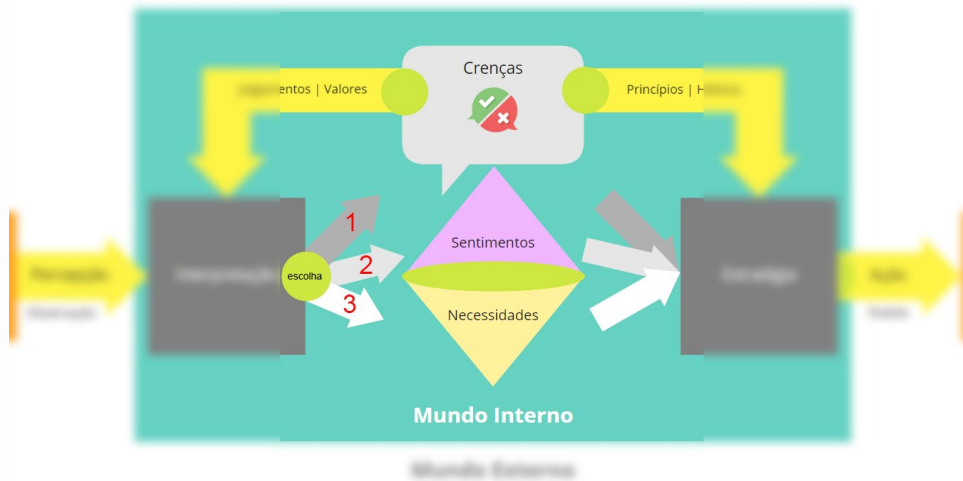


### Diagrama:



### Processo:

Após identificarmos o comportamento da pessoa com quem temos um conflito, podemos pegar três caminhos, onde o último está em harmonia com a CNV:

1. Dizer se o outro está *certo* ou *errado*.
2. Dizer como nos *sentimos* e atribuir isso ao *comportamento do outro*.
3. Dizer como nos *sentimos* e atribuir às causas internas. Em especial às *necessidades*.

### Efeito:

No caminho 1 entramos no debate para ver quem tem razão. Se a pessoa concordar que está errada, podemos ter uma contribuição estimulado por culpa. Porém, ela pode defender-se ou nos atacar dizendo que nós somos quem estamos errados.

No caminho 2 tentamos mostrar que a culpa pelos nossos sentimentos é da outra pessoa. Novamente, o outro pode se submeter, defender-se ou nos atacar.

No caminho 3 conectamos nossos sentimentos a causas internas. Assumimos a responsabilidade pelos sentimentos, pois entendemos que eles são causados pela significação que damos ao comportamento do outro.

Ao compartilharmos nossos *sentimentos*, assumimos nossa *vulnerabilidade*. Ao compartilharmos nossas *necessidades*, facilitamos com que a outra pessoa nos perceba como outro *ser humano* como ela, em vez de um inimigo.



## Sentimentos X Opiniões

Normalmente, quando as palavras *que, como se* + (eu, você, ele, ela, eles ou isso) vêm depois do verbo *sentir*, elas estão indicando o que você *pensa, acredita, crê* ou *acha*. Nestes casos, não consideramos que são expressões de sentimentos, mas de opiniões. O mesmo se dá em relação a sua consideração em relação a si ou aos outros (emprego de adjetivos):

| Exemplo de expressão de opiniões  | Exemplo de expressão de Sentimentos                     |
|---|---|
| Sinto que isso é inútil.<br><i>Acho que isso é inútil.</i>                        | Estou frustrado, pois acho isso inútil.                 |
| Sinto como se ninguém me entendesse.<br><i>Acho que ninguém me entende</i>        | Sinto tristeza, pois acho que não sou compreendido.     |
| Sinto que ela é uma amiga confiável.<br><i>Acho que ela é uma amiga confiável</i> | Sinto-me confiante quando estou com ela.                |
| Me sinto desajustado neste grupo.<br><i>Me considero desajustado neste grupo.</i> | Estou inseguro em relação ao grupo.                     |
| Me sinto insignificante.<br><i>Me considero insignificante.</i>                   | Sinto-me deprimido, pois não encontro razão para viver. |

Um outro tipo de opinião associada a sentimentos é aquela que descreve o que pensamos sobre a reação ou comportamento das outras pessoas em relação a nós.

