



KARINA PREISIG PAGGI
PSICÓLOGA - CRP 07/09253
54 99112.0804



KARIN MILANI ZOTTIS
PSICÓLOGA - CRP 07/09741
54 99985.0771



MARIA RITA RIZZI
PSICÓLOGA - CRP 07/25243
54 99648.8134



TATIANA MEDINA
PSICÓLOGA - CRP 07/29808
54 99166.6432

Fotos: Divulgação

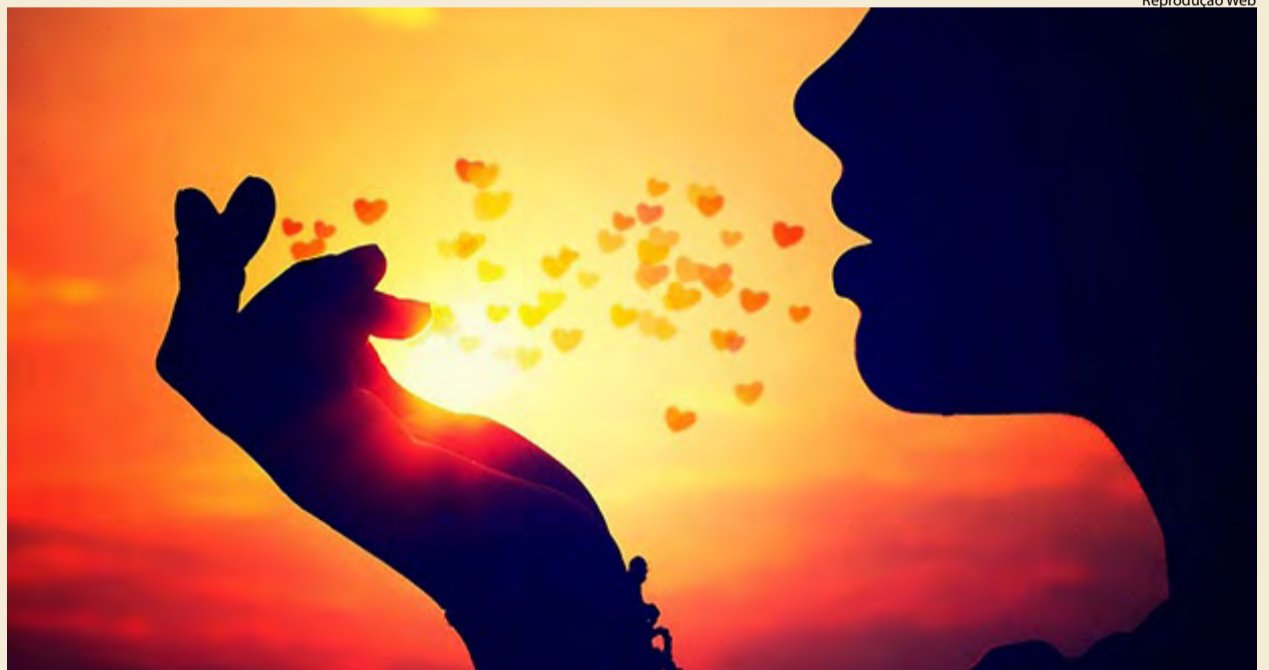
Palavras são pontes ou armas?

Refletindo sobre a Comunicação Humana

**Quantas vezes você já magoou
alguém sem ter a intenção?**

**Já falou de tal forma com alguém e
se arrependeu depois?**

**Já se sentiu incompreendido pelas
pessoas?**



Reprodução Web

Difícilmente algum de nós não tenha passado por vivências como essas. Isso ocorre porque as relações humanas são delicadas e não podemos saber exatamente o que outro pensa e sente, assim como os outros nunca saberão o que desejamos e como nos sentimos se não nos comunicarmos.

Segundo Yurval Harari, expoente historiador contemporâneo, o que diferencia os seres humanos dos demais seres vivos é a sua capacidade de cooperar em larga escala. Para isso é fundamental a habilidade da comunicação. Desde a pré-história a capacidade de criar símbolos e de nos expressarmos por meio deles, permitiu ao *homo sapiens* deixar o conhecimento registrado para as próximas gerações, oportunizando que as mesmas partam de um lugar mais evoluído do que as anteriores e

acumulem mais conhecimento em menor tempo.

