

Comunicação Não-violenta (CNV): uma ética prática pela resolução de conflitos e empatia

Maria Carolina Fernandes Morais¹

Marcelo Pelizzoli

Do Livro *Homo Ecologicus* – Ed. da UCS 2011. M.L. Pelizzoli

Introduzindo o tema

O fato de que um indivíduo (ou grupo) tem pensamentos e princípios que muitas vezes não estão de acordo com as concepções de outros indivíduos ou grupos, já serviu de motivo para incontáveis conflitos dolorosos de toda ordem – entre nações, entre corporações, mães e filhos, esposas e maridos, amigos, colegas de profissão... Comunicar-se e conviver de forma pacífica e satisfatória com outros modos de ser e pensar, nos “diversos mundos possíveis”, requer ideais éticos básicos, como respeito, sabedoria e compaixão, os quais às vezes não são alcançados. Isso se dá prioritariamente devido à maneira como as pessoas se comunicam, ou seja, exercem aquilo que nos torna humanos – a linguagem, que por sua vez tem seu centro no diálogo². Comunicar não é um mero instrumento, mas compõe o próprio relacionamento e constituição mútua dos sujeitos humanos. Qual a chave do problema que aí se detecta e que interrompe a função de tal processo: basicamente, não dirigir a atenção aos sentimentos e necessidades que existem dentro de si mesmas e dos outros. O que se tem observado na atualidade é que a comunicação humana está permeada por julgamentos e agressões que escondem ou ignoram – por trás das palavras de auto-defesa – a expressão plena dos sentimentos e necessidades de cada ser humano.

Ao entrar em contato diariamente com o preconceito e a violência, quando jovem, Marshall Rosenberg fez de sua experiência pessoal a inspiração para criar um modelo de comunicação que busca aproximar os indivíduos, gerando compreensão e abertura para o auto-conhecimento e o reconhecimento do outro. De origem judia, Marshall foi criado na cidade de Detroit (EUA), onde havia vários enfrentamentos de caráter racial e onde ele descobriu que “um sobrenome pode ser tão perigoso quanto a cor da pele” (Rosenberg, 2000:14). Foi a partir do questionamento acerca do que leva um indivíduo a ser violento ou não com os outros que levou Rosenberg a dar início ao desenvolvimento da Comunicação Não-Violenta (CNV)³. Ao estudar os fatores que afetam a capacidade dos seres humanos serem compassivos, comprovou-se a função primordial desempenhada tanto pelo modo de linguagem quanto o uso que é feito das palavras. Foi então que se descobriu um enfoque específico da comunicação – o fluxo do escutar e falar – o que leva os indivíduos a se disporem à receptividade, à posição do outro, a se conectarem consigo mesmos e com outras pessoas de forma que a conexão humana (o que se chamou de compaixão⁴) aflore mais facilmente.

Este texto pretende seguir os passos de Rosenberg na busca por uma comunicação mais humana entre os seres e as instituições, buscando assim colaborar para os estudos sobre Cultura de Paz ao explorar teorias e práticas que dêem suporte reflexivo e metodológico aos ideais presentes nesta proposta de novo paradigma social.

Uma proposta ético-prática de resolução de conflitos: a CNV

Mais do que uma técnica, a CNV é uma potencialização da sabedoria das relações humanas, na qual barreiras lingüísticas e psicológicas são derrubadas e onde se aprende a ouvir a falar “com o coração”. A CNV nos propõe observar que, uma vez que uma pessoa escuta suas próprias necessidades e sentimentos em jogo, um espaço se abre também para que ela considere

¹ Jornalista. UFPE.

² Cf. Gadamer, *Verdade e Método*, parte III.

³ A CNV (Comunicação não-violenta) é hoje uma das formas de resolução de conflitos que mais cresce em interesse no mundo hoje. Cf. www.cnvc.org

⁴ Compaixão, na tradição ocidental cristã, indica em geral ter pena de alguém; o sentido que a CNV dá, bem como a tradição da não violência, ou mesmo do budismo, é muito diferente; é mais próximo do amor como ágape, que contudo é presente de forma não artificial e não forçada na psique social (humana). Compaixão representa um grau alto de maturidade relacional, ética e de sentido na vida de um sujeito.