| Opinião      | Explicação                          | Sentimento possível |
|--------------|-------------------------------------|---------------------|
| Abandonado   | Considera que alguém o abandonou.   | Solidão             |
| Atacado      | Considera que alguém o atacou.      | Mágoa               |
| Criticado    | Considera que alguém o criticou.    | Raiva               |
| Enganado     | Considera que alguém o enganou.     | Frustração          |
| Rejeitado    | Considera que alguém o rejeitou.    | Nervos              |
| Menosprezado | Considera que alguém o menosprezou. | Impotência          |
| Obrigado     | Considera que alguém o obrigou.     | Medo                |
| Pressionado  | Considera que alguém o pressionou.  | Tensão              |
| Usado        | Considera que alguém o usou.        | Fraqueza            |

Observação: não há problema em expressar opiniões. Porém, propomos que seja uma expressão assumida. Exemplo: estou tenso, pois acho que estou sendo pressionado



## Responsabilização pelos Sentimentos

Estaremos sendo mais responsáveis com nosso sentimentos e diminuindo as probabilidades que as pessoas interpretem o que falamos como acusações se relacionamos os sentimentos a uma causa interna nossa.

Vejamos alguns exemplos:

| <b>Expressões de Irresponsabilidade pelos Sentimentos</b>       | <b>Expressões de Responsabilidade pelos Sentimentos</b>  |
|---|--|
| Fico irritado quando o cachorro do vizinho late.                | Fico irritado quando o cachorro do vizinho late, porque gostaria de silêncio para me concentrar nos estudos.   |
| Quando você nega um pedido simples meu, fico triste.            | Quando você nega um pedido simples meu, fico triste, pois é importante para mim saber que você se importa comigo.  |
| Fiquei decepcionado com a decisão do júri de prender o acusado. | Fiquei decepcionado com a decisão do júri de prender o acusado, pois minha noção de justiça não foi seguida.   |
| Tenho vergonha de apresentar o trabalho na frente da turma.     | Tenho vergonha de apresentar o trabalho na frente da turma, pois tenho medo de falar algo errado e não ser valorizado pelo meu esforço de aprender o conteúdo. |
| Fico ansioso durante as provas.                                 | Fico ansioso durante as provas, pois tenho receio que se tirar notas baixas isso possa representar que não sou competente.                                     |
| Fiquei contente ao ver sua mensagem de apoio.                   | Fiquei contente ao ver sua mensagem de apoio, porque me estimulou a pensar que sou importante para você.   |
| Senti-me alegre porque você recebeu aquele prêmio.              | Senti-me alegre quando você recebeu aquele prêmio, porque esperava que você tivesse reconhecimento pelo seu trabalho.  |
| Este trabalho está me desmotivando.                             | Estou desmotivado, pois gostaria de já ter progredido mais em meu trabalho.  |



## Lista de Sentimentos do Livro da CNV (1)

*Como nós normalmente nos sentimos quando nossas necessidades ESTÃO sendo atendidas:*

|               |              |                |
|---------------|--------------|----------------|
| à vontade     | empolgado    | maravilhoso    |
| absorto       | encantado    | motivado       |
| agradecido    | encorajado   | orgulhoso      |
| alegre        | engraçado    | otimista       |
| alerta        | entretido    | ousado         |
| aliviado      | entusiasmado | pacífico       |
| amistoso      | envolvido    | plácido        |
| amoroso       | equilibrado  | pleno          |
| animado       | esperançoso  | radiante       |
| atônito       | esplêndido   | relaxado       |
| ávido         | estimulado   | resplandecente |
| bem-humorado  | excitado     | revigorado     |
| calmo         | extasiado    | satisfeito     |
| carinhoso     | exuberante   | seguro         |
| complacente   | exultante    | sensível       |
| compreensivo  | falante      | sereno         |
| concentrado   | fascinado    | surpreso       |
| confiante     | feliz        | terno          |
| confiável     | glorioso     | tocado         |
| consciente    | gratificado  | tranquilo      |
| contente      | grato        | útil           |
| criativo      | inspirado    | vigoroso       |
| curioso       | interessado  | vivo           |
| despreocupado | livre        |                |
| emocionado    | maravilhado  |                |

Nota: Em inglês são apresentados 107 sentimentos. Em português 73. O problema é que muitos são sinônimos. Exemplo: As palavras “cheerful, gleeful, merry, mirthful, perky, joyous, joyful” podem ser traduzidas como “alegre”. A minha opinião é que não precisamos decorar uma lista gigante de sinônimos só para termos a impressão de que entendemos nossas emoções. Além disso as palavras “amistoso, amoroso, carinhoso, compreensivo, complacente, útil, falante” correspondem a uma avaliação, não a um sentimento. E complacente muitas vezes é tomado como algo pejorativo. Talvez, o sentimento original fosse flexível.



