

Comunicação Compassiva

Um guia prático para gerar mais entendimento e conexão



Você tem necessidade
de atenção.



Ninguém me escuta!



Isso não é nada!



Adriele Machado Rodrigues
Nadia Beatriz Casani Belinazo

Comunicação Compassiva – um guia prático para gerar mais entendimento e conexão

AUTORAS

Adriele Machado Rodrigues

Nadia Beatriz Casani Belinazo

1ª Edição
CTE/UFSM

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
Santa Maria | RS
2025

©Coordenadoria de Tecnologia Educacional – CTE.
Este caderno foi elaborado pela Coordenadoria de Tecnologia Educacional
da Universidade Federal de Santa Maria.

PRESIDENTE DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Luiz Inácio Lula da Silva

MINISTRO DA EDUCAÇÃO

Camilo Sobreira de Santana

PRESIDENTE DA CAPES

Denise Pires de Carvalho

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

REITOR

Luciano Schuch

VICE-REITORA

Martha Bohrer Adaime

PRÓ-REITOR DE PLANEJAMENTO

Rafael Lazzari

PRÓ-REITOR DE GRADUAÇÃO

Jerônimo Siqueira Tybusch

PRÓ-REITORA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA

Cristina Wayne Nogueira

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA EDUCACIONAL

COORDENADORA DA CTE

Cristiane Cauduro Gastaldini

ELABORAÇÃO DO CONTEÚDO

Adriele Machado Rodrigues

Nadia Beatriz Casani Belinazo

REVISÃO E APOIO PEDAGÓGICO

Karine Josieli König Meyer

REVISÃO LINGUÍSTICA

Grazielle da Silva dos Santos

Maria Carolina de Christo Lima

EQUIPE DE DESIGN

Ana Caroline Alves Crema

Marcel Santos Jacques

DIAGRAMAÇÃO

Ana Caroline Alves Crema

PROJETO GRÁFICO

Ana Caroline Alves Crema



O conteúdo desta obra expressa a opinião do autor e seu teor é de sua inteira responsabilidade.

R696c Rodrigues, Adriele Machado

Comunicação compassiva [recurso eletrônico] : um guia prático para gerar mais entendimento e conexão / Adriele Machado Rodrigues, Nadia Beatriz Casani Belinazo. – 1. ed. – Santa Maria, RS : UFSM, CTE, 2025.
1 e-book. : il.

“Este caderno foi elaborado pela Coordenadoria de Tecnologia Educacional da Universidade Federal de Santa Maria.”

Inclui referências.

ISBN 978-65-5334-020-6

1. Comunicação 2. Comunicação não violenta 3. Comunicação compassiva 4. Comunicação assertiva 5. Compaixão 6. Acolhimento 7. Estudantes universitários 8. Universidade Federal de Santa Maria. Coordenadoria de Tecnologia Educacional I. Belinazo, Nadia Beatriz Casani II. Título

CDU 316.773.4

Ficha catalográfica elaborada por Maria Helena de Gouveia - CRB-10/2266
Biblioteca Central - UFSM



Apresentação

A UFSM é um dos mais importantes espaços de educação formal, com a missão de “Construir e difundir conhecimento, comprometido com a formação de pessoas capazes de inovar e contribuir com o desenvolvimento da sociedade, de modo sustentável” (PDI 2016-2026, p. 24). Assim, tal missão está alinhada com o Sistema Nacional de Acompanhamento e Combate à Violência nas Escolas (SNAVE) instituído pelo MEC, regulamentado pela [Lei nº 14.643, de 2 de agosto de 2023](#), e pelo [Decreto nº 12.006, de 24 de abril de 2024](#), com o objetivo de ampliar a capacidade das instituições educacionais de promoverem ações de prevenção e resposta à violência.



SAIBA MAIS: Para saber mais sobre o Plano de Desenvolvimento Institucional da UFSM (2016-2026), acesse: https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/500/2021/04/VFinal-DocumentoPDI-TextoBaseCONSU_TextoComPlanoDeMetas2022.pdf.



INTERATIVIDADE: Acesse a Lei nº 14.643 de 2023 em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/l14643.htm.



INTERATIVIDADE: Acesse o Decreto nº 12.006 de 2024 em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/decreto/D12006.htm.

Em complementação, tem-se a [Lei nº 15.093, de 7 de janeiro de 2025](#), que institui a [Campanha Setembro da Paz](#), conforme disposto no primeiro artigo, que estabelece o mês de setembro para desenvolver campanhas e ações direcionadas à conscientização e à sensibilização da sociedade quanto à promoção da paz, ao combate à violência e à defesa da vida. A UFSM, por meio do Comitê de Comunicação Compassiva, instituído pela Portaria Normativa UFSM nº 086/2024, demonstra seu compromisso em fomentar práticas de comunicação compassiva, de prevenção às violências e em promover a cultura de paz e a resolução pacífica de conflitos.



SAIBA MAIS: Para saber mais sobre a Campanha Setembro da Paz (BRASIL, 2025), acesse: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2025/lei-15093-7-janeiro-2025-796860-publicacaooriginal-174035-pl.html>.

Inspirada pela abordagem da Comunicação Não Violenta (CNV), desenvolvida por Marshall Rosenberg (2006), esta cartilha oferece ferramentas e orientações práticas para desenvolver a comunicação compassiva no dia a dia. Esta publicação apresenta os conceitos, princípios e técnicas da comunicação assertiva e consciente, com o objetivo de promover relacionamentos mais saudáveis e colaborativos na comunidade acadêmica. Ao longo deste guia, você encontrará explicações detalhadas sobre os quatro componentes da CNV (observação, sentimento, necessidade e pedido), que alicerçam a comunicação e a compaixão, além de exemplos e exercícios práticos. Ao compreender e aplicar esses princípios, podemos transformar desentendimentos em oportunidades de crescimento

e construir um ambiente universitário mais empático e acolhedor. A comunicação compassiva nos convida a expressarmos nossos sentimentos e necessidades de forma autêntica, ouvindo atentamente o outro e buscando entender suas perspectivas e colaborar para o bem-estar coletivo.

Comece agora a construir um futuro mais pacífico, iniciando pelas suas interações mais próximas.

ícones



ATENÇÃO: faz uma chamada ao leitor sobre um assunto, abordado no texto, que merece destaque pela relevância.



INTERATIVIDADE: aponta recursos disponíveis na internet (sites, vídeos, jogos, artigos, objetos de aprendizagem) que auxiliam na compreensão do conteúdo da disciplina.



SAIBA MAIS: traz sugestões de conhecimentos relacionados ao tema abordado, facilitando a aprendizagem do aluno.



TERMO DO GLOSSÁRIO: indica definição mais detalhada de um termo, palavra ou expressão utilizada no texto.

Sumário

10	1. Comunicação Compassiva
	– introdução
11	1.1 Símbolo da comunicação compassiva
13	1.2 Obstáculos à comunicação compassiva
15	1.3 Comunicação de duas vias
18	2. Comunicação Compassiva
	– Princípios e pressupostos
20	3. Componentes para a comunicação compassiva
20	3.1 Primeiro componente – Observação
21	3.1.1 Diferenciando observação de julgamento
23	3.2 Segundo componente – Sentimentos
24	3.2.1 Diferenciando emoções de sentimentos
24	3.3 Terceiro componente – Necessidades
26	3.3.1 Diferenciando necessidade de desejo
26	3.4 Quarto componente – Pedidos
28	3.4.1 Diferenciando pedido de exigência
29	4. Desenvolvendo a abordagem da compaixão
	e da conexão na comunicação
32	5. Quando a Compaixão não encontra eco:
	navegando na falta de compreensão
33	6. O “não” na comunicação compassiva
35	7. Comunicação Compassiva – metas, propósito
36	8. Estratégias para a comunicação compassiva
39	9. Reações a mensagens que não
	esperávamos receber
41	10. Nossas escolhas diante da
	comunicação violenta
43	11. Superando a disputa de poder
46	12. Exercícios e exemplos de Comunicação
	Compassiva
50	13. Redes de compaixão
52	Referências
55	Anexos

1.

Comunicação Compassiva – introdução

O Comitê Institucional de Promoção da Comunicação Compassiva e Prevenção de Conflitos, instituído pela Portaria de Pessoal UFSM nº 2.176, de 4 de outubro de 2024, escolheu utilizar a categoria compassiva para nomear o formato de comunicação que, inspirada na CNV, garante relação intrínseca entre a política institucional e as práticas restaurativas, dando uma ideia mais completa das ações que se pretende desenvolver na UFSM. Ao vincular essa abordagem, o Comitê busca fortalecer os laços entre os membros da comunidade acadêmica, incentivando o diálogo aberto, a resolução pacífica de conflitos e a construção de um ambiente institucional mais acolhedor e colaborativo.

A teoria da Comunicação Não Violenta (CNV) começou a ser desenvolvida na década de 1960, pelo psicólogo norte-americano Marshall Rosenberg, inspirado, principalmente, na Psicologia Humanista, de Carl Rogers. A pesquisa que orientou e estruturou a proposição desta abordagem teve como questão norteadora: o que nos estimula à violência e o que nos ajuda a sustentar a compaixão, no dia a dia, uns pelos outros? O seu livro, ao ser traduzido para o português, ficou com o seguinte subtítulo: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. No entanto, todos os estudiosos deste livro apresentam consenso ao estimar que não se trata apenas de uma técnica, mas uma experiência vivencial de alterar o formato das interações entre as pessoas por meio de uma comunicação assertiva.

Nesse método de comunicação, muda o foco da relação, pois visa promover a compreensão e a empatia entre as pessoas, enfatizando a honestidade ao expressar as necessidades e acolhimento da fala do outro, sem recorrer a respostas prontas, críticas, julgamentos moralizadores ou violências. Praticar a comunicação compassiva pode alterar o modo dos relacionamentos entre as pessoas, seja no ambiente profissional ou nos seus relacionamentos pessoais.

A metodologia propõe a mudança na forma como nos comunicamos, abandonando as interações baseadas em hierarquias de poder. Ao invés disso, busca-se estabelecer relações mais equilibradas, em que as posturas autoritárias e os mecanismos de controle sejam substituídos por um diálogo aberto e respeitoso. Esta abordagem da comunicação busca superar a dicotomia certo ou errado, bom ou mau e coloca o **foco nas necessidades atendidas e não atendidas**.

Ao promover o diálogo consciente e estruturado, a comunicação compassiva pode tornar-se uma coleção de ferramentas exitosas para nos reconectar com nossa compaixão, para proporcionar engajamento, trocas, construção do bom entendimento, enxergar as pessoas, acolher suas necessidades, desenvolver a confiança em si e no outro e na busca por relações compassivas.

A comunicação compassiva não se restringe a comparar a base binária violência X não violência, vai além, pois se trata de superar os obstáculos que se apresentam nas falas e nas interações sociais.