isso nos outros. Portanto, quanto mais realizarmos bem a distinção entre *observações* corretas (juízos de fato, por exemplo) e *juízos* moralizantes (juízos de valor, por exemplo), bem como entre sentimentos verdadeiros e pseudo-sentimentos, e ainda entre necessidades humanas e estratégias frias, e entre pedidos e ordens/imposições, mais teremos facilidade de perceber o que causa bloqueios ao nos comunicarmos com outras pessoas. Percebemos que para a CNV não se trata fundamentalmente de saber quem está certo e quem está errado; o tipo de processo que se aprende com ela é mais profundo, pois o entendimento humano extrapola posições defendidas. Trata-se de um processo que pede o *estar presente*, reconectar-se com o momento presente e com o outro presente a aí. E trata-se de descobrir que intenções (necessidades, sentimentos e pedidos) estão por trás de atos e palavras em jogo, e como se colocar de uma forma que haja um tipo de conexão entre as pessoas mais do que por suas opiniões. Assim, na CNV, não se trata de um método com as palavras, mas, principalmente, com as intenções por trás dessas palavras. É muito importante alertar ao leitor que tal método não é um procedimento fechado, pronto, mas um modelo inspirador para cada situação particular, nova e dentro de contextos culturais diversos. Portanto, a CNV somente se realiza para além da teoria e de pressupostos metodológicos fechados. Seguindo a orientação da obra fundamental de Rosenberg⁵, percorreremos tópicos, que progressivamente se conectam:

- a) A comunicação que bloqueia a compaixão;
- b) Assumir a responsabilidade pelo que sente e o que faz;
- c) Plena expressão dos sentimentos;
- d) Lidando com os sentimentos dos outros;
- e) O que queremos pedir aos demais para enriquecer as nossas vidas;
- f) A recepção empática ou escuta compassiva
- g) A força protetora da força;

A seguir, discorreremos um pouco sobre cada um desses temas inter-relacionando os problemas humanos da comunicação com soluções apontadas por Rosenberg.

(a) A comunicação que bloqueia a compaixão

A Comunicação Não-Violenta (CNV) é um método que busca nos aproximar do que há de humano em todos os indivíduos, descortinando nas frases e palavras usadas no cotidiano as verdadeiras mensagens que elas guardam com pedidos, sentimentos e necessidades. Ela serve como uma orientação para que as pessoas reestruturem a forma como se expressam e escutam os outros, trazendo lucidez sobre o que realmente envolve escutar as necessidades de todos envolvidos em uma relação ou conflito. Segundo o ativista e pacifista Dominc Barter,

Observações, sentimentos, necessidades e pedidos são os quatro ingredientes principais da Comunicação Não-Violenta. Ou seja, trabalha com uma linguagem não judicial e baseia-se nestes quatro ingredientes. Aprende-se a expor os fatos de uma situação sem interpretação ou opinião; reconhecem-se os sentimentos implícitos; identificam-se quais necessidades humanas estão ou não estão sendo atendidas; e apontam-se quais ações se gostaria de ver executadas para satisfazê-las. (Barter, **A Violência está na Linguagem**. Disponível em <http://www.sinpro-rs.org.br/extraclasse/abr05/entrevista.asp>. Acesso em 10 de Fevereiro de 2009)

É fundamental alertar que para este modelo ético de não-violência, o conflito é básico nas relações humanas; em si ele não é um problema, inclusive aprendemos muito com as diferenças e conflitos aí acoplados. O problema habita no conflito doloroso, o qual em geral associa alguma forma de violência, ou seja, afeta seres humanos, produz ações que ferem aos envolvidos.

⁵ Comunicação não-violenta, SP: Ed. Agora, 2006 (tradução).

A forma como a comunicação é normalmente feita entre os seres humanos é fruto da linguagem que somos educados a utilizar; nela, estão inclusas as maneiras como pensamos e as estratégias com as quais aprendemos a influenciar os outros e a nós mesmos. Dentro deste esquema, a principal forma de nos afastarmos do outro e envenenar as relações é atribuir juízos moralistas às pessoas, aprisionando-as em definições que não correspondem a tudo o que são nem às suas reais necessidades. Para Rosenberg, “botar a culpa em alguém, insultar, rebaixar, criticar, fazer comparações e emitir diagnósticos são diferentes formas de formular julgamentos” (Rosenberg, 2000, p. 29, tradução de Maria Carolina Moraes). A partir dessa atitude são criados parâmetros do que está bem e do que está mal no comportamento de um indivíduo quando, na verdade, esse tipo de reação está mais relacionado às necessidades que uma pessoa tem e que não foram atendidas pelo outro. É seguindo esse padrão de pensamento que surgem, por conseguinte, o mal estar e os julgamentos negativos. Ou seja, se A diz sobre B que “gostaria que ele fosse menos egoísta”, uma das opções acerca do que A está realmente querendo dizer é que ele gostaria que B levasse mais em consideração suas opiniões, pois A tem necessidade de ser ouvido. Curiosamente, na opinião de B, A é uma pessoa “neurótica e controladora”, e uma das opções acerca do que B quer dizer na verdade é que gostaria de mais espaço no relacionamento para ter autonomia em suas decisões. Para sair de conflitos dessa ordem, seria importante ter auto-empatia e empatia pelos outros, o que geralmente não ocorre. A maneira como A e B se comunicou (e que reflete o que geralmente ocorre quando há choque entre as pessoas) claramente demonstra uma distorção de necessidades – o que A e B estavam realmente querendo dizer com os julgamentos e as críticas é que suas necessidades estavam ameaçadas pelas atitudes do outro.