Palavras são as ferramentas da comunicação humana. Elas podem se tornar pontes ou armas.

Muitos conflitos nas relações familiares, de trabalho e nas relações amorosas ocorrem por termos dificuldades em comunicar nossas necessidades e desejos de maneira que os outros contribuam voluntariamente para o nosso bem-estar. Por outro lado, encontramos dificuldades em acolher as mensagens dos outros e responder a elas com verdadeira motivação. É um grande desafio também, para boa parte das pessoas, conseguir o que querem por meios que não se sintam arrependidos depois.

Segundo o psicólogo Marschall Rosenberg, criador da teoria e da metodologia da **“Comunicação Não Violenta” (CNV)**, somos ensinados

a nos comunicar entrando numa disputa para ver quem está certo. O foco da nossa comunicação costuma ser o julgamento, e não as ne-

“

Muitos conflitos nas relações familiares, de trabalho e nas relações amorosas ocorrem por termos dificuldades em comunicar nossas necessidades e desejos...

“

cessidades. Para esse psicólogo, que dedicou a vida ao estudo da comunicação e da mediação em zonas de conflito, quando não somos capazes de dizer com clareza o que precisamos e só fazemos análises sobre os outros, que soam como críticas, acabamos em guerra.

Quando julgamos, nos afastamos uns dos outros, facilitando a quebra de vínculos e a desumanização do outro. Quando julgamos, dividimos o mundo em certo x errado, bom x mau. Além disso, sempre que não compreendo o outro, acredito que ele está errado, o que reforça uma postura defensiva.

Para uma comunicação eficaz, é preciso entender que todos os seres humanos têm as mesmas necessidades, o que distingue as pessoas são as estratégias usadas para atendê-las.

Se o chefe diz: “Você está sem-

pre atrasado, não consegue entregar seus relatórios e por isso não alcançaremos os resultados”, seu foco está visivelmente no julgamento, criando condições para uma resposta de defesa. Neste exemplo é possível perceber como a culpa está posta totalmente no outro, havendo total negação das próprias responsabilidades.

Uma jovem que diz ao seu namorado: “Acho que você não me ama mais”, quando este decide desmarcar um encontro, também está comunicado que o namorado (o outro) está tendo uma “atitude errada” e “causando” todo o seu sofrimento.

Um professor que diz ao aluno: “Não adianta explicar, não entra na sala de aula quem chega um minuto atrasado, são as regras!”, atribui a forças impessoais e não às suas necessidades reais, os motivos da punição dada ao aluno.

Ao negar nossas responsabilidades podemos fazer com que os outros façam o que desejamos, mas isso será conquistado por submissão, medo, culpa ou vergonha, diminuindo as chances de que, num segundo momento, eles contribuam voluntariamente conosco.

Para que nossa comunicação não seja “alienante”, mas se constitua como uma ponte, o principal é perceber e assumir as próprias necessidades, ou seja, ser autêntico. Em segundo lugar, é fundamental ser empático, ou seja, reconhecer as necessidades dos outros, independen-

temente de como sejam expressas. Isso porque toda mensagem, seja qual for a forma ou conteúdo, é a expressão de uma necessidade.

Ao expressar nossas próprias necessidades ao invés de culpar os outros, evitamos que o outro sinta que está errado ou que não está sendo escutado nas suas necessidades, abrindo-se assim para o diálogo e para a colaboração.

Segundo Rosemberg, para termos uma comunicação não violenta, é preciso seguir quatro etapas:

- 1 - Observação (sem julgamento);
- 2 - Sentimento;
- 3 - Necessidades (sem críticas);
- 4 - Pedido (claro e específico).

No primeiro exemplo, do chefe e do funcionário atrasado, a expressão poderia ser a seguinte:

“Você não entregou o relatório do mês na data combinada (observação sem julgamento). Fico frustrado (sentimento) porque necessito de colaboração e organização (necessidades) para cumprir minhas funções. Poderia me explicar que dificuldade você está encontrando para entregar na data certa?” (pedido).