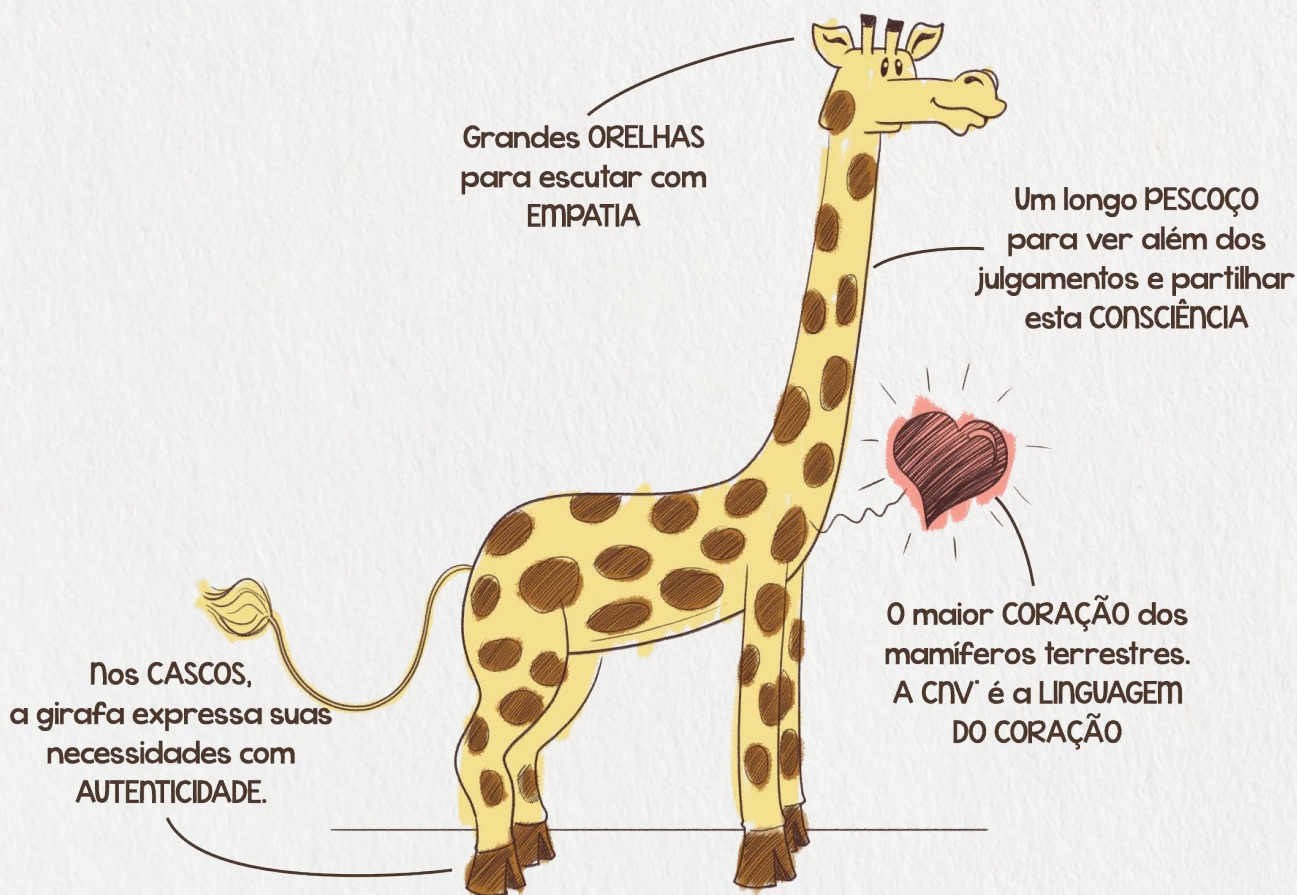
Tem a ver com o modo complexo de ser e estar nas relações, como condição de interdependência, com o modo de ser presença no mundo, na profunda conexão, com a materialização do fluxo do amor à vida. Além disso, busca oferecer a comunicação no sentido originário da Linguagem, daquilo que dá significação às coisas, à vida e ao mundo, enfim refere-se à CRIAÇÃO e ao compartilhamento de sentidos e significados relacionados à (inter)subjetividade humana.

1.1

Símbolo da comunicação compassiva

A comunicação compassiva utiliza o símbolo da girafa com a principal característica do longo pescoço. Comparativamente, permite uma visão ampla e profunda da situação, assim como auxilia a ouvir atentamente para descobrir as necessidades atendidas ou não. Por seu grande coração, remete à compaixão e, por isso, o acolher com compassividade e trabalhar juntos para a satisfação mútua. Em função disso, utilizaremos, nesta publicação, as imagens com referência à girafa quando estivermos descrevendo e exemplificando a comunicação compassiva, além dos demais elementos que se relacionam à autenticidade, à empatia e à atenção plena.

A girafa, símbolo da COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA*



Marshall Rosenberg (2006) utiliza como metáfora a girafa, para representar as interações não violentas e compassivas, e o lobo (ou chacal), para as mais desafiadoras. No contexto brasileiro, a metáfora da girafa e do lobo é amplamente utilizada para ilustrar essa mesma distinção. É importante ressaltar que não existem pessoas intrinsecamente “boas” ou “más”, mas sim que utilizamos diferentes estratégias de comunicação em diferentes momentos. Alertamos que, mesmo as estratégias de comunicação consideradas mais “rudimentares”, podem ser úteis em determinadas situações, como em momentos de grande estresse ou quando há uma ameaça real. No entanto, é importante reconhecer que essas estratégias podem gerar mais conflitos do que soluções a longo prazo.

A comunicação compassiva estaria em oposição à comunicação com características de violência ou que contenha padrões de interação que dificultam a conexão autêntica e que acabam gerando conflitos. Manifesta-se, principalmente, através de julgamentos, críticas, acusações, rótulos e outras formas de linguagem que desvalorizam o outro e geram sentimentos negativos, como raiva, mágoa e ressentimento. Esse tipo de comunicação se baseia em interpretações pessoais e projeções sobre o outro, sem levar em consideração seus sentimentos, necessidades e perspectivas. Ao invés de buscar o entendimento mútuo, a comunicação violenta foca em defender o próprio ponto de vista e em culpar o outro pelo que está acontecendo. Como consequência, ela mina a confiança, impede o diálogo construtivo e dificulta a construção de relacionamentos saudáveis e colaborativos. A comunicação violenta pode gerar escaladas de conflito, alienação e, até mesmo, violência física ou psicológica, apresentando-se como dificultadora da comunicação compassiva.



1.2

Obstáculos à comunicação compassiva

Na perspectiva da comunicação compassiva, é importante trazer à luz da reflexão alguns bloqueios ao entendimento, para que, ao reconhecer estes sinais, se possa superá-los, adotando a abordagem da empatia e da compaixão. Destacam-se como empecilhos de conexão quando, ao interagir com outro, emitimos julgamentos, fazemos comparações, negamos responsabilidade ou apresentamos demandas, em vez de expressar nossos sentimentos e necessidades de forma clara e objetiva. Alguns exemplos de comunicação desconectada:

- Aconselhamento (_ se fosse eu, agiria assim...);
- Negação (_ não se preocupe, isso não é nada...);
- Diagnóstico (_ você é...deveria consultar um especialista...);
- Indagação (_ mas por que fez assim e não assado?);
- Exemplificação com experiências próprias (Eu já passei por isso.);
- Comparação (_ comigo foi pior...);
- Rotulação (_ vocês são todos iguais.);
- Julgamento (_ você é bagunceiro.);
- Superioridade (_ eu te avisei, eu sabia. Por que não fez do jeito que eu falei?).

Marshall (2006) pontua que podem ser obstáculos da comunicação a tentativa de dar conselhos, explicar, afirmar, moralizar, consolar, “terapeutizar”, comparar, subestimar, punir ou recompensar sem que a outra pessoa tenha solicitado. Assim, é importante esclarecer que não se recomenda abandonar completamente estas formas, pois, certamente, serão oportunas quando o interlocutor solicitar, mas é imprescindível desenvolver a consciência de como elas podem afetar a comunicação, refletir sobre o impacto que elas causam nas interações e buscar alternativas que promovam a compreensão mútua.

Os obstáculos à escuta empática



Diante desses obstáculos à comunicação compassiva, é fundamental compreender a dinâmica das interações humanas. Ao compreender as nuances da comunicação e escolher conscientemente as estratégias mais eficazes, podemos construir relacionamentos mais saudáveis e promover um ambiente mais harmonioso.

Para refletir, tomemos o julgamento, que é um dos argumentos que desconectam as pessoas. Cabe esclarecer que o exercitamos todo o tempo, mas, se pretendemos ser assertivos e compassivos na comunicação, precisamos ter a consciência de utilizar o julgamento no seu devido lugar. Assim, prestar atenção aos nossos pensamentos e julgamentos é fundamental. Ao praticar a consciência plena e a auto-observação, podemos identificar e transformar nossos padrões julgativos em comportamentos mais compassivos.

**Praticar a CNV não é fazer meus julgamentos desaparecerem,
é fazê-los me servir DE OUTRA FORMA**



Ao invés de acreditar em meu julgamento.

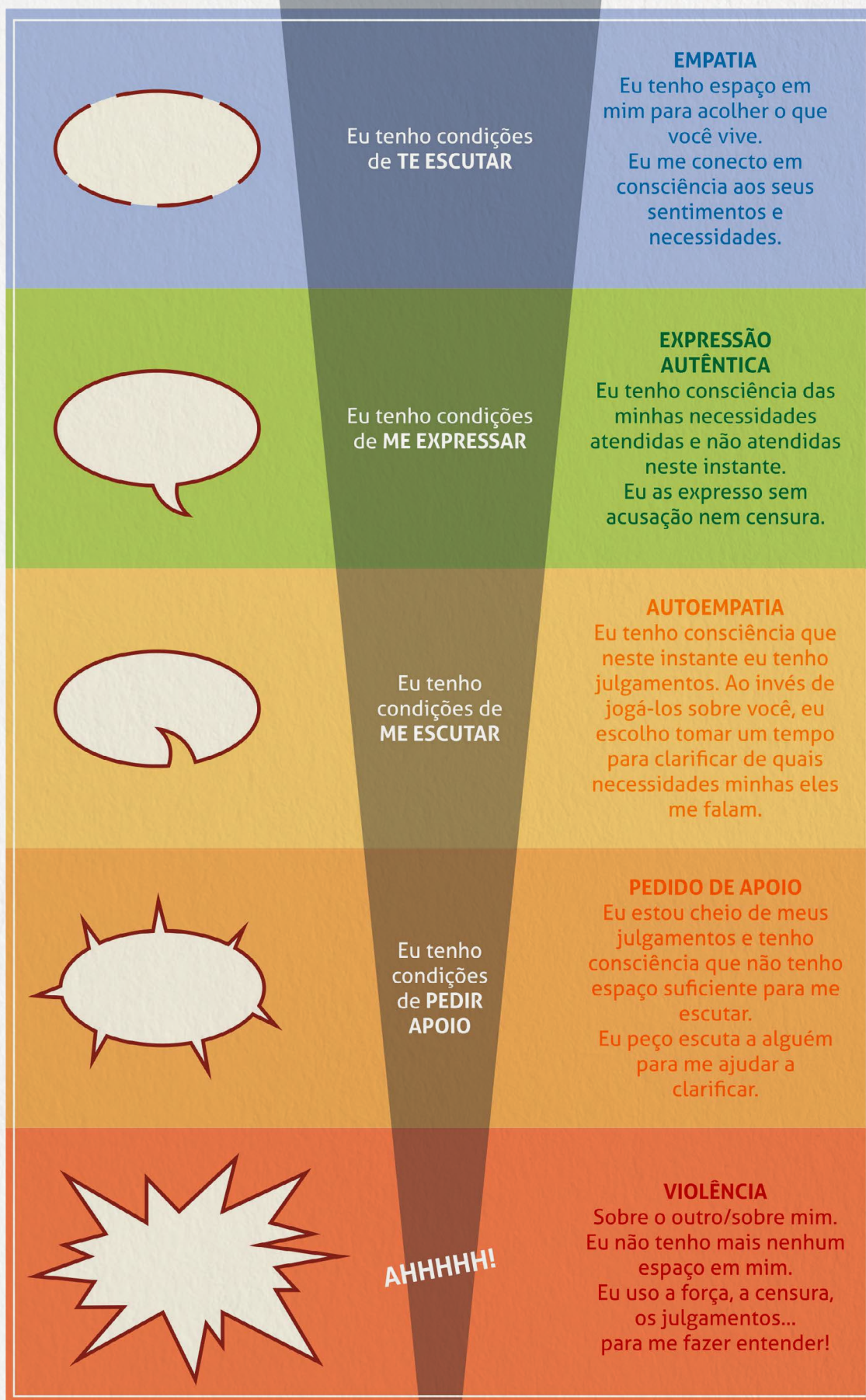
Eu presto atenção nele.

