

ETAPAS DA SOLUÇÃO DE CONFLITOS PELA CNV

Antes de descrever as etapas propostas pela CNV, é preciso destacar que o **primeiro passo** para aquele se propõe a utilizar essa ferramenta na solução dos conflitos, é capacidade de **criar vínculos**. É somente a partir dele que se descobrem as necessidades dos envolvidos, das quais derivam sua satisfação. Assim, o vínculo se constitui num pré-requisito para a construção de uma estratégia na qual as partes se sintam satisfeitas em implementar.

ETAPAS	O QUE FAZER	ATENÇÃO	EXEMPLOS/ EXPLICAÇÕES
ETAPA 1	Expressamos nossas necessidades	Necessidade é diferente de tentar provar que se está certo e é diferente de estratégia	Quero me separar, quero pedir demissão – esses são exemplos de estratégia, não de necessidade Frases do tipo: você é insensível às minhas necessidades, você não compreende – não expressam as necessidades de quem fala, mas análises do comportamento do outro que são entendidas como críticas
ETAPA 2	Procuramos entender as necessidades reais da outra pessoa	Se ela não verbaliza uma necessidade e sim uma opinião, uma crítica ou uma análise, notaremos esse fato e continuaremos a buscar a necessidade por trás do que ela diz	Exemplos de necessidades: reconhecimento, compreensão, de convívio, de apoio, entre outras Necessidades são os recursos, sejam eles físicas ou psicológicas Existe uma diferença entre as necessidades de uma pessoa e a sua estratégia para supri-las
ETAPA 3	Confirmamos se nós e a outra parte reconhecemos com precisão as necessidades do outro	Caso contrário, continuamos a tentar captar a necessidade por trás das palavras	Certifique-se de que compreendeu qual a necessidade do outro A mensagem pode tomar a forma de silêncio, negação, julgamento, gesto ou de um pedido – Capte a necessidade e não o modo como as pessoas as exprimem Podemos confirmar com ela do que necessita e, então, ajudá-la a traduzir em palavras a sua necessidade
ETAPA 4	Praticamos a empatia para compreender a necessidade do outro	Quando qualquer um dos lados se vê criticado, avaliado ou interpretado, a energia da situação se concentrará na autodefesa e nas acusações mútuas, não na solução do conflito	Verifique os ajustes possíveis para satisfazer as necessidades dos envolvidos no conflito Avalie se estão sendo considerados, reconhecidos e compreendidos os sentimentos de todos os envolvidos, pois raiva, ressentimento, mágoas, impedem de ouvir o outro
ETAPA 5	Propomos estratégias para resolver o conflito, apresentando-as em linguagem positiva de ação	Ao longo de todo o processo, escutamos um ao outro com o máximo cuidado, evitando sempre o uso de linguagem que possa ser interpretada como crítica de ambos os lados	Recursos possíveis com uso da linguagem positiva de ação : - declaração em linguagem no presente - EX: gostaria que você me dissesse se está disposto avocê pode me dizer se vai - usar verbos de ação – que represente algo que possa ser visto ou ouvido - nem sempre o outro irá aceitar a estratégia proposta, saber ouvir não faz parte , saber compreender a necessidade por trás do não é parte da resolução do conflito

Criado por Geisa Tatsch (2022)

Adaptado de Marshall B. Rosenberg (2021). Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais

ETAPAS DA SOLUÇÃO DE CONFLITOS PELA CNV

Agora é a sua vez, pense em uma situação de conflito pela qual você tenha passado ou esteja vivenciando e preencha a ferramenta abaixo:

ETAPAS	O QUE FAZER	DESCREVA	ATENÇÃO
ETAPA 1	Expresse suas necessidades que não estão sendo atendidas e podem estar gerando conflito		Observe se você conseguiu descrever necessidades e não estratégias
ETAPA 2	Escreva e procure entender as necessidades reais da(s) outra(s) pessoa(s) envolvida(s)		Observe se você conseguiu descrever necessidades e não estratégias
ETAPA 3	Confirme se as partes reconhecem com precisão as necessidades uma(s) da(s) outra(s)		Certifique-se de que compreendeu qual a necessidade do outro Caso não seja possível verificar com os demais envolvidos, descreva perguntas que poderiam auxiliar nessa checagem em relação às necessidades e sentimentos do outro
ETAPA 4	Pratique a empatia para compreender as necessidades do outro – escreva o que/ do que você precisa, o que/ do que outro precisa, inicie as possibilidades de estratégia, o que você não abre mão, o que outro não abre mão – depois escreva os ajustes possíveis		Verifique os ajustes possíveis para satisfazer as necessidades dos envolvidos no conflito Avalie se estão sendo considerados, reconhecidos e compreendidos os sentimentos de todos os envolvidos, pois raiva, ressentimento, mágoas, impedem de ouvir o outro
ETAPA 5	Proponha estratégias para resolver o conflito, apresentando-as em linguagem positiva de ação		Construção de recursos possíveis com uso da linguagem positiva de ação

Criado por Geisa Tatsch (2022)

Adaptado de Marshall B. Rosenberg (2021). Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais