscientização e Enfrentamento à Prática de Assédio Moral na Administração Pública

Comunicação Não Violenta - CNV

Março/2019

PALAVRAS SÃO JANELAS (OU SÃO PAREDES)

Sinto-me tão condenada por suas palavras,

Tão julgada e dispensada.

Antes de ir, preciso saber:

Foi isso que você quis dizer?

Antes que eu me levante em minha defesa,

Antes que eu fale com mágoa ou medo,

Antes que eu erga aquela muralha de palavras,

Responda: eu realmente ouvi isso?

Palavras são janelas ou são paredes.

Elas nos condenam ou nos libertam.

Ruth Bebermeyer (fragmento)

Violência Cultural:

- ▶ *Por ‘violência cultural’ nós queremos dizer aqueles aspectos da cultura, a esfera simbólica da nossa existência – exemplificada pela religião e a ideologia, a linguagem e a arte, a ciência empírica e formal (lógica, matemática) – que pode ser utilizada para justificar ou legitimar a violência direta ou estrutural. (...) A violência cultural faz com que a violência direta e estrutural apareça, ou mesmo seja sentida como, correta – ou ao menos não errada. Assim como a ciência política trata de dois problemas – o uso do poder e a legitimação do uso do poder – os estudos da violência são sobre dois problemas: o uso da violência e a legitimação desse uso. [\(Galtung, 1990, p. 291\)](#)*
- ▶ A CNV, nas palavras de Rosenberg, “começa por assumir que somos todos compassivos por natureza e que estratégias violentas – se verbais ou físicas – são aprendidas, ensinadas e apoiadas pela cultura dominante”. Ou seja, em um ambiente que estimule a competitividade, a dominação e a agressividade, **tendemos a nos comportar violentamente**. Na outra ponta, em ambientes acolhedores e cooperativos, as pessoas tendem a agir com generosidade e respeito. [\(Ururahy, Marie\)](#)

Importante: Precisamos compreender que todos nós somos violentos em algum grau.

Utilizamos a linguagem corporal , gestual, visual, escrita, falada, etc,

- Deboche
- Ironia
- Ignorar
- Menosprezo
- Sarcasmo

- Insulto
- Depreciação
- Comparação
- Crítica
- Rotulação

Comunicação Não Violenta - CNV

O que é?

- ▶ É um processo de comunicação, segundo o qual substituímos os velhos padrões de julgamentos e críticas para uma forma de comunicar na qual podemos deixar claro o que nós e os outros estão observando, sentindo e necessitando.
- ▶ Uma proposta para escutarmos profundamente a nós e aos outros, com respeito, atenção e empatia.

Como a Comunicação não violenta pode auxiliar no ambiente do trabalho?

- ▶ “Ela auxilia a lidar com o outro, com o diferente e com as diferenças. É uma técnica fundamental para trazer níveis de consciência para quem pratica o assédio e com isso, colocar fim a esta prática e também para quem sofre, poder identificar e sair desta situação”
- ▶ reduzir conflitos e a estimular a compaixão e a empatia.

Vídeo: Importância de Comunicar

<https://www.youtube.com/watch?v=W8BLLhqSCNE&feature=youtu.be>

Os quatro componentes para comunicar de forma não violenta:

- ❖ Observação
- ❖ Sentimento
- ❖ Necessidades
- ❖ Pedido

Observação:

- ▶ Ver o que o outro diz ou faz sem emitir julgamentos.
- ▶ Identificar o que nos agrada ou não agrada.
- ▶ Separar observação de avaliação. Quando combinamos observações com avaliações, os outros tendem a receber isso como crítica e resistir ao que dizemos.
- ▶ A CNV é uma linguagem dinâmica que desestimula generalizações.