Em seguida, eu escuto sobre qual necessidade super preciosa para mim este julgamento me fala.

1.3

Comunicação de duas vias

A comunicação compassiva pressupõe duas ações fundamentais: fala eficiente e escuta atenta. Para entendermos verdadeiramente a outra pessoa, estratégias, como fazer perguntas, parafrasear ou reformular o que foi dito, são essenciais. Elas demonstram interesse e garantem que captemos a mensagem corretamente. Escutar, segundo Boyes-Watson e Pranis (2010), envolve muito mais do que apenas ouvir as palavras. É preciso prestar atenção na outra pessoa, permitindo que ela sinta e perceba nosso genuíno interesse em sua história. Trata-se de buscar compreender a mensagem do ponto de vista do outro, um exercício que exige prática e dedicação. É preciso, no entanto, estar ciente de nossa própria disposição e disponibilidade para oferecer ao outro. Para isso, apresenta-se abaixo um quadro evolutivo, desde a violência até a empatia, com as etapas intermediárias, que são: pedido de apoio, autoempatia e expressão autêntica.



Para que a comunicação se torne mais empática e acolhedora, é preciso: suspender opiniões prontas, ouvir sem julgar, com interesse, sem antecipar a resposta, validar os sentimentos, ouvir até o fim, certificar-se de que entendeu o que foi dito, reconhecer as necessidades, ofertar o que o outro precisa e pedir o que nos falta para ficar bem. O ápice de disponibilidade em uma conversação é a empatia, para entendermos verdadeiramente a outra pessoa.

E o que se entende por empatia? Seria um estar disponível e de forma acolhedora ao outro, a capacidade de entender os pensamentos e perspectivas de outra pessoa, sem necessariamente compartilhar seus sentimentos ou experiências, mas estar disposto a “calçar os sapatos” do outro para conhecer o mundo sob seu ponto de vista.



É necessário destacar que compreender não significa concordar e nem sempre é o buscado pelo outro. Às vezes, o outro só espera acolhimento compreensivo e respeito pelo direito de dizer e sentir. Para acolher, é importante receber o que está sendo comunicado. Mas, antes de prosseguirmos com as práticas de comunicação compassiva, é necessário destacar os princípios e os pressupostos que a compõem.

2.

Comunicação Compassiva

– princípios e pressupostos

Os princípios elencados por Rosenberg são dois: o primeiro é a empatia, que tem a ver com a forma como ocorre o relacionamento com o(s) outro(s), e o segundo é a honestidade consigo próprio(a). Tais princípios remetem ao entrelaçamento relacional vital que restabelece a confiança no fundamento da humanidade na busca pelo diálogo verdadeiro, sendo este um lugar sistêmico que nos perpassa e afeta profundamente. Em relação à honestidade, é como podemos nos conhecer e reconhecer na relação com o outro e com o mundo, ao falar de coração (com o core, no sentido original, que remete à coragem, à cordialidade) a partir daquilo que é o essencial. As duas referências guardam relação intrínseca com a acolhida de si, autoconhecimento, autocompaixão e acolhida do outro, compassividade e amorosidade.

Marshall (2006, 2019) aponta os seguintes pressupostos que julga serem eficientes quando estivermos em interações e buscando a comunicação assertiva e consciente:

A natureza humana é compassiva;

A base da comunicação assertiva e consciente reside na crença intrínseca na compaixão humana. Ao reconhecer que, em essência, somos seres capazes de empatia e solidariedade, abrimos portas para interações mais genuínas e respeitadas. Essa premissa nos incentiva a buscar, nas nossas comunicações, a conexão com o outro, compreendendo suas perspectivas e necessidades.

Todas as nossas ações buscam atender a necessidades;

Compreender que, por trás de cada ação humana, existe uma necessidade a ser atendida é fundamental para a comunicação assertiva. Ao invés de julgar ou rotular as ações dos outros, podemos buscar entender os motivos que os levam a agir daquela forma. Essa compreensão nos permite responder de maneira mais adequada e construtiva, evitando conflitos desnecessários.

Podemos desenvolver a compaixão;

A compaixão não é um dom inato, mas uma habilidade que pode ser cultivada através da prática. Ao praticar a escuta ativa, a empatia e a gentileza em nossas interações, podemos fortalecer nossa capacidade de nos conectar com os outros e de compreender suas experiências.

Temos prazer em cuidar da vida;

A busca pelo bem-estar próprio e alheio é uma característica inerente ao ser humano. Ao reco-

nhecer esse prazer intrínseco em cuidar da vida, podemos direcionar nossas ações para promover o bem-estar nas nossas relações. A comunicação assertiva, ao fomentar a colaboração e a harmonia, contribui para essa busca.

Podemos escolher nossas interpretações, estratégias e ações;

A comunicação assertiva nos ensina que temos o poder de escolher como reagimos às situações. Ao invés de reagir impulsivamente, podemos escolher interpretar os eventos de forma mais objetiva e escolher estratégias de comunicação mais eficazes. Essa capacidade de escolha nos permite construir relacionamentos mais saudáveis e satisfatórios.

Estamos interconectados;

A compreensão de que estamos interligados com os outros e com o mundo ao nosso redor é essencial para a comunicação compassiva. Ao reconhecer que nossas ações impactam os outros e que somos influenciados por eles, podemos desenvolver uma maior consciência das nossas escolhas e de suas consequências.

O caminho mais direto para a paz é a compaixão;

A compaixão é a base para a construção de relações pacíficas e harmoniosas. Ao cultivar a compaixão em nossas interações, podemos reduzir conflitos, fortalecer laços e criar um mundo mais justo e equitativo. A comunicação assertiva, ao promover o diálogo e a compreensão mútua, é um caminho fundamental para alcançarmos essa paz.

Com esses pressupostos, fica evidente que nós, humanos, somos naturalmente pacíficos. Possuímos mecanismos naturais de manutenção da paz. Apesar de ter-nos habituado a conviver com a violência, ela não é natural, mesmo que tenha sido um hábito vivenciado tão cedo na nossa vida, dando-nos a impressão de que ela já nasceu conosco, mas não é isso que caracteriza as relações humanas. Mahatma Gandhi já nos alerta: “Não confunda aquilo que é habitual com o que é natural!”.

Uma vida de significados é alcançada quando nos disponibilizamos em contribuir com a vida das outras pessoas. Kay Pranis, idealizadora dos Círculos de Paz, orienta que a principal característica humana é buscar estar em bons relacionamentos. Esta qualidade está ancorada em comportamentos internos, que surgem em função da mobilização das energias do altruísmo, da gentileza, da compaixão, do dar de coração e de outras que retratam e que alcançam o estado natural do ser humano.

O sentimento de sermos e/ou de estarmos separados é uma ilusão. Estamos todos interconectados e inseridos em um amplo conjunto de conexões humanas que interagem entre si, e essas redes sociais entre as pessoas formam um superorganismo que interfere no indivíduo e na coletividade. Cada um de nós compartilha as mesmas emoções e necessidades essenciais, que são imutáveis em todas as culturas e momentos históricos.

3.

Componentes para a comunicação compassiva

A estrutura, desenvolvida por Marshall (2006), da comunicação não violenta e compassiva apresenta quatro componentes, a saber: observação, sentimento, necessidades e pedidos:

3.1

Primeiro componente – Observação

Rosenberg orienta que a primeira ação para interagir de forma não violenta é observar o que está acontecendo. Esta categoria se refere ao registro de um momento, tem a ver com a descrição dos fatos. Precisa ser sobre uma ação, evento ou comportamento observável, um momento da realidade que pode ser verificada, sem realizar apontamentos, julgamentos, emitir pareceres, sugestões, conselhos, juízo de valor ou comparação. É apenas o registro de uma situação.

Por exemplo: Se estou andando na rua com alguém e digo “tem três árvores logo após a ponte”, através da própria observação, a outra pessoa poderá analisar a veracidade das minhas palavras, pois estou apenas descrevendo uma realidade/situação.

Para expressar uma observação, é necessário **falar em primeira pessoa**, isto é, falar do que viu, ouviu, sentiu, percebeu, vivenciou. Para este parâmetro, não convém falar do outro, mas a partir do que sentiu com o que o outro fez, disse, realizou... Assim, evita-se apresentar o fato pelo viés da responsabilidade do outro (ou só do outro). Aqui, busca-se evidenciar a corresponsabilidade, mas, mais do que isso, é importante referir como o evento lhe afeta ou afetou.

Um diálogo compassivo utilizando a primeira pessoa pode iniciar assim:

- *Eu percebo, eu vejo, eu sinto...*
- *Quando você faz isso, eu me sinto...*
- *Quando vejo essa situação, eu penso...*
- *Quando ouço suas palavras, eu percebo que...*
- *Eu percebi, vi, presenciei, senti...*

Evitar o emprego da terceira pessoa para relatar uma situação, pois, se iniciar o diálogo com esta organização de frase, parecerá que o propósito é apontar o que o outro fez. É importante evitar as seguintes frases: “Você me faz...”, “Você sempre...”, “Você nunca...”.

Exemplos:

Em vez de: “Você sempre me interrompe.”

Experimente: “Eu me sinto desvalorizado e não escutado quando você me interrompe.”

Em vez de: “Você não se importa comigo.”

Experimente: “Eu sinto que minhas necessidades não estão sendo consideradas quando você age dessa forma.”

A observação na comunicação compassiva é o primeiro passo para um diálogo eficaz. Ao descrevermos o que vemos, ouvimos ou sentimos, apenas a experiência sensorial, sem interpretações, criamos um espaço seguro para que todos os envolvidos possam compreender o meu ponto de vista.

A comunicação compassiva é um processo contínuo que requer prática e paciência. Ao utilizar a primeira pessoa e evitar generalizações, você estará dando um passo importante em direção a relacionamentos mais saudáveis e colaborativos.

3.1.1 Diferenciando observação de julgamento

Nosso cérebro, como mecanismo de proteção, frequentemente recorre a julgamentos e avaliações. A comunicação compassiva reconhece essa dinâmica, mas sugere que, ao invés de reprimir esses julgamentos, possamos observá-los e compreendê-los, buscando uma interação mais profunda. Ao comunicar algo que esteja nos afetando, é necessário falar do evento em si, sem lamentações, sem avaliação, sem rótulos, sem comparações, sem culpabilizar.

Observar consiste em desfazer os nós
entre o que eu vejo e o que eu penso



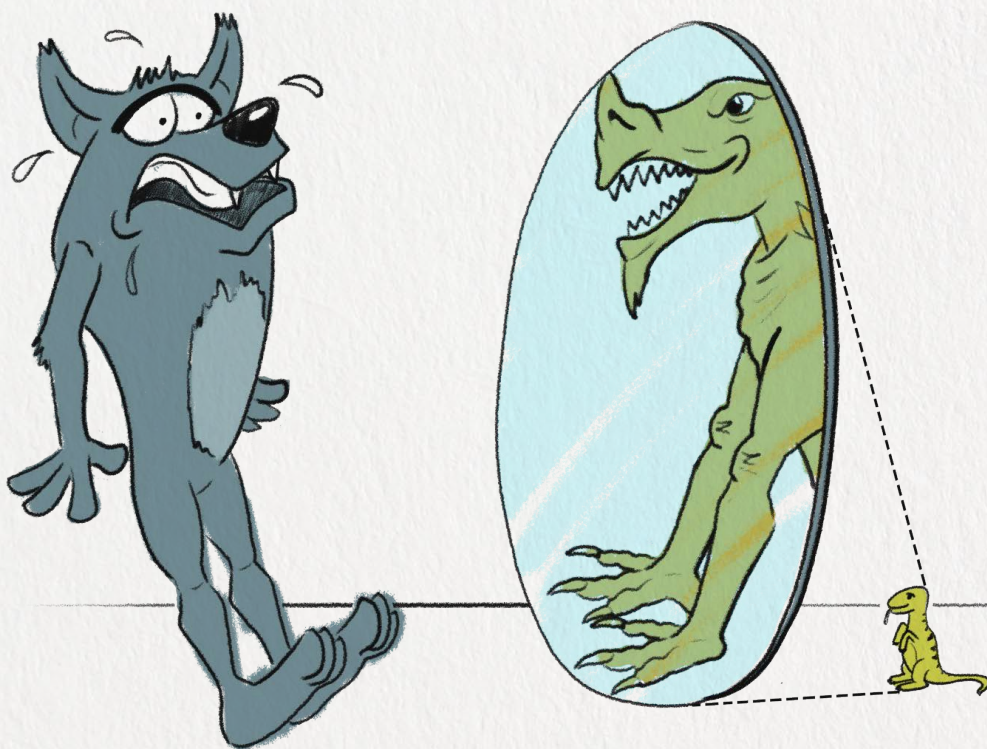
Observação: é descrever um fato de forma objetiva, sem adicionar interpretações ou avaliações.