É importante que o pedido não seja uma exigência, e que a necessidade não se refira à ação do outro, mas sim ao próprio interlocutor.

No caso do casal de namorados, a jovem poderia se expressar da seguinte maneira: “Você desmarcou nosso encontro pela segunda vez esta semana (observação sem julgamento). Me sinto triste (sentimento), pois tenho necessidade de estar mais próxima de você para me sentir amada (necessidade). Você poderia me explicar o que aconteceu hoje para mudar de planos?” (pedido).

Para resolver um desentendimento não é preciso fazer com que partes façam concessões, pois a

meta não é levar os outros a fazerem o que queremos, mas sim criar condições para que as necessidades de todos sejam atendidas. Assim, pavimentamos um caminho seguro para a comunicação e fazemos das palavras verdadeiras pontes de encontro com os outros.

Quer conhecer mais sobre CNV? Gostaria de saber como a CNV pode ser útil na sua família ou empresa?

Contate as psicólogas da Conexão Psi!

O que é preciso para uma comunicação eficaz:

- ✓ Estar consciente das nossas escolhas, ter autenticidade;
- ✓ Usar compaixão e empatia;
- ✓ Buscar satisfação das necessidades de todos;
- ✓ Saber pedir e não exigir;
- ✓ Ouvir apenas sentimentos e necessidades;
- ✓ Basear as relações em confiança e não em controle;
- ✓ Lembre-se: “quando o outro diz não ao seu pedido, ele diz sim para alguma necessidade dele”.

Substitua: Quero que você pare de me criticar!

Por: Gostaria que você me dissesse uma coisa que eu fiz que você gostou.

Substitua: Droga! Eu faço tudo aqui nessa casa!!

Por: Preciso de apoio e colaboração.

Substitua: Você não me deixa fazer nada!!

Por: Eu preciso de mais espaço, liberdade e variedade.



Para que nossa comunicação não seja ‘alienante’, mas se constitua como uma ponte, o principal é perceber e assumir as próprias necessidades, ou seja, ser autêntico.



Tatiana Medina (54)991666432

Psicóloga (PUC-RJ), CRP 07/29808. Especialista em Entrevista Motivacional. Pós-graduada em Gestão Empresarial e Planejamento, Implementação e Gestão da Educação a Distância. Atua há mais de 10 anos na área de Treinamento e Desenvolvimento Profissional, orientação de carreira e implementação de Projetos.

Karina P. Paggi (54)91120804

Psicóloga (PUCRS), CRP 07/09253. Especialista em Psicoterapia Psicanalítica (UNISINOS), Mestre em Psicologia Social (PUCRS), atua em clínica de pacientes de risco há 20. Especialista em Gestão de Redes de Saúde (FIOCRUZ), experiência em gestão, docência universitária, psicologia clínica e da saúde.

Karin M. Zottis (54)999850771

Psicóloga (UCS), CRP 07/09741. Especialista em Psicoterapia Psicanalítica (IEPP), atua em Clínica há 20 anos; Licenciatura Plena em Pedagogia (UCS), Pós Graduação em Coordenação Pedagógica (UFRGS), Professora e Coordenadora Pedagógica há mais de 20 anos.

Maria Rita Rizzi (54)996488134

Psicóloga Clínica e Organizacional (FSG) CRP 07/25243, Bacharel em Administração de Empresas (UCS). MBA em Liderança, Inovação e Gestão (PUC-RS). Vivência de mais de 20 anos em RH e desenvolvimento de carreira.

O grupo Conexão Psi oferece:

ATENDIMENTO PSICOLÓGICO CLÍNICO INDIVIDUAL PRESENCIAL OU ON LINE PARA TODO BRASIL

COACH, TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO PESSOAL

ASSESSORIA TÉCNICA PARA PROJETOS NA ÁREA EMPRESARIAL, DE SAÚDE E EDUCAÇÃO

PALESTRAS E RODAS DE CONVERSA SOBRE DIVERSOS TEMAS

Venha conhecer e descobrir como a Conexão Psi pode ajudar você, sua família e seu negócio!!!