Avaliações

- ▶ Você nunca faz o que combinamos

*“Nunca vi uma criança burra;
já vi criança que às vezes fazia coisas que eu não compreendia,
ou as fazia de um jeito que eu não planejara;
já vi criança que não conhecia as mesmas coisas que eu;
mas não era uma criança burra.” (MARSHALL, pág. 51)*

Observações

- ▶ Nas últimas três oportunidades você não cumpriu nosso combinado

Sentimento

- ▶ Identificar o que sentimos diante do que observamos.
- ▶ Expressar como nos sentimos.
- ▶ Temos dificuldade de dizer o que sentimos, costumamos dizer o que pensamos ou o que avaliamos.
- ▶ Temos receio de dizer o que sentimos, acreditamos que ficaremos vulneráveis diante do outro.
- ▶ Nosso repertório de palavras para rotular os outros costuma ser maior do que o vocabulário para descrever claramente nossos estados emocionais.

Exemplo:

- ▶ Sinto que tudo que digo ou faço não te agrada.
- ▶ Busco me esforçar para atender as suas solicitações e cumprir nossos combinados. Estou frustrado e ofendido por não ter o reconhecimento do meu trabalho.

A primeira frase faz com que o receptor entenda a resposta muito mais como crítica do que o sentimento de frustração, magoa, chateação e etc que realmente quer ser transmitido.

Necessidades

- ▶ Reconhecer qual é a minha necessidade perante meu sentimento.
- ▶ A raiz do sentimento.
- ▶ A ação do outro não é a causa dos nossos sentimentos e sim um estímulo para os mesmos.
- ▶ Sabendo isso conseguimos mais receber o que o outro faz clareando a nossa necessidade.

- ▶ Quanto mais conseguirmos conectar nossos sentimentos às nossas necessidades, mais será a tendência das pessoas de se entregarem de coração/compaixão à relação que estabelecem conosco.

EX.: A não entrega do documento que solicitei me causa diversos prejuízos para efetivar o meu serviço, uma vez que dependo do mesmo para cumprir os prazos que tenho.

Pedido

- ▶ Direcionar ao outro o que queremos perante a nossa necessidade.
- ▶ Fazer um pedido claro.
- ▶ Para expressar o pedido não devemos colocar o que não queremos que aconteça, mas utilizar uma linguagem positiva e evitar frases vagas e abstratas.
- ▶ Evitamos a resistência e a não compreensão do pedido fazendo assim.

- ▶ Importante certificar a compreensão do outro sobre o pedido:

Pedindo ao outro um retorno do que escutou sobre o que pedimos, solicitando um resumo.

Ou mesmo terminando a descrição do pedido com uma pergunta, “está claro?”.

- ▶ Costumamos confundir o pedido com exigência.
- ▶ Devemos pedir com intenção de que o outro atenda ao nosso desejo por livre vontade.

EX: Peço que o documento seja entregue pontualmente para que eu possa utilizar na fundamentação do relatório que estou produzindo.

Olhar para si mesmo

- ▶ Para que eu consiga exercer compaixão pelo outro é necessário compaixão consigo mesmo.
- ▶ É necessário identificar potencialidades e não localizar falhas de modo depreciativo, isso pode causar vergonha, culpa e até mesmo agressão consigo mesmo.
- ▶ Quando olhamos para nós mesmos com julgamentos e exigência, nossa imagem transparece mais um objeto que uma pessoa.
- ▶ Assim, por mais que tentemos agir com sensibilidade e gentileza perante o outro, o modo depreciativo com o qual nos tratamos chama mais atenção, afetando a relação com o outro.

