

## Comunicação não violenta



Na última semana, a SGP promoveu o curso “Comunicação Não Violenta”, também conhecida pela sigla CNV, para [duas turmas](#). Neste Tome Nota, compartilharemos algumas dicas apresentadas pelo instrutor da capacitação, Sven Fröhlich Archangelo, que é administrador de empresas pela Universidade de Göttingen e treinador internacional de CNV.

Em primeiro lugar, ao ler o título “COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA”, muitos podem entender que o assunto é voltado para pessoas agressivas, rudes, ríspidas ou grosseiras. Mas não é bem assim. O prof. Sven explica que os conflitos fazem parte do dia a dia de todas as pessoas, independentemente de suas características interpessoais, e a CNV surgiu como uma ferramenta que ensina como lidar com essas situações da melhor forma. Para o instrutor, trata-se da “arte de transformar uma briga em uma dança”.

CNV é um método desenvolvido pelo psicólogo americano [Marshall Rosenberg](#), um especialista em arbitragem e treinamento em técnicas comunicativas. Rosenberg define que uma comunicação eficaz deve ser feita com empatia, ou seja, com a correta compreensão da mensagem antes de responder ao interlocutor, abdicando de opiniões e julgamentos.

## PRATICANDO A CNV

A técnica CNV almeja encontrar um jeito para que todos os presentes falem o importante sem culpar, humilhar, envergonhar, coagir ou ameaçar o outro. E são 4 passos simples a serem seguidos: identificação do fato; apresentação dos sentimentos; declaração das necessidades; e definição do pedido.

### PASSO 1 – IDENTIFICAÇÃO DO FATO

É preciso declarar as observações ou fatos que lhe motivam a dizer algo. Devem ser observações objetivas e precisas sem componentes de julgamento ou crítica, pois as pessoas normalmente discordam de reprovações. Já os fatos diretamente observáveis abrem espaço para a comunicação.

**Exemplo:** "Ontem solicitei para você avisar aos colegas sobre a importância da pontualidade na reunião". Trata-se da afirmação de algo observado, sem qualquer juízo de valor. Observe que é diferente de dizer: "Que caos. Você esquece tudo!", que é uma crítica.

### PASSO 2 – APRESENTAÇÃO DOS SENTIMENTOS

O sentimento retrata a nossa reação emocional em relação a um fato. É importante afirmar a emoção que a observação lhe desperta, pois permite que os interlocutores se conectem em um espírito de respeito mútuo e de cooperação. O objetivo aqui não é demonstrar uma fragilidade do interlocutor, mas identificar acuradamente a sensação que você ou o outro têm no momento. O foco é no problema e não no indivíduo.

**Exemplo:** "Estou preocupado ...".

### PASSO 3 – DECLARAÇÃO DAS NECESSIDADES

Em um processo de negociação ou em uma conversa, as necessidades são os elementos que realmente importam para os interlocutores. Quando esses interesses se encontram, há uma conexão e, nesse caso, ocorrem sensações felizes e agradáveis. Contudo, quando as necessidades não se complementam, temos situações conflituosas.

**Exemplo:** "Na próxima vez, preciso ter a certeza de que você vai mesmo se lembrar de informar o acordado".

### PASSO 4 – DEFINIÇÃO DO PEDIDO OU SOLICITAÇÃO

Faça um pedido concreto para que a ação satisfaça a necessidade identificada. Peça de maneira direta, clara e específica aquilo que você quer no instante, em vez de dar dicas ou afirmar apenas o que não deseja.

**Exemplo:** "Para que não esqueça novamente da reunião, sugiro que você coloque um aviso no seu celular. Você pode fazer isso? "

E atenção! Para que o pedido não se tome uma exigência, permita que a outra pessoa diga "não" ou que proponha alternativas.

## E NO STJ, COMO FUNCIONA?

Se você tem um interesse pelo tema, procure a Seção de Aprimoramento Gerencial e Cidadania (SAGEC/SGP). A unidade tem realizado atividades como o *Coaching* no Tribunal, visando ao aprimoramento de práticas relacionadas à liderança, comunicação, *feedback*, visão sistêmica, planejamento, reconhecimento e motivação.

Outras informações com a SAGEC pelo ramal 9209 / e-mail: [gerencial.cidadania@stj.jus.br](mailto:gerencial.cidadania@stj.jus.br).



### Confira também alguns vídeos sobre a CNV

- Marshall Rosenberg. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=AbQTnHfirOnw>
- Dominic Barter. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=-krT6Jl9RMA>
- Giovana Camargo. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=7LuIOMOMI7A>
- Flávia Feitosa. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=CmElvUS-Tk4>

### Dica de Leitura



Rosenberg, Marshall B.

Comunicação Não - Violenta - Técnicas Para Aprimorar Relacionamentos Pessoais e Profissionais

### Referências

Wikipédia - Como Praticar a Comunicação Não Violenta, disponível em: <http://pt.wikihow.com/Praticar-a-Comunica%C3%A7%C3%A3o-N%C3%A3o-Violenta>

GUBES, T., 17 coisas que aprendi com a Comunicação Não-Violenta, disponível em: <http://talesgubes.com/comunicacao-nao-violenta-2/>

Entrevista Sven Fröhlich-Archangelo\* - Comunicação Não Violenta, disponível em: <http://inproveconteudo.blogspot.com.br/2014/10/entrevista-sven-frohlich-archangelo.html>



### Comente

E você, o que achou desta edição do Tome Nota? Clique aqui e comente.



### Participe

Participe da nossa enquete, sugerindo um tema para o próximo Tome Nota.



### Registre

Se você encontrou algum erro nessa edição, clique aqui e registre ou envie um e-mail para [projetos@stj.jus.br](mailto:projetos@stj.jus.br), ou ligue para os ramais: 8859 ou 8839.

EDITORIAL - TOME NOTA N. 46

TEXTO: ROGÉRIO CYSNE ARAÚJO

REVISÃO: ANA CLÁUDIA DE ALMEIDA ABREU FARIA, DANIEL DE GODOY LOPES, ELAINE NÓBREGA BORGES, LEONARDO BARROS VERÍSSIMO, DHIEGO FEITOSA FONSECA.