Entretanto, é muito importante não confundir julgamentos de valor com julgamentos moralistas. Os julgamentos de valor fazem parte de nossa autonomia, como dar valor à pontualidade ou à liberdade, por exemplo.

Nossos juízos de valor refletem nossas crenças com respeito a como cremos que a vida pode ser melhorada. Enquanto os juízos moralistas são feitos com relação a pessoas e condutas quando estes não estão de acordo com nossos juízos de valor (Rosenberg, 2000: 3).

Julgamentos moralistas são péssimas expressões de necessidades, pois estes bloqueiam os indivíduos de ter consciência das necessidades suas que não estão sendo atendidas no relacionamento com o outro. Através desta cultura de julgamentos, os seres humanos são educados para pensar que necessitam de aprovação. Tanto julgamentos negativos quanto elogiosos levam a um distanciamento entre o que as pessoas são e desejam realmente. Dar elogios, por exemplo, é algo que pode ser em geral prejudicial, pois encaixa o outro em categorias. Haverá muito mais sinceridade entre os seres se eles encontrarem exatamente o que o outro fez que atendeu suas necessidades - antes de dizer o que o outro *é*, melhor dizer o que ele fez ou que necessidades foram atendidas através do seu ato. Caso contrário, os julgamentos podem ser usados para manipular o outro, para que ele goste mais de alguém ou para que se sinta culpado, rejeitado ou aceito, por exemplo.

(b) Assumir a responsabilidade pelo que sente e o que faz

Marshall Rosenberg descobriu que todos os seres humanos têm, no fundo, as mesmas necessidades. O que difere uma pessoa da outra são as estratégias que cada um usa para atender suas necessidades. “Descobri que a resolução do conflito é facilitada se mantivermos nossas necessidades separadas das estratégias que vão atendê-las” (Rosenberg, 2005, p. 4, tradução de Maria Carolina Moraes). Sendo assim, não é o que uma pessoa faz (o gatilho) que causa a raiva por exemplo, mas é algo *dentro* do próprio indivíduo que responde ao que o outro faz a principal causa desse sentimento. Assim, é necessário separar o *gatilho* da *causa* para ter plena consciência de que a responsabilidade pelos sentimentos pertence unicamente a nós mesmos. Da mesma forma que podemos responsabilizar os outros pelo que sentimos, podemos também negar nossa responsabilidade sobre o que fazemos. Frases como: “Não falei nada porque ninguém falou”, ou “bati nele porque ele mereceu”, ou “não gosto deste emprego, mas trabalho lá porque tenho que

me sustentar”, são frases típicas que nos afastam dos reais motivos que nos levam a fazer as coisas. Cometer atos em nome de alguém ou de algo é uma visão ilusória do que realmente está por trás da ação. Seguir regras ou ser um sujeito “correto” muitas vezes não são os elementos principais que levam pessoas a matar alguém em nome de algo ou a escolher uma profissão só em nome do dinheiro. É necessário que o indivíduo saiba que e quais sentimentos e necessidades o levam a tomar tais atitudes. Dizer, por exemplo, “escolhi este emprego porque me sinto vulnerável e com medo do futuro e tenho necessidade de segurança”, é uma forma de encontrar os reais motivos que levam uma pessoa a ficar em um emprego que não gosta e a possivelmente entrar em contato com o que realmente gostaria de fazer.