QUATRO FORMAS DE LIDAR COM UMA MENSAGEM DIFÍCIL

Se culpar



Culpar o outro

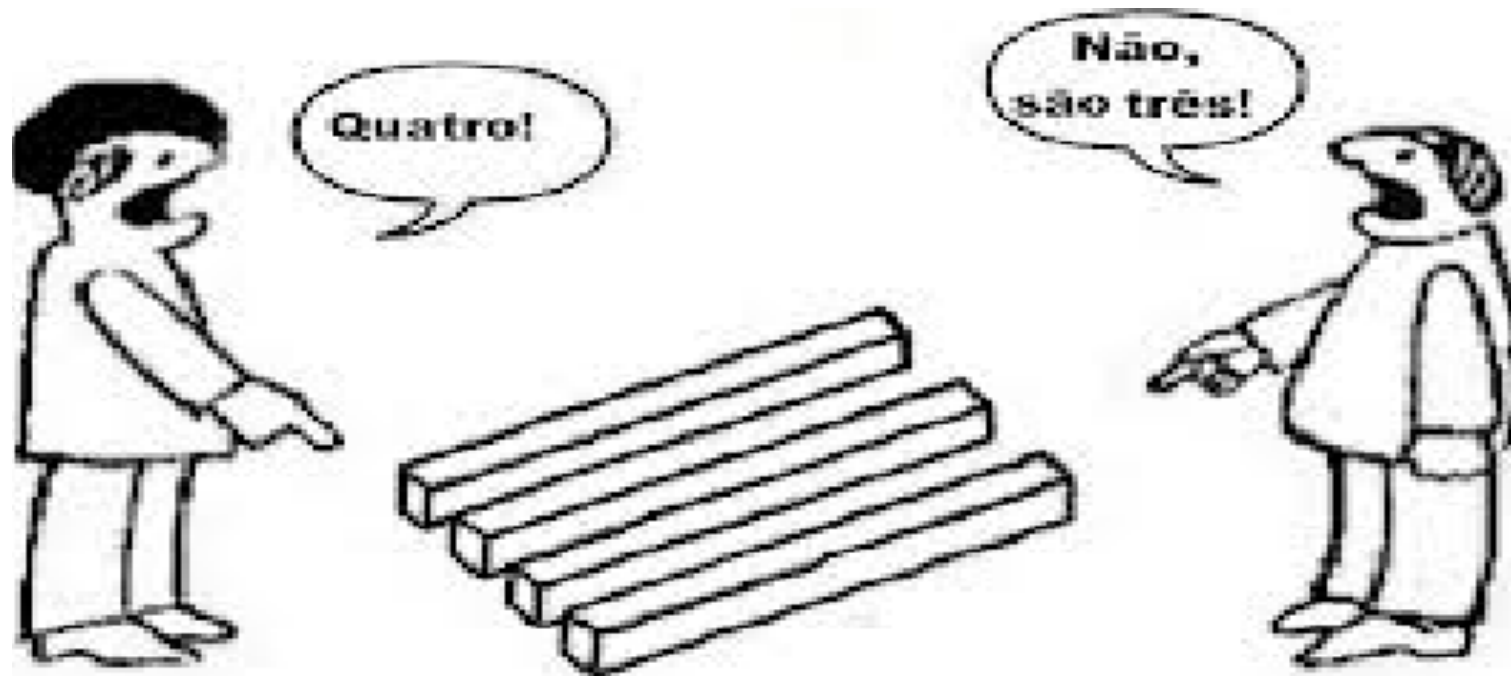


Escutar seus próprios sentimentos e necessidades



Escutar os sentimentos e necessidades do outro







QUERIDA, EU QUERO AMÁ-LA!

ESTÁ NO MALEIRO DO QUARTO DE VISITAS!

NÃO É ISSO QUERIDA, HOJE VOU AMAR-TÊ!

POR MIM, VOCÊ PODE IR A MARTE, A JÚPITER E ATÉ NA @#7%*, DESDE QUE ME DEIXE DORMIR EM PAZ!

Obrigada!

“Entre que eu penso, o que quero dizer, o que digo, o que você ouve, o que você quer ouvir e o que você acha que entendeu. Há um abismo.”

Alejandro Jodorowsky

Flávia C. S. Mendes
Superintendente de Políticas Territoriais de Prevenção
Social à Criminalidade

flavia.mendes@seguranca.mg.gov.br

(31)3915-5435