## Lista de Sentimentos do Livro da CNV (2)

### *Como nós normalmente nos sentimos quando nossas necessidades NÃO ESTÃO sendo atendidas:*

|              |                |              |            |
|--------------|----------------|--------------|------------|
| abandonado   | cético         | horrorizado  | pessimista |
| abatido      | deprimido      | hostil       | preguiçoso |
| aflito       | desamparado    | impaciente   | preocupado |
| agitado      | desanimado     | impassível   | péssimo    |
| alvorçado    | desapontado    | incomodado   | rancoroso  |
| amargo       | desatento      | indiferente  | receoso    |
| amargurado   | desconfiado    | infeliz      | rejeitado  |
| amedrontado  | desconfortável | inquieto     | relutante  |
| angustiado   | descontente    | inseguro     | ressentido |
| ansioso      | desencorajado  | insensível   | segregado  |
| apavorado    | desesperado    | instável     | sem graça  |
| apreensivo   | desiludido     | irado        | sensível   |
| apático      | desolado       | irritado     | solitário  |
| arrepentido  | despreocupado  | irritante    | sonolento  |
| assustado    | encabulado     | irritável    | soturno    |
| aterrorizado | encrencado     | letárgico    | surpreso   |
| atormentado  | enojado        | magoado      | taciturno  |
| austero      | entediado      | mal-humorado | temeroso   |
| bravo        | envergonhado   | malvado      | tenso      |
| cansado      | exagerado      | melancólico  | triste     |
| carregado    | exaltado       | monótono     | zangado    |
| chateado     | exasperado     | mortificado  |            |
| chato        | exausto        | nervoso      |            |
| chocado      | fraco          | obcecado     |            |
| ciumento     | frustrado      | oprimido     |            |
| confuso      | fulo           | perplexo     |            |
| consternado  | furioso        | perturbado   |            |
| culpado      | hesitante      | pesaroso     |            |

Nota: Observe que há pelo menos 14 dessas palavras que podem ser usadas para expressar o modo como eu julgo o comportamento dos outros sobre mim. Quando uso a expressão Estou me sentindo para indicar (estou sendo X por você): “abandonado, amedrontado, aterrorizado, atormentado, carregado, chateado, culpado, desamparado, desencorajado, exaltado, incomodado, irritado, magoado, perturbado”. Especialmente a palavra abandonado. Uma tradução mais cuidadosa poderia ser: “estou me sentindo sozinho, só, solitário”. Mas, tudo isso cai por Terra quando entendemos o principal: a intenção e a atenção que desejamos sustentar.