Julgamento: é adicionar uma opinião, avaliação ou interpretação pessoal a um fato.

Verifique os exemplos a seguir, para auxiliar nesta diferenciação:

Observação	Julgamento
Você chegou atrasado à reunião.	Você nunca é pontual.
O prato está vazio.	Você comeu tudo muito rápido.
Choveu ontem à noite.	Ontem foi um dia horrível por causa da chuva.
Você deixou a porta aberta.	Você é tão desatento!
O relatório contém alguns erros.	Este relatório é uma bagunça.

O importante é estarmos conscientes das diferenças e dos impactos que a escolha por uma ou outra estratégia (observação ou julgamento) pode causar.



Quando eu faço um julgamento de valor, eu estabeleço um diagnóstico, uma análise, eu crio uma **imagem de inimigo** que corta minha capacidade de estar em conexão com o outro.

Deve-se observar a situação de forma imparcial e descritiva, sem julgamentos ou interpretações. É importante focar em fatos e evitar rótulos ou generalizações.

3.2

Segundo componente – Sentimentos

A estrutura da comunicação não violenta e compassiva apresenta no segundo componente os sentimentos, que se referem a como nos sentimos perante aquilo que estamos vivenciando. Os sentimentos são MENSAGEIROS que indicam o NÍVEL DE SATISFAÇÃO de necessidades. Para comunicar bem abordando esta categoria, é necessário desenvolver a habilidade de percepção e entendimento das emoções e sentimentos. Reconhecer como um evento nos afeta não é tarefa simples, pois não estamos habituados a perceber e nomear o que estamos sentindo. Marshall também reconheceu esta dificuldade e apresentou, no seu livro, uma lista de sentimentos e de necessidades para aprimorar o nosso repertório de expressões. Comunicar os sentimentos pode nos aproximar uns dos outros.

3.2.1 Diferenciando emoções de sentimentos

Faz-se necessário diferenciar emoções de sentimentos, apesar da estreita relação entre estas categorias. Assim, podemos dizer que:

Emoções: São as reações fisiológicas e mentais imediatas a um estímulo. Podem ser percebidas pelas mudanças na frequência cardíaca, respiração, expressão facial, postura e secreção de hormônios. São involuntárias e universais, ou seja, todos os seres humanos, em maior ou menor medida, apresentam, em algumas situações, reações instintivas da mesma forma. Exemplos: medo, felicidade, tristeza, raiva, nojo, surpresa.

Sentimentos: São as percepções conscientes das emoções. Envolvem a avaliação e interpretação das emoções, influenciadas por experiências pessoais, crenças, valores e memórias. São subjetivos e variam de pessoa para pessoa. Seria a conjugação da emoção, sabendo que uma emoção pode gerar muitos sentimentos. Exemplos: amoroso, felizado, repugnado, ciumento, culpado, envergonhado, melancólico, decepcionado, compadecido, entre outros cerca de 400 sentimentos. Ao serem expressos, os sentimentos partem da afirmação: “Eu estou me sentindo... Eu sinto”.

Exemplo de questão para averiguar um sentimento: Como você se sente com aquele evento ou fato descrito? Que sentimentos tal situação despertou?

3.3

Terceiro componente – Necessidades

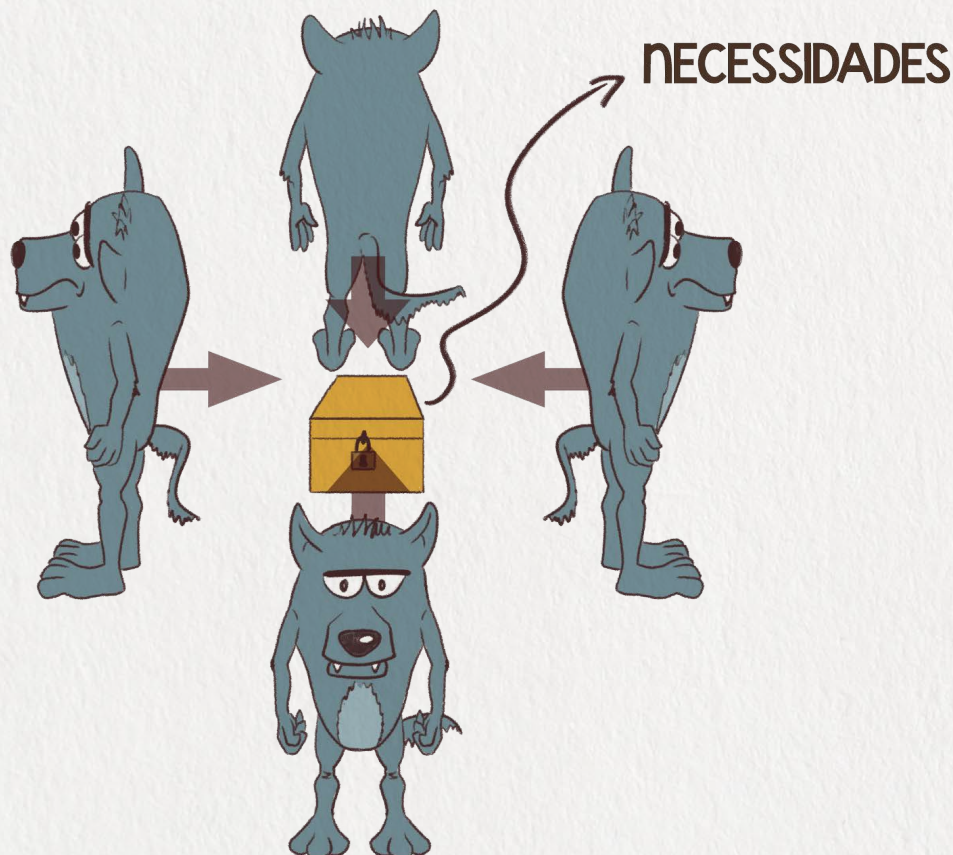
No terceiro componente da comunicação assertiva destacam-se as necessidades. Todos nós temos necessidades que são essenciais, que podem ser categorizadas de diversas formas. Podemos eleger, a fim de ilustrar este componente, a [Pirâmide de Maslow](#). Essa teoria sugere que as necessidades humanas estão organizadas em uma hierarquia, desde as mais básicas até as mais complexas, como: fisiológicas, segurança, relacionamentos, estima e realização pessoal, autonomia, celebração, espiritualidade, valores, entre outras. Esse autor afirma que as necessidades consideradas de nível mais baixo, na pirâmide, devem ser satisfeitas antes das necessidades de nível mais alto. No entanto, ao pensar no ser humano holístico, tudo faz falta ao mesmo tempo e de tudo precisamos para ficar bem. Como dito anteriormente, há nas literaturas um rol bem extenso de necessidades. Cabe-nos, a partir de uma situação vivenciada que tenha impactado de alguma forma, que tenha despertado um sentimento, verificar se foi em decorrência de uma necessidade atendida ou não.



SAIBA MAIS: Para saber mais sobre a Pirâmide de Maslow, leia *A theory of human motivation* (MASLOW, 1943).

Na comunicação compassiva, destaca-se que as necessidades atendidas geram sentimentos felizes, positivos e agradáveis, ao passo que as necessidades não atendidas originam os sentimentos desagradáveis e negativos. Por isso, estas duas dimensões (sentimentos e necessidades) estão intrinsecamente relacionadas, sendo importante o cuidado ao eleger as estratégias para satisfazer as necessidades, porque é neste campo que podem surgir ou originar os conflitos. Ao expressar a observação de um fato, comunicar os sentimentos e as necessidades, não se geram violências nem conflitos. As formas inadequadas para atender às necessidades é que podem gerar mal-entendidos, conflitos, violências ou, até mesmo, guerras. “Toda violência é uma expressão trágica de necessidades não atendidas” (Marshall Rosenberg).

A violência é um caminho para atender às necessidades, que tem grandes custos (muitas vezes deixa de cuidar de outras necessidades importantes e de considerar outras pessoas) e, além disso, é pouco eficiente para conseguir o que se gostaria. Provavelmente, quem acessa a violência para satisfação de uma necessidade o faz porque não conhece ou não aprendeu outro caminho. Além disso, ao utilizar uma estratégia violenta, tem-se a probabilidade de que não se consiga o que se deseja, além de perpetuar e repercutir ampliando as violências.



Meus julgamentos em direção ao exterior me convidam a tomar consciência das minhas necessidades no interior.

A comunicação compassiva propõe a mudança de foco ao colocar a atenção, durante as conversas e, especialmente, durante os conflitos, não nos comportamentos, mas nas necessidades humanas, ofertando outra forma de solicitar o que se precisa, a partir da verificação dos sentimentos e necessidades.

3.3.1 Diferenciando necessidade de desejo

Cabe destacar, ainda, que a necessidade se distingue de desejo. Os desejos não têm a ver necessariamente com um dos componentes básicos compartilhados pela humanidade, são estados mentais complexos que nos impulsionam a buscar algo, com base em necessidades, emoções ou valores pessoais.



3.4

Quarto componente – Pedidos

O último componente da comunicação compassiva se refere à etapa contextualizada de um pedido, uma solicitação argumentada de como algo é importante e necessário. Os pedidos são solicitações para atender a uma demanda que foi verificada a partir de uma situação concreta, que gerou um sentimento com base em uma necessidade, geralmente, não atendida. É a providência expressa de como podemos motivar as pessoas a cooperarem conosco. O pedido entra na relação interpes-

soal considerando os elementos já tratados da comunicação compassiva, que supera a dicotomia punição-recompensa. Quando fazemos pedidos, queremos que as pessoas atendam às nossas solicitações, porque sentem vontade de contribuir conosco e se importam com o nosso bem-estar e o seu, prezando pela relação. O pedido é a expressão honesta do que precisamos em determinado momento.



Pedir o que nós não queremos não ajuda a esclarecer o que nós queremos

Para que possamos ter êxito no atendimento ao nosso pedido, precisamos formulá-lo numa linguagem de ação, visando a uma solução e, como consequência, ao atendimento das necessidades. Para isso, precisam ser ações concretas, factíveis, verificáveis e observáveis, num recorte de tempo possível. Para facilitar, antes de pedirmos aos outros, devemos fazer a nós mesmos uma pergunta norteadora: quais atos concretos eu gostaria que fossem feitos, aqui e agora, por essa pessoa?

Exemplo:

Para pedir, usamos basicamente três expressões:

... *Eu gostaria de...* “Eu gostaria de um abraço”.

... *Eu preciso...* “Eu preciso conversar contigo. Poderias dispor de 10 minutos do teu tempo?”.

