

GUIA PRÁTICO PARA A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. O PROCESSO DA CNV
3. APRENDENDO A OBSERVAR
4. EXERCÍCIO – OBSERVAÇÃO E JULGAMENTO
5. EXPRESSANDO SENTIMENTOS
6. IDENTIFICANDO NECESSIDADES
7. EXERCÍCIO – IDENTIFICANDO NECESSIDADES
8. FAZENDO PEDIDOS
9. EXERCÍCIO – FAZENDO PEDIDOS
10. FAZENDO ELOGIOS
11. APRENDENDO A DIZER NÃO
12. BOAS PRÁTICAS EM COMUNICAÇÃO
13. VAMOS TREINAR?
14. CONSIDERAÇÕES FINAIS
15. REFERÊNCIAS

INTRODUÇÃO

A comunicação é uma habilidade fundamental para os seres humanos. Em todos os aspectos da vida a utilizamos em suas mais variadas formas. É necessário constante aprimoramento, pois somos seres eminentemente sociais e a comunicação é base da nossa integração. Este material apresenta de forma prática habilidades que envolvem o processo da comunicação, o saber falar e o saber ouvir como formas de desenvolvimento interpessoal, prática pautada na COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV).

A CNV é um modo de se expressar, desenvolvido pelo psicólogo Marshall B. Rosenberg, que busca aprimorar os relacionamentos interpessoais, nos ligando às nossas necessidades e às dos outros, com a finalidade de falar sem machucar e ouvir sem se ofender. Trata-se de uma abordagem que pode ser aplicada a todos os níveis de comunicação, nos mais variados contextos.

O PROCESSO DA CNV

Marshall Rosenberg aborda quatro componentes essenciais que se tornam base de qualquer comunicação:

- OBSERVAÇÃO: situações observadas que afetam nosso bem-estar;
- SENTIMENTO: como nos sentimos perante aquilo que observamos;
- NECESSIDADES: necessidades relacionadas aos sentimentos identificados;
- PEDIDO: ações concretas solicitadas para enriquecer a vida.

Esses componentes são fundamentais tanto para expressar quanto para ouvir com empatia, honestidade e compaixão.

APRENDENDO A OBSERVAR

Observar sem julgamentos é o primeiro componente para estabelecer uma Comunicação Não Violenta.

Ao longo da vida aprendemos a avaliar o mundo de forma particular. Nossos pensamentos, crenças e regras internas são frutos de experiências anteriores. Quando misturamos observação com avaliação, transmitimos críticas em vez de clareza.

A CNV propõe:

- Separar fatos concretos de interpretações;
- Observar sem criar imagens negativas;
- Esperar o momento adequado para falar;
- Ser sensível ao contexto.

LEMBRE-SE:

Nossa visão de mundo não é melhor nem pior que a visão dos demais — pode ser apenas diferente.

EXERCÍCIO – OBSERVAÇÃO E JULGAMENTO

Circule as afirmações que representam observações sem julgamento:

1. Ontem, João estava com raiva de mim sem nenhum motivo.
2. Ontem à noite, Lúcia roeu as unhas enquanto assistia à TV.
3. Marcelo não pediu minha opinião durante a reunião.
4. Meu pai é um homem bom.
5. Maria trabalha demais.
6. Luís é agressivo.
7. Cláudia foi a primeira da fila todos os dias desta semana.
8. Meu filho frequentemente deixa de escovar os dentes.
9. Minha tia reclama de alguma coisa toda vez que falo com ela.

1. EXERCÍCIO – OBSERVAÇÃO E JULGAMENTO

Gabarito Comentado

Respostas corretas: 2, 3 e 7

1. Ontem, João estava com raiva de mim sem nenhum motivo.

✗ Não é observação. Há interpretação sobre o estado emocional de João ("estava com raiva") e julgamento ("sem nenhum motivo").

2. Ontem à noite, Lúcia roeu as unhas enquanto assistia à TV.

✓ Observação. Descreve um comportamento visível e verificável.

3. Marcelo não pediu minha opinião durante a reunião.

✓ Observação. Relata um fato específico ocorrido na reunião.

4. Meu pai é um homem bom.

✗ Julgamento. "Bom" é uma avaliação pessoal.

5. Maria trabalha demais.

✗ Julgamento. "Demais" depende da interpretação de cada pessoa.

6. Luís é agressivo.

✗ Julgamento. Classifica a pessoa em vez de descrever comportamentos observáveis.

7. Cláudia foi a primeira da fila todos os dias desta semana.

✓ Observação. Descreve um comportamento observável e verificável.

