Estamos constantemente nos comunicando. Mesmo quando estamos em silêncio, conseguimos nos comunicar. Nossa comunicação pode se dar de modo verbal, não-verbal e/ou para-verbal. Somos seres relacionais e a comunicação está presente nas nossas relações. Não raras vezes, a má comunicação gera conflitos, pois não nos expressamos bem, elevamos nosso tom de voz, comunicamo-nos de modo violento/agressivo, ou até não permitimos o diálogo. Quando há um conflito, a comunicação, via de regra, sofreu uma falha em sua estrutura. É neste aspecto que os componentes da Comunicação Não Violenta (CNV) entram, promovendo melhor interação entre as partes e gerar, assim, empatia entre os mesmos.

E o que é a Comunicação Não Violenta? É um método de comunicação desenvolvido, na década de 60, nos Estados Unidos da América, pelo psicólogo Marshall Rosemberg (1934-2015), que propõe uma comunicação mais eficaz e empática, por meio de quatro elementos básicos, que serão tratados a seguir.

Segundo Marshall, a chave da administração de conflitos está no modo como falamos e ouvimos os outros. Ela é um modo de se relacionar e de se comportar levando em conta a *observação*, o *sentimento*, a *necessidade*, para assim expressar o *pedido*.

O termo não-violência é empregado no sentido de Mahatma Gandhi (“referindo-se ao nosso estado compassivo natural quando a violência houver se afastado do coração” Marshall, 2006, p. 23)[1].

Seu idealizador conceitua a CNV como uma “forma de comunicação que nos leva a nos entregarmos de coração” (Marshall, 2006, p.21), baseando-se em “habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas” (idem, ibidem).

Retomando o que foi dito acima, se é o ego quem cria os conflitos, quem faz verdadeiramente sentir as emoções que sinto no conflito que estou vivendo, é importante que eu me observe em primeiro lugar e perceba que emoção é esta que eu estou sentindo. A seguir, perceber e entender o sentimento e a emoção que surge no outro. Assim, como afirma Marshall (2006, p. 24), “quando nos concentramos em tonar mais claro o que o outro está observando, sentindo e necessitando em vez de diagnosticar e julgar, descobrimos a profundidade de nossa própria compaixão”.

Para melhor compreender a CNV, importante apresentar os quatro elementos identificados por Marshall e que levam a uma comunicação empática:

1. Observação – O primeiro elemento diz respeito a uma mera observação daquilo que agrada ou não sobre o que a outra pessoa está fazendo ou dizendo, sem julgamento ou avaliação, passando, em primeiro lugar, por uma avaliação interna, para após externalizar ao outro, mas apenas com uma indicação pontual e específica.
2. Sentimento – é a identificação do sentimento observado em relação aquilo que agrada ou não sobre o que a outra pessoa está fazendo ou dizendo. Em um primeiro momento, é importante perceber, em um diálogo, como nos sentimos diante de um julgamento, qual foi o sentimento que surgiu em nós, se ficamos "magoados, assustados, alegres, divertidos, irritados etc" (Marshall, 2006, p. 25), enfim, qual a emoção que é revelada diante da observação. Importante perceber que todo conflito que nos causa desconforto, que nos traz uma emoção negativa, é porque esta emoção está inserida dentro de nós mesmos. É como se olhássemos para um espelho, pois caso contrário, aquela situação sequer nos afetaria. E isso leva a uma importante conclusão, que já estava no pensamento do próprio Gandhi: Não responsabilizar ninguém, mas a si pela mudança (seja você a mudança que você quer ver no mundo!). Marshall ainda esclarece que esta comunicação pode ser tanto exterior, isto é, entre duas ou mais pessoas, mas também interna, em forma de pensamento sobre a própria pessoa e isso também leva a emoções.
3. Necessidades – "as necessidades, valores, desejos etc. que estão gerando nossos sentimentos" (Marshall, 2006, p. 26). Diferentemente do que concebe o senso comum de que o desejo humano é infindável, o economista chileno Max Neef (1983) enumera nove necessidades humanas fundamentais (Escala de Desenvolvimento Humano), afirmando que elas estão presentes independentemente da cultura a qual pertença o indivíduo: subsistência, afeto, participação, proteção, compreensão, criação, recreação, identidade e liberdade. Entende o autor que o não atendimento destas necessidades gera níveis cada vez mais altos de conflito e de violência.
4. Pedido – Quanto a este componente, Marshall refere que o mesmo deve ser direto, claro e preciso; não pode ser negativo, vago, abstrato ou impreciso e, principalmente, não tornar o pedido uma exigência, pois esta gera violência, submissão ou rebelião.

Da mesma forma que há quatro componentes que compõem a Comunicação Não Violenta, Rosemberg identificou algumas formas específicas de linguagem e comunicação que

contribuem para que haja um comportamento violento, ao qual denominou de “comunicação alienante da vida”. São eles: os julgamentos moralizantes, as comparações, a negação das responsabilidades e as exigências. Assim, vejamos uma a uma, ainda que brevemente.

Quanto aos julgamentos moralizantes, surgem em frases genéricas, como “você é sempre assim”; “vocês são todos iguais” etc. São aqui culpas, insultos, críticas, rótulos, entre outros e todas etiquetas levam à violência, porque levam à reação. Deixa-se de discordar de ideias para discordar de pessoas. E mais. Quando rotulamos as pessoas, elas tendem a agir conforme aqueles rótulos.

O segundo obstáculo a uma comunicação livre de violência é fazer comparações, que gera violência e igualmente tem relação com julgamento moralizante. Via de regra, destrói a auto-estima.

A terceira comunicação alienante da vida é a negação da responsabilidade, pois faz-nos esquecer que nós somos os responsáveis pelos nossos próprios pensamentos, sentimentos e atos e, portanto, não adianta jogar para o outro a responsabilidade de nossas emoções ou ações. Marshall afirma que ninguém é obrigado a fazer absolutamente nada, havendo sempre alguma escolha e nenhuma necessidade está em linha de conflito real com outra necessidade.

A quarta forma alienante é o comunicar nossos desejos como exigências, pois exigir bloqueia a compaixão, na medida em que trazem em si culpa e/ou punição em caso de não cumprimento das mesmas, o que, por óbvio, gera violência.

Assim, importante observar que, quando estruturamos nossa comunicação com base nesses componentes da Comunicação Não Violenta, diminuímos de forma categórica os riscos de uma má comunicação, pois promove uma comunicação mais empática e que, portanto, diminui, por consequência, os conflitos.

[1] O próprio Marshall refere-se à CNV como comunicação compassiva ao invés de não violenta para não dar a enteder que toda outra forma de comunicação fora desses moldes é violenta, mas, no entanto, não raras vezes, leva a sentimentos de dor, mágoa, sofrimento, entre outros.