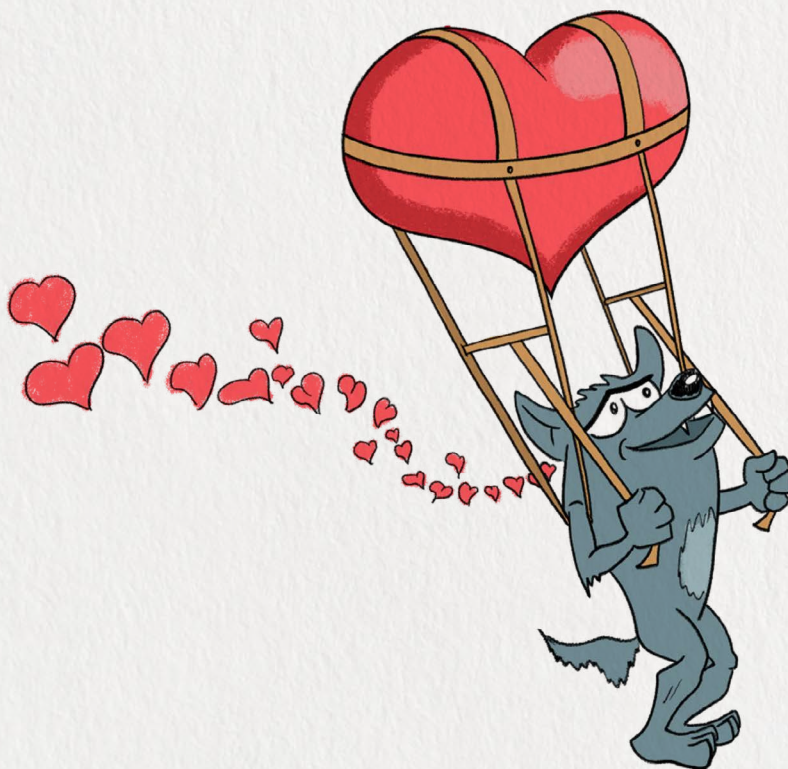
... *Eu necessito...* “Eu necessito do relatório até o final da tarde”.

É esclarecedor quando, logo após o pedido, complementa-se com uma breve explicação, utilizando as seguintes opções:

“Assim...” / “Dessa maneira...” / “Desse jeito...” / “Deste modo...”.

3.4.1 Diferenciando pedido de exigência

Um pedido se diferencia de uma exigência pela forma como é comunicado e pelo impacto que causa no receptor. O pedido se caracteriza por uma linguagem respeitosa, que considera a autonomia do outro e reconhece a possibilidade de recusa. Em contrapartida, a exigência se apresenta por meio de uma linguagem impositiva, que impõe uma obrigação e não deixa espaço para a escolha do outro.



4.

Desenvolvendo a abordagem da compaixão e da conexão na comunicação

A metodologia da comunicação compassiva e não violenta se apresenta como uma possibilidade de interação sem manipulação, pois está estruturada em um modelo ganha-ganha, isto é, fica bem quem se expressa, sistematizando a observação de um evento que tenha desencadeado um sentimento (bom ou ruim), a partir de uma necessidade (atendida ou não), e formulando um pedido. Fica bem quem recebe esta comunicação, podendo ou não contribuir com o atendimento deste pedido. A comunicação compassiva oferece ferramentas para lidar com situações de forma construtiva e respeitosa, buscando soluções que beneficiem a todos os envolvidos. Ao se expressar por meio desses componentes, promove-se a empatia, o respeito mútuo e a resolução de conflitos de forma pacífica, além de evitar mal-entendidos e conflitos negativos, com foco na construção de relacionamentos mais saudáveis e compassivos.

No cotidiano, ao se falar em sentimentos, pode-se ter uma enxurrada de avaliações. Em algumas situações, fica entendido como “chororô”, quando se fala somente do sentimento, deslocado da situação e da necessidade. Assim, para falar de sentimentos sem “mimimi”, lembre-se de:

1 - Referir uma situação real/fato;

Ao expressar um sentimento, é fundamental ancorá-lo em um evento concreto. Em vez de generalizações como “Sempre me sinto mal”, é mais eficaz dizer “Na reunião de ontem, quando o João me interrompeu, senti-me desrespeitado”. Ao relacionar o sentimento a um fato específico, a comunicação se torna mais assertiva.

2 - Foco no fato, sem queixa, culpa, adjetivos, generalizações;

Evite adicionar julgamentos ou interpretações ao descrever o fato. Mantenha-se nos fatos concretos. Por exemplo, ao invés de dizer “Ele sempre me ignora”, diga “Na última vez que o encontrei, ele não me respondeu quando o cumprimentei”.

3 - Troque os advérbios de tempo pela descrição de quando o fato aconteceu: quantifique as ocorrências e cite sem julgar;

Ao invés de utilizar advérbios como “sempre” ou “nunca”, que podem gerar generalizações e conflitos, experimente descrever com exatidão quando e quantas vezes o evento ocorreu. Por exemplo, ao invés de dizer: “Ela nunca me ajuda”, diga “Nas últimas três vezes que precisei de ajuda, ela não estava disponível”.

4 - Nomeie sentimentos (veja na lista ao final deste documento);

Utilizar um vocabulário rico para expressar sentimentos é fundamental para uma comunicação eficiente e eficaz. Ao invés de dizer: “Estou mal”, identifique o sentimento específico e experimente dizer: “Estou triste”, “Estou ansioso”, “Estou com raiva”.

5 - *Sinto, logo existo*: se tem sentimento ou tem necessidade, procure verificar que necessidade está por trás deste sentimento;

Cada sentimento está ligado a uma necessidade. Ao identificar a necessidade que origina o sentimento, você compreende melhor a si mesmo e pode comunicar suas expectativas de forma mais clara. Por exemplo, ao sentir raiva quando alguém não cumpre um compromisso, a necessidade pode ser a de confiabilidade.

6 - Corpo sinaliza: observe as emoções e as reações corporais;

Nosso corpo reage aos sentimentos de forma física. Ao prestar atenção às suas sensações corporais, você pode identificar e nomear seus sentimentos com mais precisão. Por exemplo, se você sentir o coração acelerado e as mãos suadas, pode estar sentindo ansiedade.

7 - Faça pedidos concretos, realizáveis, verificáveis;

Ao fazer um pedido, seja objetivo e específico. Evite pedidos vagos ou generalizados. Por exemplo, ao invés de dizer “Seja mais atencioso”, diga “Gostaria que você me ouvisse sem me interromper quando eu estiver falando sobre algo importante para mim”.

8 - Protagonismo e responsabilidade: lembre-se de falar em primeira pessoa, pois é você quem observa, sente, precisa e pede;

Assuma a responsabilidade por seus próprios sentimentos e necessidades. Ao utilizar a primeira pessoa, você demonstra assertividade e evita culpar o outro. Por exemplo, ao invés de dizer “Você me faz sentir mal”, diga “Quando você faz isso, eu me sinto mal”.

9 - Tente localizar as necessidades do seu interlocutor;

Colocar-se no lugar do outro e tentar entender suas necessidades é fundamental para uma comunicação compassiva. Ao compreender as necessidades do outro, você pode encontrar soluções que satisfaçam a todos. Pergunte se entendeu certo a necessidade, faça a checagem para que juntos possam construir as possibilidades de satisfação e atendimento.

10 - Treino e gentileza consigo: não se culpe, estamos em processo;

A comunicação compassiva é uma habilidade que se desenvolve com a prática. Seja paciente consigo mesmo e celebre suas pequenas conquistas. Lembre-se de que o importante é estar disposto a aprender e a crescer.

A comunicação compassiva está organizada em 4 estruturas fundamentais, que são: observação, sentimentos, necessidades e pedidos.

Exemplo de diálogo estruturado nos componentes:

- O que EU estou observando e sentindo? Do que EU necessito? O que EU lhe peço para ficar bem?
- O que você está observando e sentindo? Qual a sua necessidade? O que você precisa para ficar bem?



5.

Quando a compaixão não encontra eco: navegando na falta de compreensão

E, quando você desenvolveu toda a metodologia da comunicação compassiva e, mesmo assim, recebeu a resposta negativa ao seu pedido, como proceder? Primeiramente, é importante destacar que ninguém é obrigado a atender aos nossos pedidos. Aqui, cabe ressaltar a diferença de um pedido para uma exigência. Uma exigência tem muita possibilidade de não ser atendida ou, se for, será por medo de uma represália ou punição, e não pela livre iniciativa de contribuir com o bem-estar. O pedido deve ser ancorado em uma necessidade, e não em um desejo.

O pedido é uma solicitação formal ou informal feita a alguém, para que realize uma ação ou forneça algo. Tem como características: ser direcionado a uma pessoa ou entidade específica. Tem um objetivo específico e mensurável.

Exemplo:

Solicitar ajuda a um colega de trabalho, para terminar um relatório.

Já o desejo tem relação com um anseio ou aspiração por algo que se quer ter ou alcançar. Possui as seguintes características: é mais subjetivo, não necessariamente envolve uma ação direcionada a outra pessoa, e a concretização do desejo pode não ser imediata ou garantida.

Exemplos:

- “Desejo ter um carro novo”;
- “Sonho em viajar pelo mundo”;
- “Quero aprender um novo idioma”.

Um desejo pode evocar muito mais movimento interno da pessoa do que do auxílio de outrem. Cabe destacar que a comunicação compassiva não se detém em confirmar ou atender a todos os pedidos.

6.

O “não” na comunicação compassiva

Dizer “não” na comunicação compassiva não significa rejeitar a outra pessoa ou ser rude. Na verdade, é uma forma honesta e respeitosa de expressar suas próprias necessidades e limites. Esta abordagem nos ensina que dizer “não” de forma compassiva pode fortalecer os relacionamentos, ao invés de destruí-los. Além disso, negar o atendimento de um pedido pode estar relacionado a uma necessidade pessoal.

Dizer NÃO em CNV



Ao dizer “não” na comunicação compassiva, é importante:

- Expressar seus sentimentos: Compartilhe como você se sente em relação ao pedido ou à situação. Por exemplo: “Quando me pedem para fazer isso, sinto-me sobrecarregado”;
- Identificar suas necessidades: Explique qual necessidade sua não está sendo atendida. Por exemplo: “Preciso de mais tempo para mim”;

- Fazer um pedido claro: Em vez de simplesmente dizer “não”, faça um pedido que reflita suas necessidades. Por exemplo: “No momento, não posso te ajudar com isso, mas talvez possamos conversar sobre isso mais tarde”.

Exemplo:

- Ao invés de dizer: Não posso te ajudar.
- Experimente: Quando você me pede para fazer isso, agora, sinto-me sobrecarregado, pois tenho muitas tarefas para concluir hoje. Preciso de mais tempo para me organizar. Talvez possamos conversar sobre isso amanhã. Como parece para você?

Dizer “não” de forma compassiva é importante para:

- Preservar o relacionamento, pois demonstra respeito pela outra pessoa e evita criar ressentimentos;
- Promover a honestidade, pois permite que você seja autêntico e expresse seus limites;
- Fortalecer a confiança, pois mostra à outra pessoa que você se valoriza e que suas necessidades são importantes;
- Evitar futuros conflitos, pois, ao comunicar suas necessidades de forma esclarecida, você evita mal-entendidos e futuras desavenças.



7.

Comunicação Compassiva – metas, propósito

Embora possamos não considerar “violenta” a maneira de falarmos, nossas palavras, muitas vezes, levam à mágoa e à dor, seja para os outros ou para nós mesmos. (Marshall Rosenberg).

A comunicação compassiva está estruturada em duas partes, que são: expressar-se honestamente e receber com empatia por meio dos 4 componentes (ROSENBERG, 2006, p. 25).

As metas da comunicação compassiva, entre outras, são:

- Aumentar o bem-estar interno e a habilidade de satisfazer nossas necessidades;
- Aumentar o entendimento, o respeito, a conexão e a cooperação nas relações humanas;
- Promover a mudança social de forma não violenta.