Ao se sentir com raiva de alguém ou com algum tipo de sentimento negativo, é necessário que o indivíduo foque no estímulo e não em julgamentos ou avaliações. Pois, “é a avaliação do que foi feito que causa a nossa raiva” (Rosenberg, 2005: 5). Por exemplo, se A tem um compromisso marcado com B e este se atrasa, A não ficará com raiva se ele tem coisas para fazer e até achará bom que B se atrase um pouco. Porém, se A está com pressa para outro compromisso, talvez ele fique com raiva porque o atraso de B estragou seus planos. Desta forma, *o olhar determina a paisagem*; diferentes maneiras de olhar dão diferentes respostas. Uma pequena fórmula criada pela CNV pode ser bastante útil para descobrir a raiz dos sentimentos: estou me sentindo _____ porque estou dizendo a mim mesma(o) que _____. Segundo Rosenberg, o motivo porque não é fácil para nós não misturar estímulos com causas se dá porque “fomos educados por pessoas que usam a culpa como a principal forma de tentar nos motivar” (Rosenberg, 2005: 5). Assim, identificar o estímulo da raiva é ter consciência de que é o tipo de avaliação sobre os atos que cria este sentimento. Assim, o exercício de observar sem avaliar as pessoas é muito importante neste processo.

(c) Plena expressão dos sentimentos

Após identificar causas e estímulos, ter a capacidade de expressar plenamente o que se sente é segundo passo neste processo.

Ao elaborarmos um vocabulário de sentimentos que nos permite descrever de forma clara e precisa as nossas emoções, a comunicação entre os demais fica mais fácil. Ao mesmo tempo que nos faz mais vulneráveis, a expressão de nossos sentimentos pode nos ajudar a resolver conflitos. (Rosenberg, 2000: 63).

Expressar plenamente os sentimentos e conectar-se a eles ainda é uma tarefa difícil para muita gente, mas o preço que se paga pela falta de conexão entre as pessoas através do que sentem é muito alto, principalmente no âmbito familiar. Aprender a conversar sobre os sentimentos que cada um carrega dentro de si é um momento importante para a liberação do ser humano e para a real conexão entre os seres. Neste processo, é importante entender a sutil, porém essencial, diferença entre dizer “você me faz ficar triste quando não limpa seu quarto e eu quero que você o limpe!” e “eu me sinto triste quando você não limpa seu quarto porque eu tenho a necessidade de cuidado com o ambiente onde vivemos”. Na primeira situação, o filho de uma mãe que pronuncia tal frase provavelmente se sentirá obrigado a atender (ou a rebelar-se) as necessidades da mãe por sentir-se responsável pelos sentimentos dela ou por sentir-se obrigado a colaborar por medo de alguma punição. Entretanto, na segunda frase, a mãe consegue contatar consigo mesma acerca de seus sentimentos e necessidades e estabelecer uma conexão genuína com seu filho para que ele esteja ligado às suas necessidades e tenha abertura para expressar também seus sentimentos e necessidades a partir dessa iniciativa.

Outra dificuldade é saber identificar a diferença entre o que são sentimentos e o que se pensa ou se crê. Segundo Rosenberg (2000, p.68), os sentimentos não são expressos claramente quando frases como “sinto como se vivesse com uma parede”, “sinto que ela é muito responsável”, “sinto que o meu chefe é um manipulador”, são proferidas no lugar dos sentimentos. Através da

CNV, há uma releitura dessas colocações, que passam a significar: “Me sinto decepcionada porque não consigo estabelecer um diálogo mais profundo entre eu e meu parceiro” ou “me sinto segura quando vejo que ela faz as atividades dentro do prazo”, “me sinto frustrada por não ter coragem de me colocar diante de meu chefe”. Nesta mesma lógica, é necessário repensar o lugar das crenças e dos sentimentos; ou seja, como achamos que as pessoas agem e como nos sentimos ao vê-las agir dessa determinada maneira. Por exemplo, se eu digo: “Sinto que me acham uma incompetente”, este tipo de valoração mostra o que penso sobre como os outros avaliam o meu trabalho, mas não se trata de um sentimento. A melhor forma de expressar-me seria: sinto-me frustrada ou triste, pois acho que me vêem como uma incompetente.

