



GLOSSÁRIO DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA (CNV)



Introdução

Olá!

O Centro de Autocomposição de Conflitos e Segurança Jurídica do Ministério Público do Estado de Minas Gerais - COMPOR apresenta a vocês esse material sobre Comunicação Não-Violenta (CNV), que teve seu conteúdo integralmente produzido, generosamente, pelo Instituto Pazes, ao qual agradecemos pela cessão.

Como a CNV vem sendo usada em diversos países do mundo, em governos e organizações de diferentes naturezas, esperamos que seja útil, também, à nossa instituição.

Desejamos uma boa leitura e fiquem à vontade para divulgar livremente!

Atenciosamente,

Equipe Compor

Comunicação Alienante



Comunicação que está desconectada dos sentimentos e necessidades humanas. Pautada em julgamentos moralizantes, generalizações, comparações, medo, culpa, vergonha, ameaças, obrigações e exigências, punição e recompensa. É uma expressão que, mesmo quando bem intencionada, não nos auxilia a alcançar o que precisamos.

Não-Violência



Postura intencional de não dar continuidade às várias formas de violência, causando ainda mais dor e dano. É não ferir. Busca a construção de paz com vozes plurais e diversidade. É ativa, engajada e consciente. Rompe com ciclos de violência e se recusa a manter ou inverter os pólos de “ganhadores e perdedores”.

Comunicação Não-Violenta (CNV)



Prática de não-violência voltada especificamente à comunicação, seja ela verbal ou não-verbal. É o conjunto de habilidades voltadas à expressão autêntica e escuta empática, centradas na identificação de sentimentos e necessidades.

Empatia



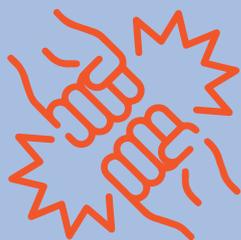
Oferecimento de apoio e lembrança de que não se está só. Oferecimento de presença que convida o outro a estar ainda mais presente para si mesmo. Não é se colocar no lugar do outro, mas sentir com o outro. Difere-se da simpatia e do aconselhamento, pois a postura empática é profunda e autêntica, não visa à popularidade, conquista ou algum ganho em troca. Empatia também não é sinônimo de sofrer junto. É a disponibilidade para acolher o sentimento de quem quer que seja.

Conflito



É uma relação social, que surge como resultado natural e inevitável em qualquer contexto de interação e convivência. Afirmar a diversidade das relações humanas ao impulsionar a criatividade e a síntese de novos acordos. Todo conflito é uma incompatibilidade que se manifesta nas relações de interdependência, na medida em que compartilhamos o tempo, o espaço e os recursos necessários à sobrevivência de cada um de nós. Não há ninguém isolado. Conflito ocorre porque estamos interconectados e celebra nossa unicidade.

Violência



Estratégia de desconexão voltada a reprimir, negar, distorcer ou destruir, por não se reconhecer a legitimidade das diferenças. Não se confunde com conflito, nem se origina necessariamente nele. Costuma acontecer quando não há cuidado adequado com os conflitos.

Escuta empática



Escuta qualificada, voltada à identificação de eventuais necessidades e sentimentos do interlocutor. Oferecimento de escuta atenta, que parte do não-saber, isto é, do interesse legítimo naquilo que a outra pessoa tem a oferecer. Presença que convida a outra pessoa a estar mais presente para si mesmo, para seus sentimentos e necessidades.