As relações humanas têm tido situações de violências quando há a preponderância de busca de satisfação de uns em detrimento da satisfação dos outros. Aprendemos que, se as pessoas fazem algo que se julga “bom”, elas merecem ser premiadas e, quando fazem algo “ruim”, merecem ser castigadas. Punição e recompensa são fruto de uma dinâmica cultural que favorece enormemente o surgimento da violência.

Os propósitos da comunicação compassiva se definem pela busca em criar as condições para que os demais atendam aos nossos pedidos, por uma vontade de cooperação, e não por medo, vergonha, obrigação, castigo, culpa ou pelo desejo de recompensa. Além disso, incluem buscar criar uma qualidade de conexão humana, em que as necessidades de todos são importantes e são satisfeitas através de uma vontade natural de contribuir para o bem-estar de todos (CAMARGO; BELINAZO, 2020).

Com a verificação óbvia de que o outro não tem obrigação de adivinhar o que eu sinto ou necessito, é importante comunicar, de forma organizada, para evitar conflitos e possíveis violências. A comunicação compassiva oferece a superação da linguagem estática, quando usamos principalmente os rótulos e os diagnósticos para definir as pessoas. Quando falamos o que uma pessoa **É** ou as pessoas **SÃO**, é como se as colocássemos em uma espécie de prisão comportamental; e, assim, fecha-se a possibilidade de estar em (trans)evolução, que é uma condição humana complexa evolutiva, que vem sendo estudada por filósofos, cientistas e pensadores há séculos. Essa condição humana se refere à capacidade única dos seres humanos de se adaptar, aprender e se desenvolver ao longo do tempo, tanto individualmente quanto como espécie (CAPELLARI, 2022).

8.

Estratégias para a comunicação compassiva

A comunicação compassiva é uma jornada em direção a relacionamentos mais autênticos e satisfatórios. Ao invés de simplesmente trocar informações, ela nos convida a nos conectar profundamente com nós mesmos e com os outros, construindo pontes de empatia e compreensão. Neste guia, exploraremos as ferramentas essenciais para cultivar uma comunicação mais consciente e compassiva. Aprenderemos a observar sem julgar, a identificar e expressar nossos sentimentos e necessidades e a construir um diálogo que enriqueça a todos os envolvidos. Ao praticar esses princípios, podemos transformar nossas interações e criar um mundo mais harmonioso e justo.

Para isso, é importante observar os seguintes aspectos:

Evitar as formas de comunicação estáticas (verbo ser) e totalizantes (sempre-nunca);

Ao invés de utilizar frases generalizantes e absolutas, como “Você é preguiçoso” ou “Você sempre chega atrasado”, a comunicação compassiva incentiva a descrição de comportamentos específicos em momentos específicos. Ao evitar rótulos e generalizações, criamos um espaço mais seguro para o diálogo e evitamos ferir a autoestima do outro. Por exemplo, ao invés de dizer “Você é irresponsável”, poderíamos dizer “Quando você esqueceu a reunião, senti-me preocupado com o andamento do projeto”.

Aprender a observar sem julgar;

Observar sem julgar significa descrever os fatos de forma objetiva, sem adicionar nossas interpretações ou avaliações pessoais. Ao focar nos comportamentos e nas ações, em vez da pessoa em si, evitamos a defensividade e criamos um ambiente mais propício para a resolução de conflitos. Por exemplo, ao invés de dizer “Você está sendo rude”, poderíamos dizer “Percebi que você elevou o tom de voz quando falei sobre esse assunto”.

Identificar e expressar sentimentos e necessidades;

Reconhecer e expressar nossos sentimentos é uma das habilidades para efetivar a comunicação compassiva. Ao expressar como nos sentimos, ajudamos o outro a compreender nossa perspectiva e a construir um diálogo mais empático. Além disso, identificar necessidades nos permite fazer pedidos objetivos, realizáveis, específicos e observáveis, aumentando as chances de que eles sejam atendidos. Por exemplo, podemos dizer: “Quando você me interrompe, sinto-me frustrado e não escutado. Preciso que você me dê a oportunidade de terminar minhas ideias”.

Assumir a responsabilidade por nossos sentimentos;

É importante lembrar que nossos sentimentos são nossas responsabilidades. Ao invés de culpar o outro por como nos sentimos, assumimos a responsabilidade por nossas próprias emoções. Por exemplo, ao invés de dizer "Você me deixa nervoso", poderíamos dizer "Sinto-me nervoso quando estamos discutindo sobre esse assunto".

Pedir o que nos enriquece como seres humanos;

Fazer pedidos é uma parte essencial da comunicação compassiva. Ao invés de esperar que o outro adivinhe o que precisamos, expressamos nossas necessidades de forma objetiva e direta. Por exemplo, podemos dizer: "Gostaria que você me ouvisse sem me interromper enquanto eu explico meu ponto de vista".

Receber com empatia o que o outro nos comunica;

A escuta ativa é essencial para o êxito da comunicação compassiva e da conexão. Ao ouvir o outro com atenção e empatia, demonstramos que valorizamos sua perspectiva e que estamos dispostos a entender seu ponto de vista. Podemos parafrasear o que o outro disse para garantir que compreendemos corretamente. Por exemplo, podemos dizer: "Entendi que você se sente magoado porque...".

Trabalhar juntos para ofertar o que o outro precisa para ficar bem;

Esta abordagem de comunicação busca construir colaborativamente soluções que beneficiem a todos os envolvidos. Ao trabalharmos juntos para encontrar soluções que atendam às necessidades dos envolvidos, fortalecemos os relacionamentos. Por exemplo, podemos dizer: "Que tal pensarmos juntos em uma solução que funcione para ambos?".

Aprender e exercitar a gratidão;

A gratidão é uma poderosa ferramenta para fortalecer os relacionamentos e aumentar a felicidade. Ao expressar gratidão pelo outro, reconhecemos seus esforços e contribuições. Por exemplo, podemos dizer: "Agradeço por ter me escutado com tanta atenção".

Utilizar a comunicação compassiva é garantia de viver sem conflito? NÃO! Mas, como destaca Capellari (2012, 2022), é a real possibilidade de não precisar mais fugir de conversas difíceis, parar de "engolir sapo" ou de "cuspir fogo". Com essas metáforas o autor quer dizer que podemos escolher entre parar de se esquivar ou reagir de forma violenta, quando os diálogos não estão ancorados nos elementos da compaixão para uma forma de comunicação mais eficaz. Afinal, sem conexão, não tem solução! Por isso, esta abordagem propõe trocar as lentes, ampliar o entendimento das situações, olhar para além do erro, culpa ou responsabilidade, na estratégia de busca de atendimento de necessidades, focar na motivação, naquilo que é necessário e importante, que está ou não sendo cuidado. Toda vez que algo importante não está sendo cuidado em uma relação, um conflito pode

emergir. Além disso, para relembrar, **no nível das necessidades, não tem conflito**, mas pode ocorrer na escolha da estratégia para atender às necessidades e no desentendimento.

Aquilo que **NOS SEPARA** (as estratégias)...



...é uma ocasião de nos relembrar
daquilo que **NOS CONECTA** (as necessidades).

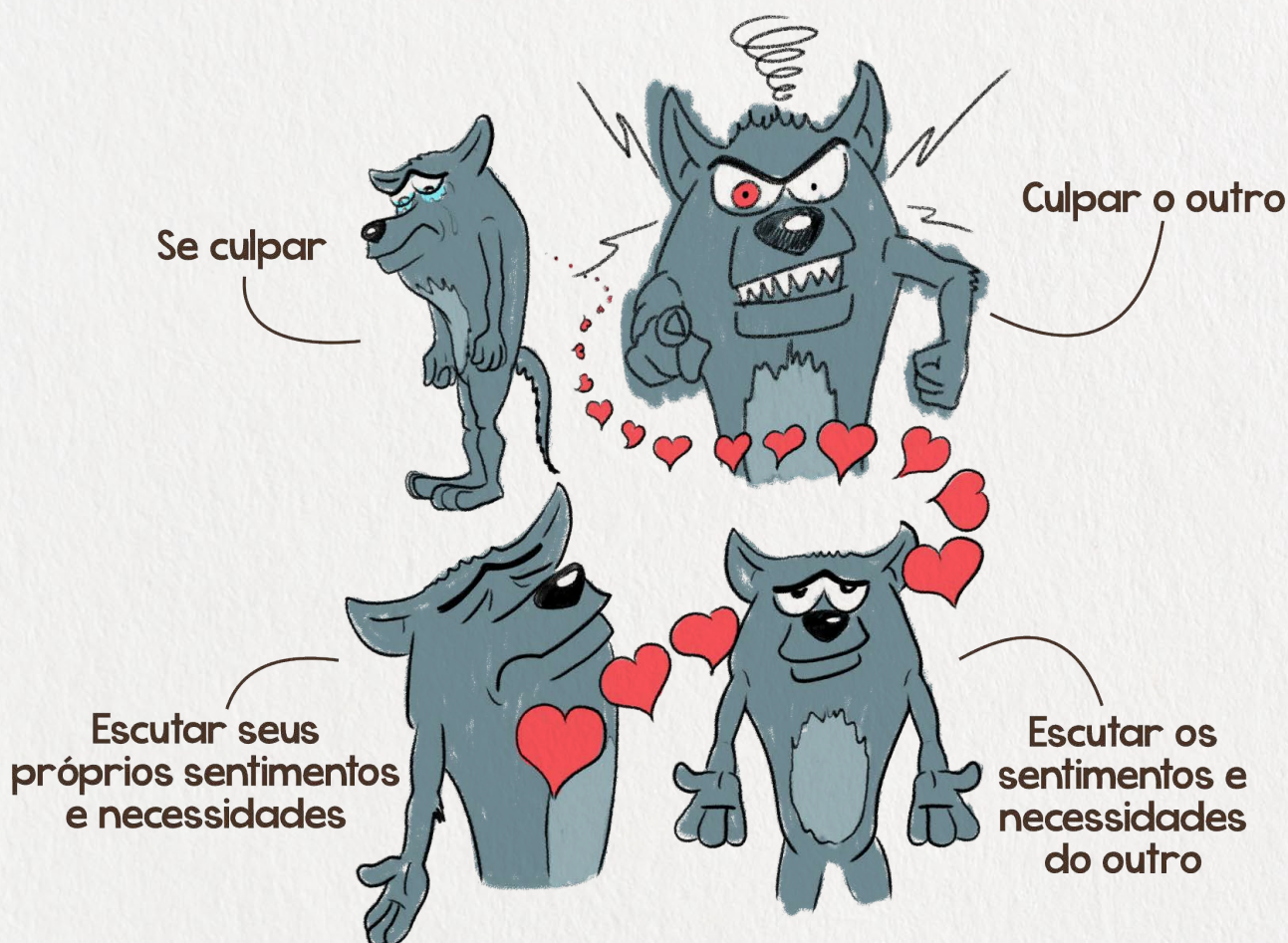
A comunicação compassiva nos equipa com ferramentas para navegar por esses momentos, transformando conflitos em oportunidades de crescimento e aprofundamento das relações, pois nos permite enxergar além das palavras, conectando-nos com as necessidades profundas e buscando soluções que atendam a todos os envolvidos. A teoria desenvolvida por Marshall Rosenberg (2019) nos oferece uma estrutura poderosa para construir relacionamentos mais autênticos e satisfatórios.

9.

Reações a mensagens que não esperávamos receber

Podemos aprender a lidar com mensagens não esperadas, complexas ou que nos afetam de diferentes maneiras.

QUATRO FORMAS DE LIDAR COM UMA MENSAGEM DIFÍCIL



Com a proposição da estrutura de conexão que trate de vínculo e de liberdade simultaneamente, pretende-se superar os paradigmas da comunicação alienante e de dominação para fortalecer a cooperação entre as pessoas e aprender a lidar com as situações difíceis, de forma mais empática e assertiva.

