

## Comunicação não violenta

“Antes que me defenda altiva  
Antes que fale por mágoa ou por medo,  
Antes que erga um muro de palavras,  
Diz-me: o que ouvi foi o que ouvi?”

Rosenberg, 2021:16

A Comunicação não violenta (CNV), desenvolvida pelo psicólogo Marshall B. Rosenberg, surgiu nos anos 60 nos Estados Unidos, descreve o processo da conversação para construir uma conversa empática.

Este tipo de comunicação para Rosenberg, teve início com a sua preocupação na sua infância por volta de 1943, quando a sua família se mudou para Detroit.

Todo o livro é essencial para o nosso desenvolvimento pessoal a nível da comunicação, no entanto deixo-vos as ideias principais do livro a nível da mediação. Este livro requer uma leitura quase capítulo a capítulo, refletir, treinar.

Vou sugerir algumas partes do livro que para mim são essenciais para o vosso desenvolvimento como mediadores.

Começando pelo início do livro temos o primeiro capítulo que nos dá uma noção do processo da comunicação não violenta, os outros capítulos são excelentes e têm muitos exercícios e para além dos exercícios têm exemplos e estes exemplos podem ajudar a treinar a comunicação não violenta.



A comunicação não violenta é uma ferramenta que utiliza técnicas de comunicação para que possamos nos expressar de forma empática.

Para que a comunicação não violenta seja praticada é preciso conhecer os seus componentes, e que de acordo com o autor são quatro:

- Observação
- Sentimentos
- Necessidade
- Pedido

Essas ferramentas são capazes de solucionar os conflitos, no entanto é importante saber como lidar com as diferenças, a fim de preservar a qualidade das relações proporcionando mais eficácia e empatia.

Vamos analisá-las:

**Observação:** primeiramente temos que ouvir sem julgar, conhecer as necessidades do outro.

**Sentimentos:** falar de sentimentos, não sobre posicionamentos, é a maneira mais eficiente de ser ouvido.

**Necessidade:** saber reconhecer as necessidades que estão escondidas atrás de cada sentimento.

**Pedido:** quando conseguimos expressar aquilo que observamos, sentimos e necessitamos, fazemos então um pedido de forma clara e objetiva, com o desejo de satisfazer as nossas necessidades.

Mas o mais importante deste livro para mediadores é o capítulo 11 – Mediação e resolução de conflitos, que vai da página 195 a página 221, penso que vos dá uma noção de como Rosenberg acha, e que estou plenamente de acordo que a comunicação não violenta é essencial para a resolução de conflitos, e neste caso para os e as mediadores (as).

Vamos ver alguns parágrafos importantes, como por exemplo na pág 211

## **A CN Violenta e o papel do mediador**

O teu papel e a confiança no processo

Quando intermediamos um conflito, é bom que comecemos por assegurar às partes em conflito que não estamos lá para tomar partido, mas para as ajudar a ouvir-se e a guiá-las no sentido de uma solução que atenda às necessidades de ambas. Em função das circunstâncias, podemos também querer transmitir a nossa confiança de que, se as partes seguirem as etapas da cn violenta, as suas necessidades acabarão por ser satisfeitas.

Não podemos esquecer que o foco não somos nós!

Na pág 212 O papel do mediador é criar um ambiente em que as partes possam ligar-se, manifestar as suas necessidades, entender as necessidades de cada uma e chegar a estratégias que as supram.

Cada capítulo deste livro termina com um resumo que ao lermos este resumo sentimos necessidade de vir ler o capítulo para sabermos o que vai além daquele resumo.

No resumo do capítulo 11 podemos encontrar:

O recurso à comunicação não violenta para resolver conflitos difere dos métodos tradicionais de mediação. Em vez de deliberar sobre as questões, as estratégias e os meios para chegar a um acordo, concentramo-nos principalmente na identificação das necessidades de ambos os lados, para depois irmos à procura de estratégias que atendam a essas necessidades.

Neste mesmo resumo Rosenberg acrescenta:

Quando assumimos o papel de mediadores num conflito entre duas outras partes, aplicam-se os mesmos princípios. Além disso, controlamos cuidadosamente a evolução da mediação, ampliamos a empatia onde for necessário, mantemos a conversa focada no presente, avançando e interrompendo quando necessário para retomar o processo.

Com estes recursos e com esta compreensão, seremos capazes de praticar a comunicação não violenta e de ajudar os outros a resolver conflitos de longa data com satisfação mútua das partes.

Acho que este resumo do cap 11, é essencial para despertar em nós o treino da comunicação não violenta

Espero, ter conseguido deixar interesse pelo estudo, treino e reflexão sobre a comunicação não violenta a partir do livro Comunicação não violenta de Rosenberg

Apenas temos que treinar este tipo de comunicação e quanto mais treinamos mais fácil se torna