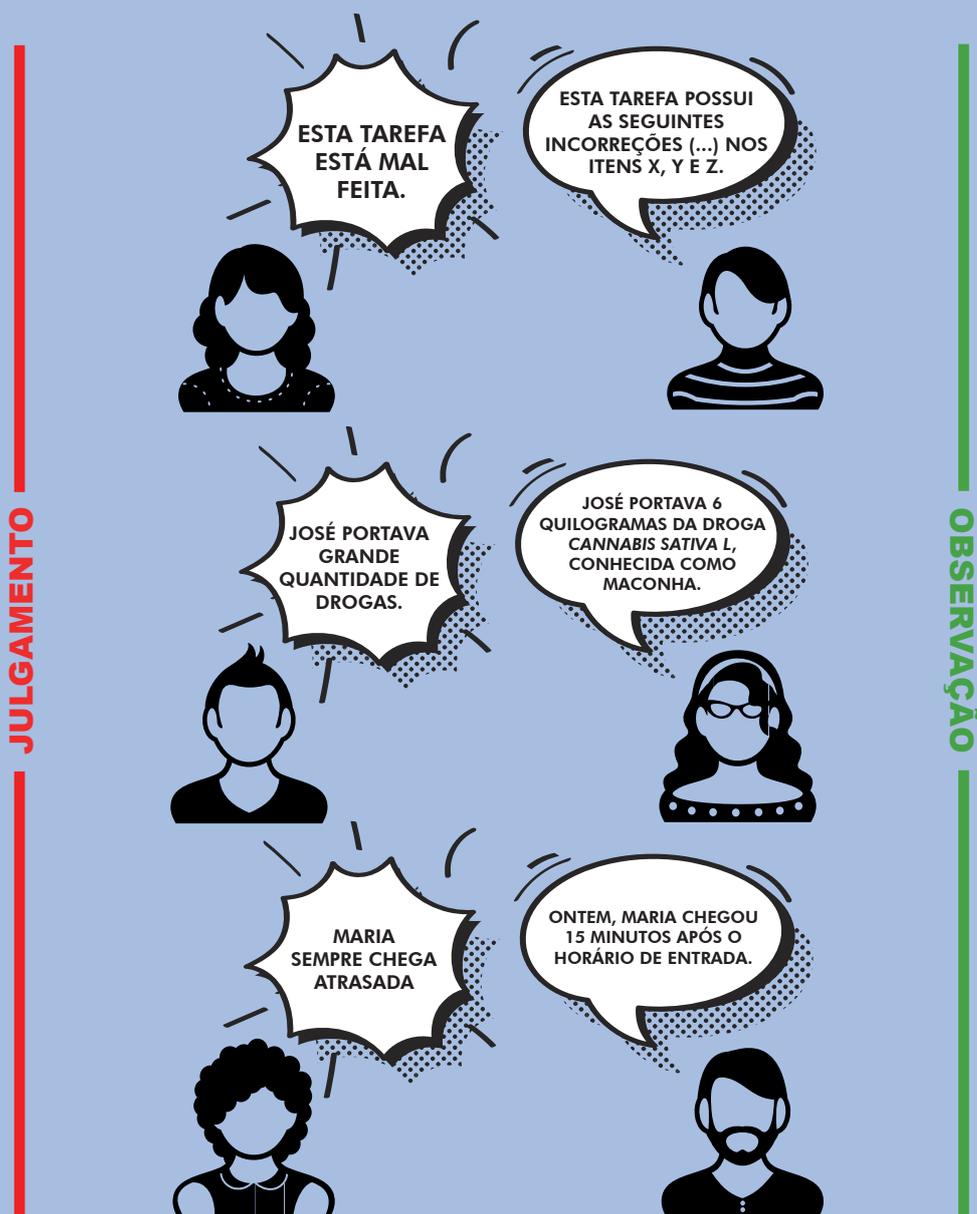
4 COMPONENTES DA CNV

A Comunicação Não-Violenta (CNV) costuma partir de quatro componentes básicos, sistematizados por Marshall Rosenberg, PhD em psicologia. São eles:

Observação:

É o primeiro elemento caracterizador da CNV. Utiliza-se dos sentidos (visão, audição, tato, olfato e paladar) para identificar de forma objetiva, descritiva e específica, os elementos que compõem a situação, como comportamentos observáveis, contexto, lugar, data, horário e ocasião. Não se confunde com julgamento ou a avaliação do que está sendo observado. Quanto às pessoas, a observação ajuda a desidentificar o sujeito de sua ação, escolhas e decisões, o que contribui para minimizar rótulos e impulsionar comportamentos desejados.