(d) Lidando com o sentimento dos outros

Lidar com a maneira com a qual os outros se sentem nem sempre é fácil e há quatro formas básicas de lidarmos com nossos pensamentos diante de uma mensagem negativa - tal como “você é a pessoa mais egoísta que já conheci!” (Rosenberg, 2000, p. 66) - a saber: 1) pôr a culpa em nós mesmos (ex.: realmente, sou muito egoísta...); 2) pôr a culpa nos demais (ex: ela está falando isso porque é estúpida); 3) nos darmos conta de nossos sentimentos e necessidades; 4) nos darmos conta das necessidades e dos sentimentos dos demais. Há uma clara diferença entre as opções 1 e 2 e a 3 e 4; as duas primeiras não entram em contato com os sentimentos e as necessidades de quem proferiu a mensagem negativa, assumindo para si toda a acusação ou rejeitando-a. Já na terceira opção, Rosenberg (2000, p. 67, tradução de Maria Carolina Moraes) sugere este tipo de réplica: “Quando você me diz que eu sou a pessoa mais egoísta que você já conheceu, isso me ofende profundamente, porque queria que você reconhecesse os esforços que faço para te agradar”. Ou, como na opção quatro, responder: “você se sente ofendido porque necessita que eu me dê conta do que você precisa?” (Rosenberg, 2000, p. 67). Entrar em contato com nossos sentimentos é sempre tão importante quanto entrar em contato com os sentimentos que permeiam os julgamentos feitos pelos outros para que possamos ter uma conversa menos defensiva/ofensiva e mais aberta a compreender o que se passa dentro de cada um.

Certa vez, Marshall dividiu um táxi com um homem que lhe inspirou ao fazer várias colocações negativas acerca dos judeus. Após respirar um pouco e entrar em contato com suas necessidades que não foram atendidas e os sentimentos que surgiram a partir disso, Marshall entrou em contato com os sentimentos e necessidades do homem, procurando saber o que o fazia ter tais julgamentos acerca do povo judeu. Abaixo, segue o diálogo que tiveram no táxi.

- Parece que você teve más experiências com o povo judeu.
- Sim, essas pessoas são nojentas, fazem tudo por dinheiro.
- Parece que você tem muita desconfiança e gostaria de se proteger quando você está com eles em questões financeiras.

Quando você coloca a atenção nas necessidades e sentimentos da outra pessoa, não há conflito. Porque quais eram suas necessidades e sentimentos? Quando eu escuto que ele está assustado e quer se proteger, eu tenho essas necessidades. Eu tenho a necessidade de me proteger também. (Rosenberg, 2005: 28).

A partir do momento em que entendeu o universo interior daquele homem, Marshall finalmente conseguiu expressar plenamente o que se passava dentro dele através de suas próprias necessidades e sentimentos.

Eu disse: sabe, quando você começou a falar eu senti muita frustração, desencorajamento, porque eu já tive experiências com judeus muito diferentes das que você teve e eu realmente gostaria que você tivesse tido a mesma experiência que eu. (...) Eu apenas desejo que você possa compartilhar uma experiência diferente da que teve (Rosenberg, 2005: 28).

Obviamente, não importa o quanto uma pessoa se prepare e se esforce para calcular o que

vai dizer e falar; não se pode controlar como a outra pessoa irá reagir. No máximo, se tem controle sobre o que se diz e as intenções que se tem.

É importante ressaltar que a CNV *não* é uma técnica que irá levar as pessoas a fazer o que queremos ou a aceitar nossos posicionamentos; o objetivo de conseguir das pessoas o que se deseja deve ser totalmente abandonado, pois o real objetivo da CNV é pacificar as relações e encontrar uma forma de atender às necessidades de todos os envolvidos na relação. “A cooperação genuína é inspirada quando os participantes confiam que seus próprios valores e necessidades serão atendidos”. (Rosenberg, 2005:2)

(e) O que queremos pedir aos demais para enriquecer a nossa vida

Por falta de coragem ou até mesmo de clareza sobre o que se quer, é difícil fazer um pedido sobre o que se deseja de outra pessoa para enriquecer a nossa vida. Nesta etapa, é muito importante usar a positividade da língua para afirmar, em vez de sempre negar. “É discutível que meramente dizer que a linguagem é humana não faz total justiça ao seu poder humanizador e (des)humanizador” (Matos, *PEACE Language*; CD-ROM, Recife, p.1, tradução de Maria Carolina Moraes). Assim, é importante se ter noção do que realmente se deseja antes de entrar pelo tortuoso caminho dos julgamentos e acusações. Em vez de dizer o que não se quer, é bem mais importante saber o que se quer de uma pessoa. É muito mais provável alcançar a cooperação entre os seres se eles são estimulados, não reprimidos. Desta forma, a pergunta crucial é como fazer isso de uma forma que nossa mensagem seja corretamente compreendida. Um fator importante para isso é ser incisivo ao fazer o pedido, sem adentrar em divagações e abstrações que não serão claras. Ser enfático quanto ao pedido é muito importante. Em vez de dizer: “Gostaria que você fosse mais presente na vida de nossos filhos na escola”, talvez seja mais efetivo falar “Gostaria que você nos acompanhasse nas festas da escola e nas reuniões de pais”. “O que ocorre é que nem sequer nós mesmos sabemos muito bem o que pedimos. Falamos sem prestar muita atenção ao curso do diálogo” (Rosenberg, 2000, p, 89, tradução nossa). Muitas vezes, dizer o que não queremos ou não ser enfáticos quanto a isso gera situações de conflito e falta de entendimento.