8. Meu filho frequentemente deixa de escovar os dentes.

✗ Possui generalização ("frequentemente"), sem apresentar fatos específicos.

9. Minha tia reclama de alguma coisa toda vez que falo com ela.

✗ Generalização e interpretação.

EXPRESSANDO SENTIMENTOS

O segundo componente da CNV é identificar e expressar sentimentos. Muitas vezes utilizamos frases que parecem sentimentos, mas que na verdade expressam opiniões ou julgamentos.

Exemplo:

- “Sinto que você deveria falar mais baixo.” → opinião.
- “Estou me sentindo triste pelo que aconteceu.” → sentimento.

Expressar vulnerabilidade pode ajudar na resolução de conflitos e fortalecer relações humanas.

IDENTIFICANDO NECESSIDADES

O terceiro componente da CNV é identificar as necessidades por trás dos sentimentos. O que os outros dizem ou fazem pode ser um estímulo, mas não a causa direta dos nossos sentimentos. Marshall Rosenberg descreve três estágios emocionais:

- 1. Escravidão Emocional: Acreditamos que somos diretamente responsáveis pelos sentimentos dos outros. Tentamos constantemente manter todos felizes e, se alguém se frustra, sentimos culpa ou achamos que falhamos, vendo as pessoas próximas como fardos.
- 2. Estágio Ranzinza: Ao percebermos o peso do estágio anterior, entramos em uma fase de rebeldia. Sentimos raiva e nos recusamos a atender às expectativas alheias, rejeitando a responsabilidade pelo humor ou bem-estar dos outros. É uma transição desconfortável, mas necessária para o desenvolvimento.
- 3. Libertação Emocional: Assumimos total responsabilidade pelas nossas ações e sentimentos, mas paramos de carregar a culpa pelos sentimentos dos outros. Agimos por compaixão genuína, e não por medo ou culpa, garantindo que nossas necessidades sejam atendidas sem prejudicar.

Na libertação emocional assumimos responsabilidade pelos nossos sentimentos sem responsabilizar os outros.

EXERCÍCIO – IDENTIFICANDO NECESSIDADES

Faça um círculo nas afirmações em que a pessoa assume responsabilidade por seus sentimentos:

1. Você me irrita quando deixa documentos no chão.
2. Fico com raiva quando você diz isso porque quero respeito.
3. Sinto-me frustrada quando você chega atrasado.
4. Estou triste por você não vir jantar.
5. Estou desapontado porque você não fez aquilo.
6. Estou desmotivado porque gostaria de progredir mais.
7. As pequenas coisas que as pessoas dizem me magoam.
8. Sinto-me feliz porque você recebeu aquele prêmio.
9. Fico com medo quando você levanta a voz.
10. Estou grato pela carona que você me ofereceu.

EXERCÍCIO – IDENTIFICANDO NECESSIDADES

Gabarito Comentado

Respostas corretas: 2, 6 e 10

2. Fico com raiva quando você diz isso porque quero respeito.

A pessoa identifica a necessidade de respeito.

6. Estou desmotivado porque gostaria de progredir mais.

Reconhece a necessidade de crescimento e desenvolvimento.

10. Estou grato pela carona que você me ofereceu.

Reconhece a necessidade atendida de apoio ou colaboração.

As demais frases atribuem os sentimentos diretamente ao comportamento da outra pessoa, sem identificar claramente a necessidade envolvida.

FAZENDO PEDIDOS

O quarto componente da CNV consiste nos pedidos que realizamos.

Pedidos claros, positivos e concretos aumentam as chances de compreensão.

A CNV diferencia pedidos de exigências. Quando alguém se sente culpado, pressionado ou punido caso não atenda, provavelmente o pedido foi percebido como exigência.

Exemplos:

- “Gostaria que você repetisse o que ouviu.” → pedido claro.
- “Quero que você me compreenda.” → pedido abstrato.

EXERCÍCIO – FAZENDO PEDIDOS

Circule as frases em que há um pedido claro e específico:

1. Quero que você me compreenda.
2. Gostaria que você me dissesse algo que gostou em mim.
3. Gostaria que você tivesse mais confiança.
4. Quero que você pare de beber.
5. Gostaria que você me deixasse ser eu mesma.
6. Gostaria que você fosse honesto comigo.
7. Gostaria que você dirigisse dentro do limite de velocidade.
8. Gostaria de conhecer melhor você.
9. Gostaria que você demonstrasse respeito por minha privacidade.
10. Gostaria que você preparasse o jantar mais vezes.