Exemplo:



Sentimentos:



São expressões do que está vivo em cada um. Abrangem as emoções e são ainda mais amplos do que elas, uma vez que cada pessoa experimenta, memoriza e relata diferentes sentimentos associados às mesmas emoções. Os sentimentos revelam que as nossas necessidades foram ou não satisfeitas, como reguladores internos. Desse modo, a CNV nos convida a buscar identificar a quais necessidades nossos sentimentos estão associados. A responsabilidade pelos sentimentos não é externa ou dos outros, mas exclusivamente daquele que sente. As causas dos sentimentos são as necessidades, portanto, sinto determinado sentimento porque preciso de algo (necessidade), por exemplo: *“me sinto chateado porque preciso de compreensão”*. Sentimentos distinguem-se de percepções, na medida em que os primeiros estão relacionados às emoções e necessidades e independem do comportamento dos outros e as segundas trazem embutidos julgamentos e estão atreladas ao comportamento dos outros, por exemplo: ignorado – pressupõe que o outro me ignorou (julgamento) e que este é responsável pelo que sinto.

Necessidades:



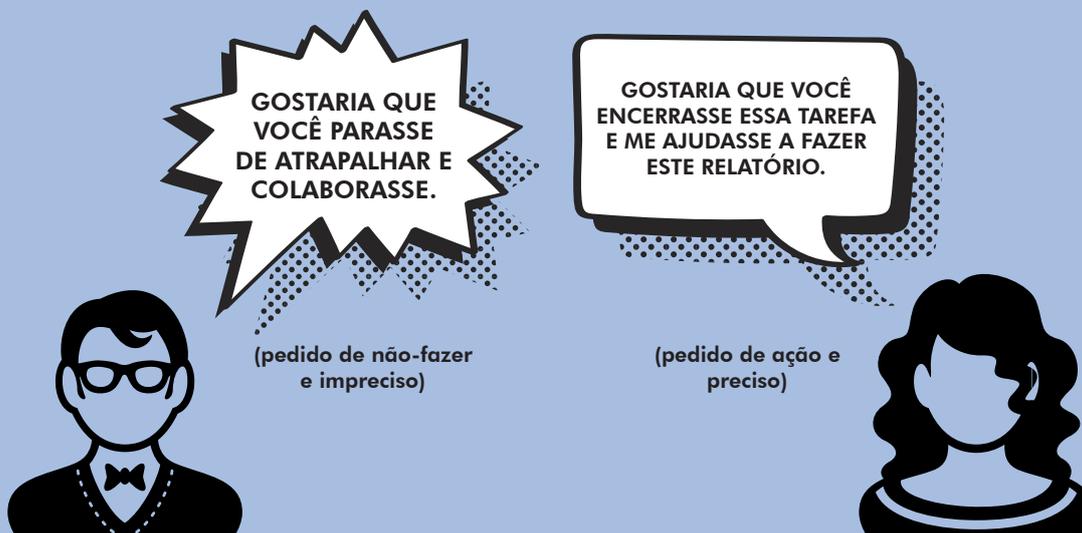
São características que conectam e compõem a vulnerabilidade de todo ser humano. São aquilo que todas as pessoas, universalmente, precisam para viver. Podem ser identificadas com alguns direitos fundamentais, mas costumam ser mais abrangentes do que eles. Vão desde necessidades físicas e biológicas a necessidades de expressão, apoio e conexão. Enquanto houver vida, há necessidades a serem continuamente satisfeitas. A CNV nos convida a oferecer uma comunicação (expressão e escuta) voltada à identificação e à manifestação de necessidades de forma autêntica e empática.



Pedido:

É a expressão intencional daquilo que é importante para a realização das necessidades. Pode ser uma maneira de agradecer ou mesmo de solicitar que algo seja feito para cuidar de uma necessidade. A CNV recomenda que os pedidos façam uso de verbos de ação e que reflitam aquilo que se quer, e não o que não se deseja. É importante que a linguagem utilizada seja clara e objetiva, de modo a ser compreensível e exequível àqueles a quem se pede.

Exemplos:



É importante frisar que, embora a CNV tenha se tornado bastante popular pelo exercício desses quatro elementos, não é uma “receita”, que contenha um passo-a-passo. Comunicar-se de forma não-violenta não é algo rígido, que só pode ou deve acontecer de uma determinada forma.