Ligar o pedido aos sentimentos e necessidades que o sustentam é também uma forma de humanizar o caráter do pedido e deixar claro de que forma ele poderá trazer benefícios à vida. “Gostaria que você nos acompanhasse nas festas da escola e nas reuniões de pais porque necessito de apoio e me sinto muito sobrecarregada de responsabilidades”, seria uma boa maneira de humanizá-lo.

Pedir *confirmação* de nossas palavras, solicitando que o interlocutor repita o que acabamos de dizer também é importante para saber se realmente soubemos nos expressar quanto aos nossos desejos. Talvez o interlocutor entenda a mensagem através do julgamento de si próprio, por exemplo: “você está dizendo que eu não cuido dos nossos filhos?”. Sendo assim, para evitar “ruídos” na comunicação, precisamos saber se o outro realmente ouviu o que queríamos dizer.

Entretanto, Rosenberg resalta que, ao expressar pedidos, é muito importante

respeitar a reação da outra pessoa sem preocupar-se se ela(e) concordou com nosso pedido. Uma das mais importantes mensagens que uma pessoa pode nos dar é ‘não’ ou ‘eu não quero’. Se escutarmos bem a estas mensagens, elas nos ajudam a entender as necessidades da outra pessoa. Se estamos escutando às necessidades da outra pessoa, veremos que a cada vez que uma pessoa disser um ‘não’, o que ela realmente está querendo dizer é que ela tem necessidades que não estão sendo atendidas através da nossa estratégia, o que os impede de dizer ‘sim’ (Rosenberg, 2005:19).

Sendo assim, se pararmos de ouvir a palavra “não” como uma rejeição e passarmos a nos ater às necessidades da outra pessoa, teremos a genuína intenção de atender às necessidades de todos.

(f) A recepção empática ou escuta compassiva

Saber ouvir o outro é uma qualidade muito importante nas relações; dar importância ao que os demais sentem faz parte de qualquer relacionamento que preze pela felicidade de todas as pessoas envolvidas. Saber escutar mostra-se uma habilidade bem mais importante que dar conselhos ou ter algo para dizer em resposta, pois promove a real conexão das palavras com os sentimentos.

Muitas vezes, o que as pessoas simplesmente desejam é serem ouvidas e levadas em consideração. *Escutar* significa oferecer empatia a outro ser humano e estar presente junto à ela no momento em que fala. O desejo de “consertar” as coisas ou de ser útil pode se interpor neste momento e é preciso estar atento se realmente estaremos contatando com os sentimentos do outro ou se estamos apenas formulando respostas e *feedbacks* sobre o que estamos ouvindo. O ato de parafrasear ou pôr em outras palavras o que alguém nos disse é um exercício importante de confirmar se o que cremos ter escutado foi realmente o que ele/ela falou.

O método da CNV aconselha que o parafraseio se formule através de uma série de perguntas, que não só revelarão o que entendemos, sendo que também suscitarão as correções oportunas por parte de nosso interlocutor. As perguntas podem ser feitas das seguintes formas:

- a) *Que observaram os demais? Ex: Você está reagindo assim porque na semana passada eu saí muitas vezes?*
- b) *O que sente e que necessidades geram seus sentimentos. Ex: Está chateado porque você gostaria que tivesse reconhecido os muitos esforços que tem feito?*
- c) *O que pedem. Ex. Você gostaria que eu te dissesse as razões que me impulsionaram a dizer o que eu disse? (Rosenberg, 2000: 114)*

Entrar em contato com o que escutou em vez de fazer perguntas como: “por que você fez isso?”, “o que está acontecendo com você?” ou “o que eu posso fazer por você?”, são capazes de gerar mais sentimentos de confiança e compreensão no interlocutor do que questionamentos acerca de causas e consertos.