EXERCÍCIO – FAZENDO PEDIDOS

Respostas corretas: 2, 7 e 10

2. Gostaria que você me dissesse algo que gostou em mim.

Pedido específico e verificável.

7. Gostaria que você dirigisse dentro do limite de velocidade.

Comportamento claro e observável.

10. Gostaria que você preparasse o jantar mais vezes.

Pedido concreto que pode ser compreendido e atendido.

As demais frases expressam desejos ou expectativas abstratas, sem indicar claramente qual ação a pessoa gostaria que fosse realizada.

FAZENDO ELOGIOS

Na Comunicação Não Violenta, o elogio serve para celebrar aquilo que as pessoas fizeram ou falaram que enriqueceu nossas vidas.

Um elogio autêntico deve conter:

1. A ação que contribuiu para o bem-estar;
2. O sentimento despertado;
3. A necessidade atendida.

Exemplo:

“Quando você me ajudou ontem, senti tranquilidade e segurança. Muito obrigado pela sua atitude.”

Evite utilizar elogios como manipulação ou julgamento.

APRENDENDO A DIZER NÃO

Aprender a dizer “não” é uma habilidade importante para proteger o bem-estar, agir com coerência e construir relações mais respeitadas.

O primeiro passo é reconhecer os próprios limites: perceber o que causa desconforto, identificar as necessidades envolvidas e compreender até onde é possível ceder sem se desrespeitar. Esse processo reúne autoconsciência e comunicação interpessoal, habilidades para a vida destacadas pela Organização Mundial da Saúde.

Depois, o limite deve ser comunicado de maneira clara, objetiva e firme, sem acusações, ameaças ou agressividade. Ser assertivo não significa impor a própria vontade, mas expressar necessidades e posições com respeito por si e pela outra pessoa.

Algumas ações que podem ajudar:

- Observe seus sentimentos e reconheça o que gera desconforto;
- Identifique a necessidade que precisa ser preservada;
- Defina com clareza o que é possível ou aceitável;
- Comunique o limite de forma direta, objetiva e respeitosa;
- Use frases na primeira pessoa, evitando acusações;
- Mantenha firmeza sem violência ou agressividade;
- Quando possível, apresente uma alternativa;
- Respeite também os limites das outras pessoas.

BOAS PRÁTICAS EM COMUNICAÇÃO

- Utilize linguagem positiva;
- Evite julgamentos;
- Faça pedidos claros;
- Escute com empatia;
- Não interrompa o outro;
- Evite manipulações;
- Pergunte antes de aconselhar;
- Livre-se de preconceitos;
- Desenvolva honestidade emocional.

A fábula do Vento e do Sol reforça que gentileza e empatia geram melhores resultados do que força ou imposição.

A FÁBULA DO VENTO E DO SOL

A Fábula do Vento e do Sol

Certa vez, o Vento e o Sol discutiam sobre quem era mais forte.

Ao observarem um viajante caminhando usando um casaco, decidiram que venceria quem conseguisse fazê-lo retirar a roupa primeiro.

O Vento soprou com toda a sua força. Quanto mais soprava, mais o viajante segurava o casaco junto ao corpo para se proteger.

Em seguida, o Sol apareceu suavemente, aquecendo o ambiente aos poucos. Conforme sentia calor, o viajante afrouxou o casaco e, pouco depois, resolveu retirá-lo.

O Sol venceu o desafio.

REFLEXÃO: O VENTO, O SOL E A EDUCAÇÃO PELO ESPORTE

A fábula "O Vento e o Sol" nos convida a refletir sobre como influenciemos as pessoas e construimos relações dentro do ambiente esportivo escolar.

No esporte educacional, professores, árbitros, alunos e torcida convivem constantemente em situações que envolvem desafios, emoções, vitórias, derrotas e conflitos. Nesses momentos, surge uma escolha semelhante à enfrentada pelo Vento e pelo Sol: buscar resultados por meio da imposição ou por meio da construção de relações respeitadas.

Quando o Vento tentou retirar o casaco do viajante utilizando força e agressividade, encontrou resistência. Quanto mais pressionava, mais o viajante se fechava. Da mesma forma, quando professores, árbitros ou alunos recorrem à gritaria, à intimidação, ao confronto ou à falta de respeito, a tendência é que as pessoas se tornem defensivas, resistentes e menos abertas ao diálogo.

Por outro lado, o Sol alcançou seu objetivo através da paciência, da compreensão e do acolhimento. Aos poucos, criou as condições para que o próprio viajante decidisse retirar o casaco. Essa é uma importante lição para todos os envolvidos no esporte escolar.