A consciência sobre observação, sentimentos, necessidades e pedido pode auxiliar bastante no processo comunicacional. A expressão e a escuta, no entanto, não necessariamente precisam refletir um passo a passo. Além disso, de pouco adiantaria observar os elementos como se fossem quatro passos e oferecer uma comunicação não-verbal que fosse incoerente com o que foi expressado, por exemplo.

MITOS SOBRE A COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

A Comunicação Não-Violenta é para poucos, não para todos.



Mito! A CNV é uma área da comunicação voltada a todas as pessoas, que visa a ampliar a consciência sobre as violências estruturais e simbólicas introjetadas em nossa comunicação verbal e não-verbal, historicamente. A linguagem humana é dinâmica e sempre é possível qualificar a forma como nos comunicamos.

Para utilizar a CNV é preciso falar baixo e usar feições e gestos gentis e suaves.



Mito! A CNV é uma postura intencional que nos convida a expressar sentimentos e necessidades com consciência e atenção. Tom de voz, gestos e feições também integram nossa comunicação verbal, mas não expressam isoladamente a qualidade da comunicação. É possível falar baixo e usar feições harmônicas valendo-se de ironia e sarcasmo, por exemplo, o que nega a qualidade e autenticidade da conexão objetivada.

A CNV é passiva, não contribui para mudanças sociais e para a conquista de direitos.



Mito! A história de sistematização da CNV ocorre dentro de importantes debates internacionais acerca da promoção dos direitos humanos e da não-violência como movimento ativo e transformador. A CNV advém de movimentos por conquista de direitos e utilizá-la para silenciar, negar ou suprimir direitos é contrapor sua própria origem e seu potencial de frear a violência, reparar danos históricos e promover relações significativas nas próximas décadas.

A CNV também julga e mantém estruturas de poder ao dizer o que é ou não é violência e quem é ou não é violento.



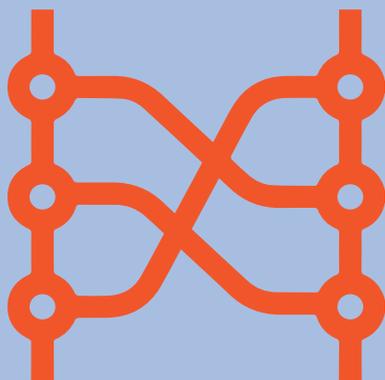
Mito! O objetivo da CNV é ampliar a consciência sobre as estratégias de violência que têm sido utilizadas e reproduzidas nos últimos séculos. Por isso representa um processo profundo de autoconhecimento e de reconhecimento de que a comunicação tem servido como mecanismo colonizador, discriminatório e subalternizante, segregando povos, comunidades e indivíduos. Onde quer que a violência seja legitimada, deflagra-se uma ruptura entre a humanidade. O foco de manutenção da vida é a transformação dos comportamentos que a violem. O que se contrapõe à proposta da CNV não é chamado de comunicação violenta e sim comunicação alienante.

CNV é aceitar tudo o que os outros dizem



Mito! Oferecer escuta empática ou compassiva não se confunde com aceitar tudo o que as outras pessoas falam. Trata-se de saber escutar e se expressar de forma qualificada, inclusive, quando os temas são desafiadores, conflituosos e de difícil compatibilidade entre as pessoas que se comunicam. A não-violência compreende que conflito é algo natural e inevitável, uma vez que é expressão de diversidade em relações sociais. Por isso, não se previne conflitos! A violência, ao contrário, é uma estratégia evitável, pautada em desconexão, e que deve ser prevenida. A violência costuma aparecer quando os conflitos não são vistos, ouvidos e cuidados. “Aceitar” tudo o que os outros dizem é evitar conflito e, por isso, pode causar ou aprofundar violências.