A comunicação compassiva, segundo Pranis (2010), é uma abordagem que compreende as habilidades de falar e ouvir, que leva os indivíduos a se entregarem de coração, possibilitando a conexão consigo mesmo e com os outros. Isso permite que a compaixão se desenvolva. Quando entramos numa relação de diálogo, recebemos a narrativa de um evento, mas que traz consigo algo mais profundo, que tem relação com as experiências de vida do interlocutor.

Assim, a comunicação compassiva tem a ver com mudanças em mim, ela não serve para mudar o outro.



**Quando eu quero mudar tua maneira de falar,
é porque eu tenho uma necessidade de ajustar
minha maneira de te ouvir.**

10.

Nossas escolhas diante da comunicação violenta

As relações interpessoais são complexas e, muitas vezes, marcadas por momentos de desentendimento e conflitos. Quando nos deparamos com uma comunicação violenta ou agressiva, a forma como reagimos pode determinar o rumo da interação. A maneira como escolhemos interpretar e responder a essas mensagens, têm impacto direto na qualidade de nossos relacionamentos. Ao nos depararmos com uma comunicação violenta, temos, basicamente, quatro opções de como reagir:

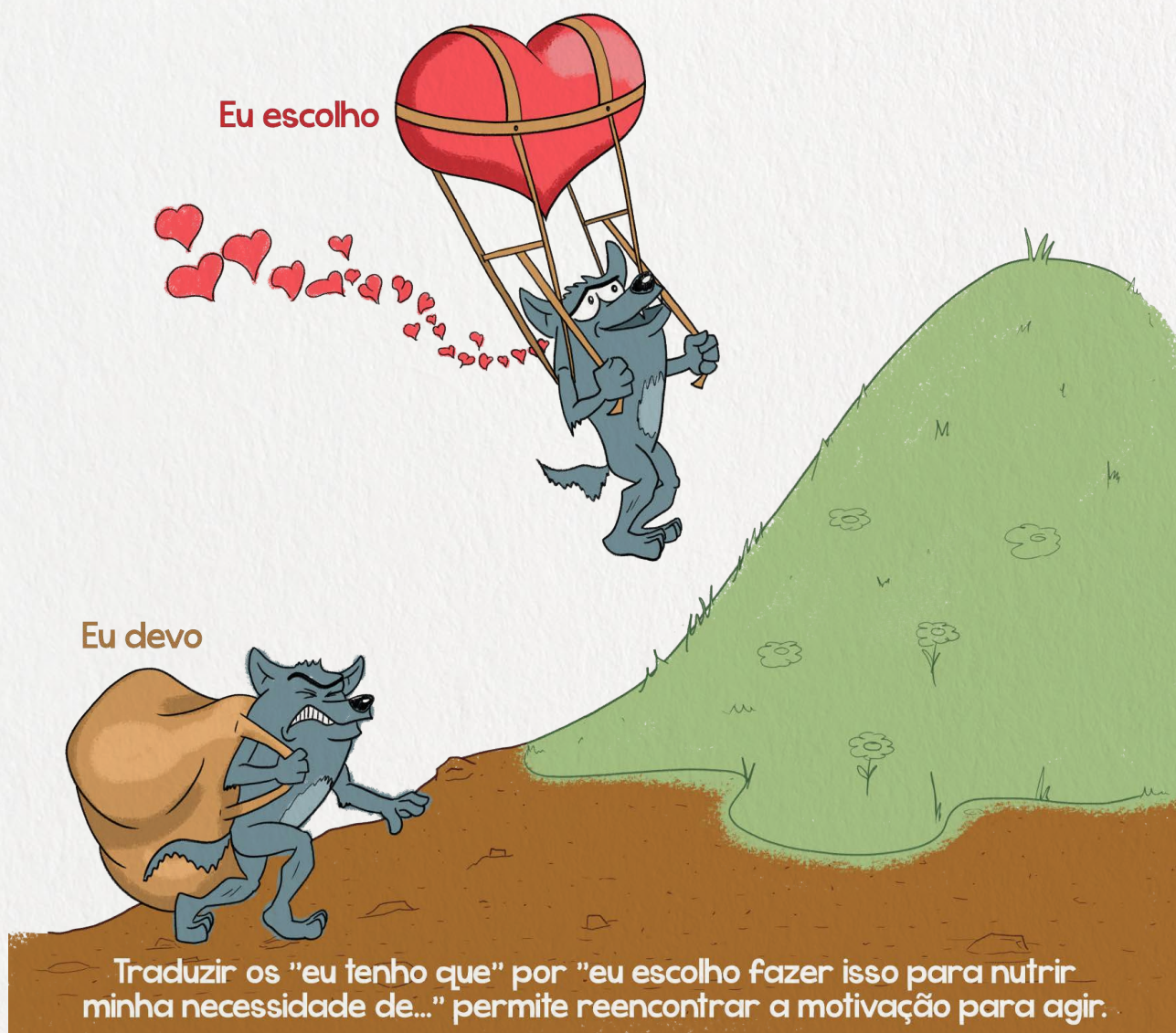
- Culpar a nós mesmos;
- Culpar os outros;
- Perceber nossos próprios sentimentos e necessidades;
- Perceber os sentimentos e necessidades escondidos por trás da mensagem negativa da outra pessoa.

Lembrando que:

A NÃO VIOLÊNCIA COMEÇA POR VOCÊ MESMO!



Cada vez que eu sou "menos que perfeito", eu escolho
Entre odiar ou aprender a embelezar minha vida



Quando recebemos críticas, a tendência é utilizar como forma de proteção o revidar, o contra-atacar ou se encolher (fechar-se em si) para superar esta interação alienante. Quanto mais diretamente pudermos nos conectar com os nossos sentimentos e reais necessidades, mais fácil será para reagir de forma compassiva. Da mesma forma ocorre com os outros: quanto mais eficiente for a comunicação, mais facilmente será a conexão.

11.

Superando a disputa de poder

A comunicação compassiva nos mostra que existe outra forma de interações que é centrada nas relações ganha-ganha, focado no paradigma da abundância e não no da escassez. Nestas relações, o poder é compartilhado, é o poder com o outro, aquele que beneficia a todos, e o propósito é o mais nobre possível, com a possibilidade de enriquecer a vida de todos.

4 ALTERNATIVAS À DISPUTA DE PODER NAS RELAÇÕES

ESCUA DO OUTRO



Eu tenho consciência que os seus julgamentos são uma forma de pedir escuta para o que você vive.

EXPRESSÃO AUTÊNTICA



Eu expresso o que eu vivo quando eu te escuto e te faço um pedido

ESCUA DE SI



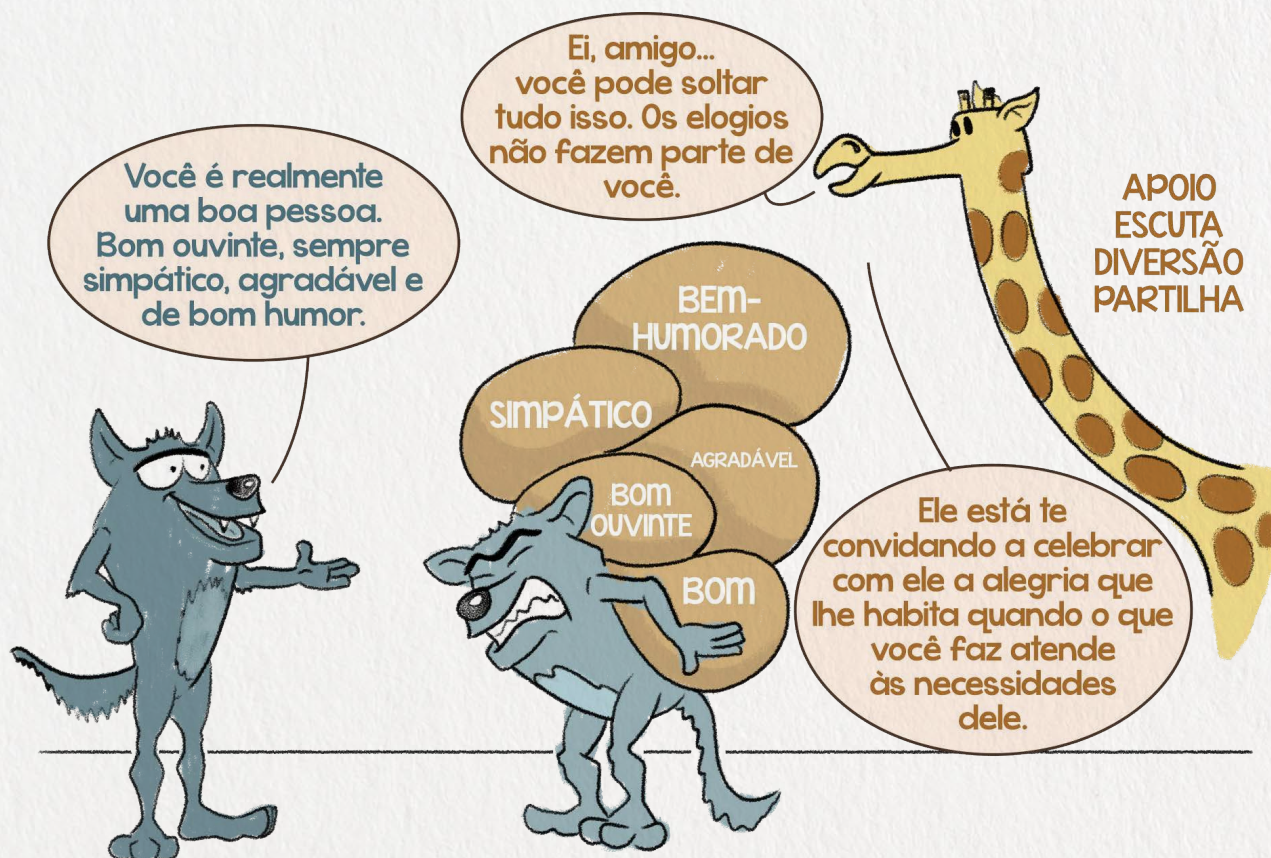
Eu escuto silenciosamente meus julgamentos me falarem do que é importante para mim neste instante.

APOIO DE UM TERCEIRO



Quando nem você nem eu temos meios de escutar o outro, mas pedimos apoio para nos entender

Ao superar as práticas julgadoras que impedem de observar a realidade com amorosidade, aprendemos a pensar em dicotomias, imaginando que algumas pessoas são más, erradas, bonitas, feias. Outras são normais, anormais, competentes, incompetentes, atraentes, egoístas, generosas, entre outras. A lista de rótulos é extensa.