Quando estamos em uma situação ou diálogo no qual sentimos muita dor ou raiva e não nos sentimos aptos a nos conectarmos com os sentimentos e necessidades dos outros sem que esta conexão não passe antes por grande ira e ressentimento, é importante propiciar-se um momento de reflexão e silêncio, ou até mesmo utilizar violências como o grito, por exemplo, e afastar-se da situação que nos aflige por algum tempo até que nos sintamos prontos para abrir nossos ouvidos e corações.

(g) A força protetora da força

Ações punitivas são diferentes de ações protetoras – utilizar-se da força para afastar uma criança de pôr o dedo na tomada difere de bater nesta criança porque ela o fez. Uma ação *previne* danos enquanto a outra *causa* danos. Para inspirar ambientes de cooperação e acordo em uma escola, por exemplo, seria necessário que os alunos não estudassem com a mera finalidade de tirar notas boas para não serem punidos pelos sentimentos de vergonha, tristeza ou rejeição. Os professores também não seriam aqueles que diriam aos alunos o que eles têm de fazer – eles entrariam em acordo com os objetivos de todos.

Antes de uma arena de competições e deveres, a vida tem de ser priorizada. É importante notar que buscar a cooperação é muito mais positivo do que conseguir o que se quer através de castigos e punições, sejam eles psicológicos ou físicos. Para Rosenberg, o castigo

lesiona a boa vontade e a auto-estima e remove nossa atenção do valor intrínseco de uma ação a consequências externas. Culpar e castigar aos demais não serve para que as pessoas passem a ter as motivações que gostaríamos que tivessem (Rosenberg, 2000).

Seguindo a argumentação de Dominic Barter,

poderíamos dizer que a raiz da violência, e não do conflito, está na expressão trágica de uma

necessidade humana não atendida. Uma necessidade humana universal, compartilhada por todos, que se frustra e é expressa de forma trágica. Trágica tanto por causa dos danos que causa, mas também pela pessoa que age desta forma, porque a violência é uma forma extremamente ineficaz de conseguir o que se quer. (...) Ela leva a nos enganar sobre os vários motivos e as razões dos comportamentos das pessoas e sugere a lógica de punição, que se eu violo os direitos da outra pessoa eu vou estar ensinando a ele uma lição que vai levar a pessoa a corrigir o seu comportamento. Esta lógica faz com que a violência se torne inevitável. (Barter, **A Violência está na Linguagem**. Disponível em <http://www.sinpro-rs.org.br/extraclasse/abr05/entrevista.asp>. Acesso em 10 de Fevereiro de 2009)

Conclusão

Em suma, entendemos que a re-introdução dos aspectos ético-sociais presentes em nossa comunicação diária, a preocupação com os próprios sentimentos e os sentimentos alheios são essenciais para uma mudança de direcionamento nas relações humanas. Práticas como a compaixão, o cuidado, o respeito e a auto-preservação são evidentes na CNV. Entretanto, não se trata de uma prática fácil ou que pode ser rapidamente adotada; cada pessoa que deseja estudar e experimentar as motivações e modelos trazidos pela CNV deve ter paciência e capacidade de perdoar-se, e continuar a aprimorar-se em suas relações.

Na cultura da violência vigente, há um enorme apelo ao revide, à desconfiança, à agressão, à vulnerabilidade... Todos esses comportamentos são nada mais que condicionamentos que não condizem com a real liberdade de todo ser humano em ser e pensar outras formas de convívio. Em uma sociedade onde se preza por atos como a punição, a repressão, a premiação, o individualismo e a competição, é óbvio que isso influi diretamente nas relações e no modo como a alteridade se dá em nossas vidas. Podemos observar que a CNV propõe um novo paradigma, mostrando que há formas pacíficas de ver e pensar sobre os conflitos humanos.

Referências bibliográficas deste capítulo

1. ROSEMBERG, Marshall. **Comunicación No Violenta**, 2ª ed., Barcelona: Urano, 2000.
2. ROSEMBERG, Marshall. **We Can Work It Out**, 1ª ed., California: PuddleDancer, 2005.
3. ROSEMBERG, Marshall. **The Surprising Purpose of Anger**, 1ª ed., California, PuddleDancer, 2005.
4. DALAI LAMA. **Ética para o novo milênio**. RJ: Sextante, 2000.
5. DREW, Naomi. **A Paz Também se Aprende**. SP: Gaia, 1990
6. GANDHI, M.K. **Non-violent resistance (Satyagraha)**. Nova York, Schocken Books, 1961.
7. Lia Diskin e Laura G. Roizman. **Paz, como se faz?: semeando cultura de paz nas escolas**. Rio de Janeiro: Governo do Estado do Rio de Janeiro, UNESCO, Associação Palas Athena, 2002.
8. PELIZZOLI, Marcelo. **Levinas - a reconstrução da subjetividade**. Porto Alegre: Edipucrs, 2002.
9. _____. "Fundamentos para a restauração da justiça - Resolução de conflitos na Justiça Restaurativa e a ética da alteridade e diálogo". In: **Cultura de Paz - Educação do novo tempo**. Recife: Ed. da UFPE, 2008.
10. _____. (org.). **Cultura de paz - a alteridade em jogo**. Recife: Ed. da UFPE, 2009.
11. SAMTEM, Padma. **Meditando a Vida**. MG: Fundação Peirópolis, 2001.
12. TROESTER, R. & MESTER, C. S. **Peace communication: A survey of current attitudes, curricular practice, and research priorities**. In: *Western Journal of Speech Communication*, n. 54, 420-428, 1990.

Fontes digitais:

1. ROSENBERG, Marshall. **A Session of Questions and Answers with Marshall M. Rosenberg, PhD**. Disponível em <http://www.cnvc.org/en/what-nvc/spiritual-basis/spiritual-basis->

- [nonviolent-communication](#). Acesso em 13 de Fevereiro de 2009.
2. MATOS, F.G. **Peace Language**; CD-ROM, Recife.
 3. KILLIAN, Dian; LESLEY, Martha; CENCIOSE, Gina; WAI, Henry; SCRUGGS, Marc. **By CNVC trainers Dian Killian, Martha Lesley, Gina Censiose, Henry Wai and NVC trainer Marc Scruggs**. Disponível em <http://www.cnvc.org/en/what-nvc/articles-writings/principles-facilitating-social-change/principles-facilitating-social-change>. Acesso em 12 de Fevereiro de 2009.
 4. BARTER, Dominic. **A Violência está na Linguagem**. Disponível em <http://www.sinpro-rs.org.br/extraclasse/abr05/entrevista.asp>. Acesso em 10 de Fevereiro de 2009.
 5. MENDIZZA, Michael. **Michael Mendizza Interviews Marshall Rosenberg**. Disponível em: <http://www.cnvc.org/en/what-nvc/interviews/michaelmendizza/michael-mendizza-interviews-marshall-rosenberg>. Acesso em 01 de Fevereiro de 2009.
 6. LASATER, Ike; STILES, Julie. **NVC Conflict Coaching**. Disponível em: <http://www.cnvc.org/en/nvc-conflict-coaching>. Acesso em 30 de Janeiro de 2009.
 7. MANTOVANI, Flávia. **Para Filósofo Francês, Violência é Método Ultrapassado**. Disponível em: http://www.comitepaz.org.br/Entrevista_JMM.htm. Acesso em 10 de Novembro de 2008.
 8. 2006, **Nonviolent Communication Part 1 Marshall Rosenberg**. Visto em: 9 de Fevereiro de 2009. Proveniente da World Wide Web: <http://www.youtube.com/watch?v=-dpk5Z7GIFs>
 9. 2006, **Nonviolent Communication Part 2 Marshall Rosenberg**. Visto em: 9 de Fevereiro de 2009. Proveniente da World Wide Web: http://www.youtube.com/watch?v=XbgxFgAN7_w&feature=related
 10. 2006, **Nonviolent Communication Part 3 Marshall Rosenberg**. Visto em: 9 de Fevereiro de 2009. Proveniente da World Wide Web: <http://www.youtube.com/watch?v=L8fbxPAXBPE&feature=related>
 11. 2007. **Farther Down the Rabbit Hole with Paula Gloria. Nonviolent Communication and Corporations-Marshall Rosenberg**. Visto em: 9 de Fevereiro de 2009. Proveniente da World Wide Web: <http://www.youtube.com/watch?v=Eg3uInJ6kLo&feature=related>
 12. 2007. **Farther Down the Rabbit Hole with Paula Gloria, 2007. Last part of Marshall Rosenberg's NVC & Corporation**. Visto em 9 de Fevereiro de 2009. Proveniente da World Wide Web: <http://www.youtube.com/watch?v=Eg3uInJ6kLo&feature=related>