CNV NAS RELAÇÕES E FUNÇÕES INSTITUCIONAIS

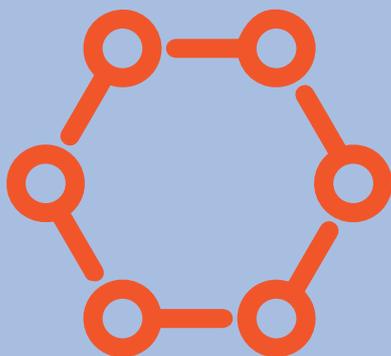


As relações interpessoais, de modo geral, ainda são pautadas em um paradigma autoritário e punitivo, que rege a sociedade a partir da ideia de dicotomia, isto é, de que algo ou alguém é bom ou ruim, certo ou errado, dentre outros antagonismos. Dessa forma, desconsidera a existência de outras perspectivas e possibilidades. Como uma pedagogia alienante, esse paradigma norteia a vida das pessoas desde o nascimento, introjetado na família, nas escolas e demais instituições formais ou informais, revelando-se na forma de imposição, dominação, repreensão, punição, categorização etc.

No âmbito institucional, o paradigma autoritário e punitivo pode se apresentar de forma ainda mais acentuada (embora, por vezes, velada), tendo em vista a existência de elementos próprios como hierarquia, poder legitimado, metas etc. Neste contexto, uma comunicação que não se pretenda humanizada, empática e compassiva pode constituir uma ferramenta prejudicial ao exercício e objetivos das funções institucionais, gerando submissão, insubordinação, sujeição e violências.

Por outro lado, a CNV pode contribuir com as relações e funções institucionais na medida em que promove a horizontalidade, compartilha o poder em prol do coletivo, facilita o diálogo e reconhece as pessoas para além de seus comportamentos, crenças e limitações, oportunizando que se expressem com autenticidade e acolham o outro com empatia e compaixão.

CNV E MINISTÉRIO PÚBLICO: PROCESSOS AUTOCOMPOSITIVOS



A Comunicação Não-Violenta está diretamente associada aos processos autocompositivos de abordagem de situações conflitivas e não-conflitivas. A autocomposição representa a oportunidade inafastável de que os sujeitos em conflito possam construir pontes de diálogo, de convivência e de reparação dos danos. Para tanto, a tomada de consciência sobre as violências que atravessam a comunicação é essencial, na medida em que possibilita que cada um dos atores se perceba como agente de perpetuação ou interrupção da violência cíclica que opera sobre as relações sociais.

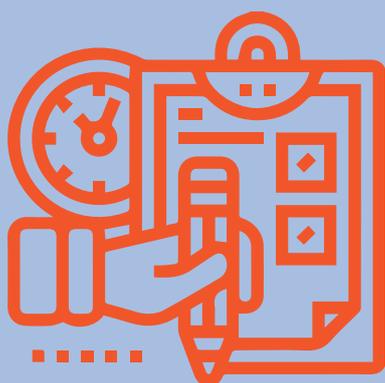
A Comunicação Não-violenta, na medida em que se apresenta como um processo profundo de abordagem da comunicação verbal e não-verbal, pode ser utilizada de forma transversal em todas as práticas autocompositivas, a exemplo da negociação, mediação, conciliação e das práticas restaurativas.

Seus quatro componentes (observação sem julgamento, identificação de sentimentos, identificação de necessidades e formulação de pedido ativo) podem auxiliar na obtenção de consenso, à medida que trazem consciência sobre os elementos que compõem o conflito e delimitam o que é objeto de dissenso.

Além disso, tanto a CNV quanto as práticas autocompositivas são abordagens que se convergem na busca do consenso, geração de possíveis acordos e restauração dos vínculos, com base nos seguintes elementos:

- **Poder com**
- **Horizontalidade**
- **Multiparcialidade, equidistância**
- **Não-saber**
- **Ganha-ganha**
- **Foco nas relações**

CNV E MINISTÉRIO PÚBLICO: DIA-A-DIA INSTITUCIONAL



A CNV está presente desde o envio de comunicados, escrita de relatórios e ofícios, até o atendimento por telefone e atendimentos presenciais, individuais e coletivos. Onde houver comunicação, verbal, não-verbal, digital e escrita, a CNV pode se fazer presente.