## Necessidades: Ponto de Reciprocidade

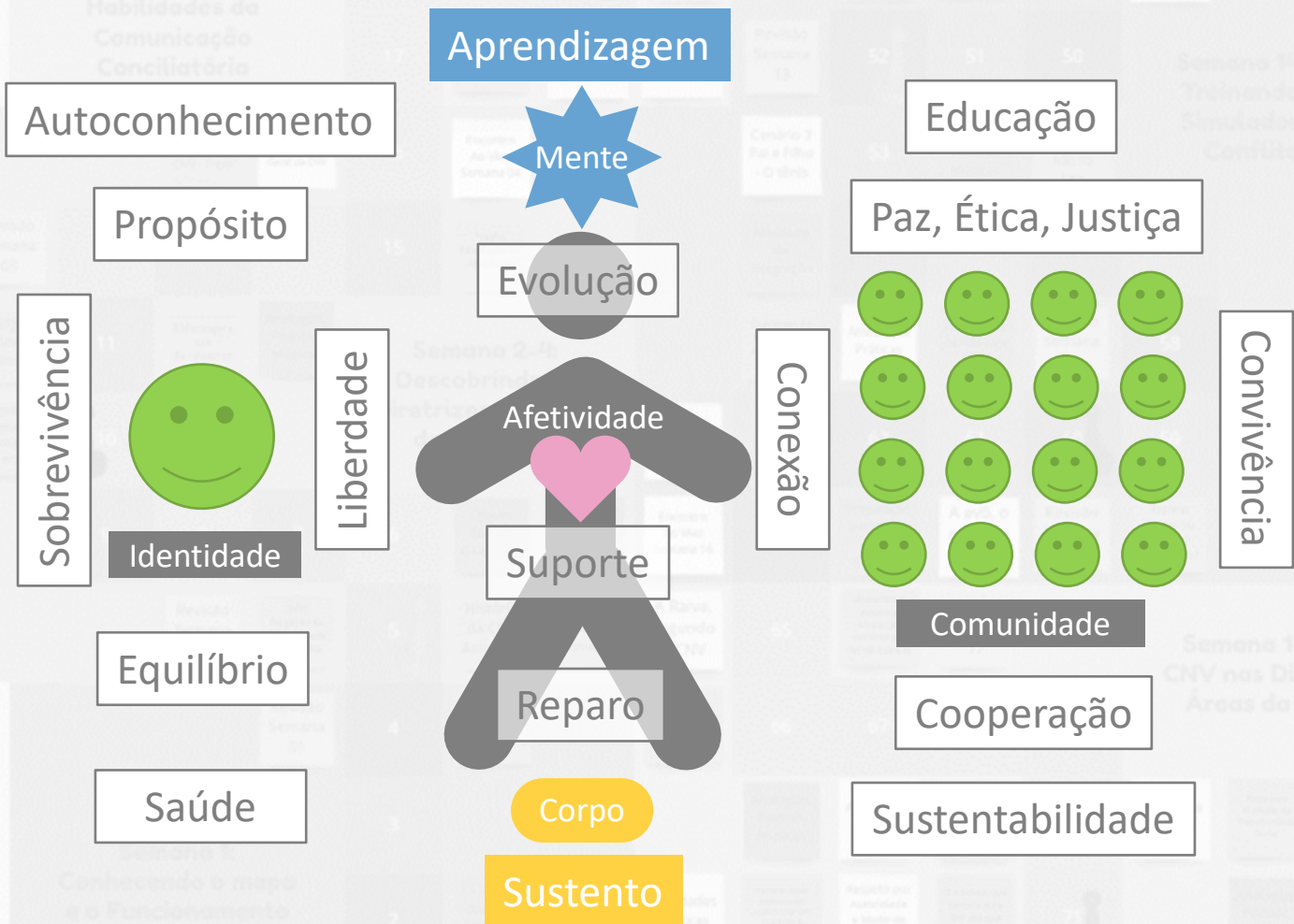
### Compreensão:

Se desejamos ser compreendidos pelas pessoas, precisamos comunicar aquilo que faça sentido para o outro. Na CNV, entendemos que o ponto de reciprocidade mais seguro que temos, para buscarmos essa compreensão, são as

*Necessidades Humanas Universais:*



## Dimensões das Necessidades e alguns exemplos:





### *Eis a seguir algumas das necessidades humanas básicas que todos compartilhamos:*

#### AUTONOMIA

- escolher seus próprios sonhos, objetivos e valores
- escolher seu próprio plano para realizar esses sonhos, objetivos e valores

#### CELEBRAÇÃO

- celebrar a criação da vida e os sonhos realizados
- elaborar as perdas: entes queridos, sonhos etc. (luto)

#### INTEGRIDADE

- autenticidade
- autovalorização
- criatividade
- significado

#### INTERDEPENDÊNCIA

- aceitação
- amor
- apoio
- apreciação
- calor humano
- compreensão
- comunhão
- confiança
- consideração
- contribuição para o enriquecimento da vida (exercitar o poder de cada um, doando aquilo que contribui para a vida)
- empatia
- encorajamento
- honestidade (a honestidade que nos fortalece, capacitando-nos a aprender com nossas limitações)
- proximidade
- respeito
- segurança emocional

#### LAZER

- diversão
- riso

#### COMUNHÃO ESPIRITUAL

- beleza
- harmonia
- inspiração
- ordem
- paz
- NECESSIDADES FÍSICAS
- abrigo
- água
- alimento
- ar
- descanso
- expressão sexual
- movimento, exercício
- proteção contra formas de vida ameaçadoras: vírus, bactérias, insetos, predadores
- toque