Para os professores, a liderança não se fortalece apenas pela autoridade do cargo, mas pela capacidade de orientar, ouvir, ensinar e servir de exemplo.

Para os árbitros, a firmeza necessária para conduzir uma partida não precisa ser confundida com rigidez excessiva. A aplicação das regras pode coexistir com a educação, a cordialidade e o respeito, contribuindo para um ambiente mais colaborativo e formativo.

Para os alunos, a reflexão mostra que o respeito às decisões, aos colegas, aos professores e aos árbitros é fundamental para o crescimento esportivo e pessoal. O esporte é uma oportunidade de aprender a lidar com frustrações, diferenças de opinião e desafios de forma madura.

No contexto da educação pelo esporte, vencer não significa apenas marcar mais pontos ou conquistar troféus. Significa desenvolver valores, construir relacionamentos saudáveis e aprender a conviver em comunidade.

Assim como o Sol demonstrou que a gentileza pode ser mais eficaz que a força, o esporte educacional nos ensina diariamente que respeito, empatia, diálogo e cooperação são ferramentas poderosas para formar pessoas melhores.

Que professores, árbitros e alunos possam ser mais "Sol" do que "Vento", utilizando sua influência para educar, inspirar e construir experiências positivas que permanecerão muito além do resultado de uma partida.

VAMOS TREINAR?

Esses exercícios estimulam a prática diária da empatia e da inteligência emocional.

Situação 1 – Professor questiona uma marcação

Durante uma partida de futebol escolar, o professor se aproxima do árbitro após a marcação de uma falta próxima à área e diz:

“Professor, na minha opinião o contato foi normal de jogo. Poderia me explicar o critério utilizado?”

Aplicando a CNV

Observação: Foi marcada uma falta próxima à área.

Sentimento: O professor está preocupado com o impacto da decisão.

Necessidade: Compreensão do critério adotado.

Pedido: “Poderia me explicar como interpretou o lance?”

Situação 2 – Árbitro orienta comportamento no banco

Durante a partida, alguns alunos do banco de reservas passam a reclamar constantemente das decisões.

Aplicando a CNV

Observação: Os alunos estão reclamando repetidamente das decisões.

Sentimento: O árbitro sente preocupação com o andamento do jogo.

Necessidade: Respeito e organização da partida.

Pedido: “Professor, poderia orientar seus alunos para que as manifestações ocorram de forma respeitosa?”

Situação 3 – Professor insatisfeito com advertência

Após receber um cartão amarelo por reclamação, o professor se dirige ao árbitro no intervalo.

Aplicando a CNV

Forma inadequada

“Você está perseguindo minha equipe!”

Forma adequada

“Quando recebi o cartão, fiquei frustrado porque não compreendi claramente o motivo da advertência. Poderia me explicar qual comportamento levou à punição?”

Situação 4 – Conversa pós-jogo

Após a partida, professor e árbitro conversam sobre um lance polêmico.

Aplicando a CNV

Professor: “Durante aquele lance no segundo tempo fiquei preocupado porque entendi que poderia haver uma interpretação diferente.”

Árbitro: “Entendo sua preocupação. Pela minha posição observei um contato imprudente e por isso marquei a infração.”

Resultado: Há diálogo, compreensão mútua e preservação do respeito entre os envolvidos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma comunicação harmônica e compassiva é fundamental para relações mais significativas.

As estratégias apresentadas neste material são práticas baseadas em estudos e podem ser utilizadas em ambientes familiares, escolares, profissionais e esportivos.

A prática da Comunicação Não Violenta é contínua e individual, fortalecendo vínculos humanos e contribuindo para a prevenção e a redução de conflitos.

REFERÊNCIAS

ROSENBERG, Marshall B. Comunicação Não-Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. 3. ed. São Paulo: Ágora, 2006.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Life Skills Education School Handbook: Noncommunicable Diseases - Approaches for Schools. Geneva: WHO, 2020. ISBN 978-92-4-000502-0.

MAYO CLINIC. Being assertive: reduce stress, communicate better. Atualizado em 20 jan. 2024.

OMURA, M.; MAGUIRE, J.; LEVETT-JONES, T.; STONE, T. The effectiveness of assertiveness communication training programs for healthcare professionals and students: a systematic review. International Journal of Nursing Studies, v. 76, p. 120-128, 2017. DOI: 10.1016/j.ijnurstu.2017.09.001.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. Comunicação Não Violenta - material de apoio. Disponível em: egov.df.gov.br.

Vídeos de apoio: youtu.be/7sLD5YCQdZg e youtu.be/9msNPEb6tTg?si=meosCQ4i2BfhZile.