É importante considerar que as palavras e as expressões que transmitimos são escolhas resultantes de um processo institucional, social, cultural e histórico do qual fazemos parte. Sempre é possível escolher novas palavras e expressões que acolham, integrem e nos aproximem das pessoas e de suas realidades, ao invés de aliená-las da compreensão e do exercício da autonomia pela ausência de entendimento da mensagem transmitida ou pela forma hostil de sua transmissão. Nesse sentido, é importante priorizar a utilização de uma linguagem acessível ao público atendido, limitando o uso de termos técnico-jurídicos e burocráticos, contribuindo para o desenvolvimento de um espaço seguro e confortável para o diálogo.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO



No atendimento ao público, os quatro componentes da CNV são bastante relevantes para uma comunicação mais conectiva e qualificada. É comum as pessoas dizerem que estão com problema e precisam resolvê-lo, por exemplo. Usando o primeiro componente da observação, convide as pessoas a descreverem o problema, indicando as informações de forma a contextualizá-lo, relatando os comportamentos que foram observados e especificando o que entendem por palavras com múltiplas interpretações, como por exemplo “manipulador”. Poderia ser perguntado: *o que você observa no comportamento da outra pessoa que se refere a essa manipulação?* Também é relevante perguntar sobre como a pessoa está se sentindo ou se sentiu no momento do fato e quais necessidades precisam ou precisavam ser atendidas naquele momento. Por último, pergunte se a pessoa já tem em mente quais são suas demandas, tangíveis e intangíveis, que são importantes para se sentir bem diante da situação trazida. Ajude a pessoa a chegar a uma solução mais específica. Muitos dizem querer uma “solução” para o caso, daí a importância de se perguntar: *E do que você precisa para sentir que seu caso foi solucionado?*

ESCUTA DE VÍTIMAS



As vítimas, normalmente, estão em situação de instabilidade emocional, sentem-se desempoderadas e têm necessidades de relatar suas histórias, ser escutadas e reconhecidas em suas demandas latentes. Identificar os sentimentos dessas pessoas de forma a validá-los e compreender as necessidades que requerem atenção propicia um espaço de acolhimento e de maior segurança, possibilitando maior disposição ao diálogo e à busca por alternativas consensuais e não-violentas de transformação dos conflitos e reparação dos danos.

ESCUITA DE PESSOAS QUE RESPONDEM A AÇÕES CRIMINAIS OU CÍVEIS

É comum que as partes de um processo judicial sejam vistas de modo polarizado. O próprio termo “parte” já denota que as pessoas não são consideradas em sua integralidade. Do mesmo modo, a categorização enquanto “autor” e “réu”, por exemplo, também costuma trazer essa impressão. Compreender que mesmo o exercício de acusação não perpassa pela “desumanização” do sujeito é um modo de conciliar a CNV com a prática constitucional do Ministério Público. Três posturas podem contribuir para um contato humanizado e pela via da não-violência:



- a) oportunizar a contação de histórias e narrativas autênticas por parte dos sujeitos**
- b) formular perguntas que contemplem a conexão com os sentimentos e as necessidades das pessoas envolvidas**
- c) oferecer uma escuta qualificada e atenta, que demonstre interesse em estabelecer conexão com o ser humano e não apenas com os fatos relacionados ao caso jurídico**

FORMULAÇÃO DE PERGUNTAS



A formulação de perguntas é uma das técnicas da comunicação essenciais na condução de práticas autocompositivas. A Comunicação Não-Violenta contribui e complementa essa técnica ao demarcar a importância de perguntas que contemplem os quatro componentes referenciados acima: observação, sentimentos, necessidades e pedido.

Exemplos de perguntas:

Observação:

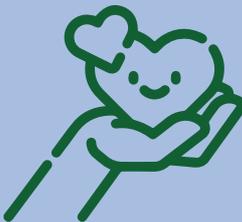


- Em relação ao que aconteceu, quais comportamentos desagradaram você?
- Quais comportamentos você acredita que são importantes a partir de agora para transformar a relação de vocês?
- Como você acredita que seus comportamentos interferiram na qualidade da sua relação?
- O que você acredita que poderia ter feito de diferente nesse caso?
- O que você pretende fazer diferente a partir de agora?
- Quais escolhas e decisões você tem feito para mudar essa situação? Enumere três, pelo menos.
- Quais comportamentos você esperava observar de forma diferente?
- Quais palavras e expressões foram ditas e que deflagraram o mal-estar entre vocês?
- Quais palavras você esperava ter escutado, nesse caso?
- Quais palavras e expressões você tem usado na sua comunicação e que têm impactado nas suas relações?
- O que você observou das expressões faciais e gestuais dele(a) quando agiu dessa maneira?



Sentimentos:

- Como você está se sentindo neste momento?
- Se pudesse nomear um sentimento relacionado à história que acaba de contar, qual seria?
- No momento em que esse episódio aconteceu, como você se sentiu?
- Como você tem se sentido desde o nosso último encontro?
- Qual sentimento mais influenciou você na decisão tomada?
- Qual é o sentimento que você tem em relação a xxxx?
- De 0 a 10, como você avalia a intensidade desse sentimento agora (sendo 0 baixa intensidade e 10 alta intensidade)?



Necessidades:

- Se pudesse citar três necessidades que são importantes para você em relação ao que aconteceu, quais seriam?
- Quais necessidades suas foram violadas nesse caso?
- Diante do que aconteceu, quais necessidades passaram a ser urgentes na sua vida?
- Quais necessidades da outra pessoa você acredita que foram prejudicadas?
- Quem você acredita que foi impactado por essa situação?
- Como você acredita que a outra pessoa foi impactada por esse ato?
- Quais necessidades você avalia que são comuns entre vocês?
- Como suas decisões interferem nas necessidades de outras pessoas?



Pedidos:

- Do que você precisa para se sentir reparado(a)?
- Quais pedidos você gostaria de fazer à outra pessoa se pudessem se encontrar pessoalmente?
- Qual pedido você estaria disposto(a) a atender?
- Se pudesse me citar três coisas que são importantes para você se sentir contemplado(a) nesse caso, o que seriam?
- O que você está disposto(a) a fazer para contribuir com a solução desse caso?

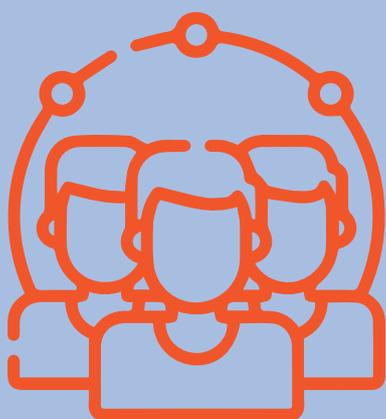
RELACIONAMENTO COM OS INTEGRANTES DA EQUIPE DE TRABALHO

Quando a CNV passa a compor o processo de trabalho dos servidores públicos do Sistema de Justiça, afirma um espaço democrático de coparticipação e corresponsabilidade pela qualidade do trabalho compartilhado. Diminuem-se as interações desconexas marcadas pelas polarizações e corporativismos, fofocas entre grupos e pessoas, segregações e diferenciação destrutiva entre preferidos e preteridos.

É bastante comum ouvir relatos de que o exercício das competências profissionais é menos exaustivo do que o trabalho em equipe. Talvez isso seja reflexo do que acreditamos ser as habilidades de um bom profissional. Muitas vezes, consideramos os conhecimentos e competências técnicas, mas esquecemos que, enquanto humanos em relação com outros humanos, é fundamental que desenvolvamos “soft skills”, habilidades de comunicação e relacionamento.

Para além de auxiliar na expressão autêntica, que reflita aquilo que efetivamente é sentido e demandado, a CNV pode transformar a qualidade do relacionamento com os integrantes da equipe de trabalho a partir do oferecimento de escuta voltada a identificar sentimentos e necessidades.

A CNV oportuniza um espaço de trabalho em que os sentimentos e as necessidades podem existir, de modo que as máscaras, armaduras e capas profissionais abrem espaço para um contato autêntico e, conseqüentemente, profundo. O adoecimento profissional perpassa, inequivocamente, pela sobrecarga emocional e acúmulo de tarefas, uma pressão interna que transborda em sintomas físicos e relacionais, desde as dores do corpo às crises de irritação, xingamentos, silenciamentos e excesso ou ausência de controle sobre si e sobre os outros.





GLOSSÁRIO DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA (CNI)



Telefone: (31) 3330-8401

Email: compor@mpmg.mp.br

Endereço: Rua Dias Adorno, 367, 2º andar, Santo Agostinho,
Belo Horizonte-MG, CEP: 30.190-100



ISBN: 978-65-88261-05-7