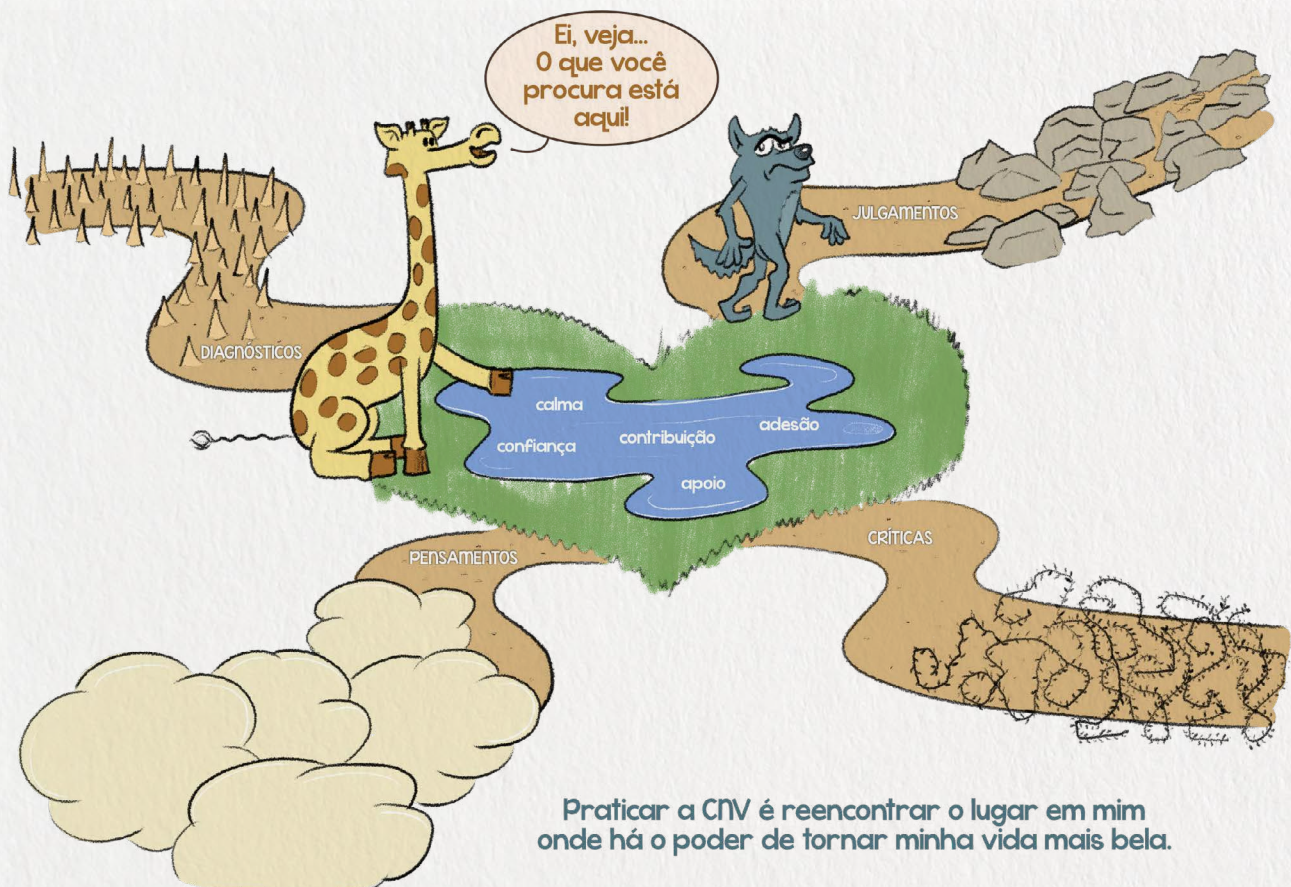
Tanto os julgamentos positivos quanto os julgamentos negativos são expressões do que está vivo na pessoa que os diz.

Ao falar algo que lhe incomoda em uma pessoa, procure falar do fazer dela, nunca do ser. Quando vamos nos referir a algo que aconteceu, ao invés de dizer que a pessoa é ou as pessoas são, podemos expressar da seguinte maneira:

Por exemplo: Beto tem um comportamento (uma atitude, um jeito, um modo de agir, uma reação) que eu não gosto.

Note: estamos falando do ato, não do ator/autor. Isso faz toda a diferença em uma comunicação eficaz que poderá promover a cooperação e aumentar a conexão.

A comunicação compassiva é um processo que requer prática e paciência para se tornar orgânica. Não espere que tudo se resolva instantaneamente. É importante ser honesto e autêntico ao expressar seus sentimentos e necessidades. Esteja aberto a ouvir o outro com empatia e compreensão. Busque soluções que beneficiem a todos os envolvidos.



É necessário salientar que cada indivíduo possui sua própria jornada, seus valores e suas crenças, e que tentar mudar o outro à força é uma batalha perdida e, muitas vezes, contraproducente, pois não se trata de manipular ou controlar os outros, mas sim de construir relacionamentos mais autênticos e significativos. Ao focar em nós mesmos e em nossas próprias necessidades, podemos inspirar mudanças positivas, mantendo relacionamentos mais harmoniosos.

Lembre-se:

A comunicação compassiva é uma habilidade que se desenvolve com a prática, pode ser uma estratégia poderosa para melhorar os relacionamentos, resolver conflitos e construir uma vida mais pacífica e autêntica. Contudo, esta abordagem não serve para mudar o outro.

12.

Exercícios e exemplos de comunicação compassiva

Com base nas orientações de Marshall Rosenberg, a comunicação, especialmente em momentos desafiadores, pode ser descomplicada através de um exercício de (auto)conexão. Esse exercício se divide em quatro etapas:

1ª Observar os fatos: A primeira etapa consiste em descrever objetivamente o ocorrido, sem julgamentos ou interpretações. Qual foi a ação ou fala que desencadeou a situação? Ao focar nos fatos, você cria um alicerce sólido para a compreensão do que realmente aconteceu. Veja quais questões ajuda nesta etapa:

a. O que de fato aconteceu? O que foi feito ou dito?

2ª Identificar os sentimentos: Nesta etapa, você explora o mundo interior. Quais emoções surgiram em resposta à situação? É importante nomear os sentimentos de forma precisa, sem generalizações. Essa identificação permite que você compreenda a profundidade da sua reação.

b. O que eu estou sentindo?

3ª Reconhecer as necessidades: Aqui, você aprofunda a sua compreensão, buscando identificar as necessidades que estão por trás dos seus sentimentos. O que é importante para você nesse momento? Quais valores e princípios estão sendo afetados? Ao identificar suas necessidades, você estabelece uma conexão mais profunda com suas emoções e desejos.

c. O que é importante para mim? Quais necessidades estão atendidas ou não atendidas?

4ª Definir o próximo passo: Por fim, você traça um plano de ação. Qual é o próximo passo que você pode dar para atender às suas necessidades? Essa etapa pode envolver uma solicitação a outra pessoa ou um compromisso consigo mesmo. Ao definir um próximo passo, você transforma a reflexão em ação, promovendo a resolução da situação de forma construtiva.

d. Qual é o próximo pequeno passo? Tem algo que eu possa pedir para outra pessoa ou para mim mesmo?

Ao praticar esse exercício, você pode desenvolver a habilidade de se comunicar de forma mais objetiva, específica, honesta e empática, tanto consigo mesmo quanto com os outros.

Exemplos de comunicação compassiva na prática:

Situação	Comunicação Violenta	Comunicação Compassiva
No trabalho Um colega entrega um relatório atrasado, o que prejudica o andamento de um projeto.	“Você está sempre atrasado com os seus prazos! Isso me deixa furioso e sobrecarrega o trabalho de todos os outros. Você precisa ser mais responsável!”	Observação: “Quando você entregou o relatório atrasado, o projeto atrasou e precisei trabalhar mais horas para compensar.”
		Sentimento: “Isso me frustrou porque me sinto sobrecarregado e preocupado com o cumprimento do prazo.”
		Necessidade: “Eu preciso de sua colaboração e responsabilidade para que possamos trabalhar em equipe de forma eficiente e cumprir nossos prazos.”
		Pedido: “Da próxima vez, por favor, me avise com antecedência se houver algum problema que possa atrasar seu trabalho. Podemos trabalhar juntos para encontrar uma solução que não prejudique o projeto.”



Em casa Uma criança deixa seus brinquedos espalhados pela sala, mesmo depois de ter sido pedido para guardá-los.	“Você nunca arruma seus brinquedos! Isso me deixa irritado e cansado por ter que limpar tudo e ainda organizar as coisas. Seja mais responsável!”	Observação: “Quando você deixa seus brinquedos espalhados pela sala, fica difícil para todos nós andarmos e brincarmos com segurança.”
		Sentimento: “Isso me deixa frustrado porque me sinto sobrecarregado com a organização da casa.”
		Necessidade: “Eu preciso de um ambiente organizado e limpo para me sentir confortável e relaxado em casa.”
		Pedido: “Por favor, guarde seus brinquedos antes de ir dormir ou de passar para a brincadeira em outro lugar. Podemos combinar um horário para organizarmos os brinquedos juntos.”
Em um relacionamento Um casal está discutindo sobre como passar o fim de semana.	“Você sempre quer fazer as coisas do seu jeito! Nunca me escuta! Eu quero ir ao cinema, mas você só pensa em ir para a praia. Você é egoísta!”	Observação: “Quando você sugere ir à praia no fim de semana, eu me sinto desconsiderado porque você não leva em conta o meu desejo de ir ao cinema.”
		Sentimento: “Isso me frustra e me deixa triste porque quero passar tempo de qualidade com você e fazer algo que ambos gostem.”
		Necessidade: “Eu preciso me sentir ouvido e respeitado em nossas decisões.”
		Pedido: “Que tal conversarmos com calma e tentarmos encontrar um meio termo? Podemos ir ao cinema no sábado e à praia no domingo, ou podemos escolher outra atividade que seja agradável para os dois.”

Desde muito cedo, na nossa vida, aprendemos a usar com eficácia a linguagem que critica, acusa e rotula. Misturamos nossas observações com julgamentos, e tristemente este modo de comunicar

está tão programado em nossa mente, porque não aprendemos outra maneira de comunicar o que está acontecendo dentro de nós. Quando acessamos a comunicação violenta, colocamos o foco principal das nossas observações em apontar o erro em nós e nos outros, usando diagnósticos, rótulos, comparações, com uma linguagem totalizante e estática. Marshall alerta: “Se você quer que sua vida seja um pesadelo, define sinceridade como usar o processo de acusar, rotular e diagnosticar o comportamento das pessoas”. Quando a pessoa está sentindo-se julgada ou a estão culpando por algo, geralmente ela reage de três maneiras: ataque via reações violentas; postura defensiva ou resistência. Para alterar este modo violento na comunicação, é preciso falar do ato e não do autor.

No mesmo sentido, a linguagem utilizada para manipular, utilizando julgamentos positivos em forma de elogios, também se torna uma carga desnecessária e inviabiliza a conexão amorosa entre as pessoas. Abaixo, apresentamos um exemplo de diálogo utilizando os componentes da comunicação compassiva.

“Eu observei que 50% da turma não realizou a atividade proposta. Eu estou preocupada, pois me parece que não entenderam o conteúdo. Eu preciso que demonstrem o que aprenderam ou não, para que eu possa pensar estratégias diferentes de abordagem da temática. Assim, eu peço que, até o dia xx, entreguem a tarefa. Parece possível?”

Sintetizando:

“Eu observei a seguinte atitude (xxxx). Eu estou me sentindo XXXXX, porque (xxxx) aconteceu. Eu esperava (xxxx). Então quero fazer o pedido (xxxx).”

Outro exemplo:

Em sala de aula, ao invés de: “Eu já falei isso várias vezes...”

Experimente: “Eu percebo que tenho repetido a explicação deste conteúdo muitas vezes. Eu me sinto cansado(a) de falar isso muitas vezes e entendo que é um assunto importante. Para avançarmos, eu peço que anotem.”

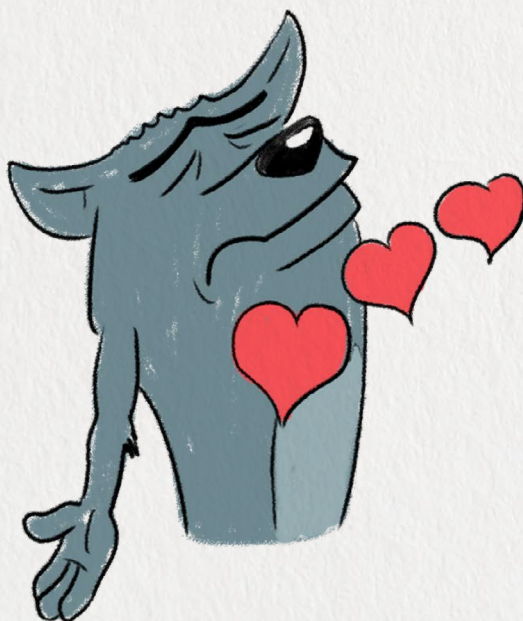
13.

Redes de compaixão

A comunicação compassiva é um convite à transformação do diálogo, tornando-o mais eficiente. Tem a intenção de construir interações e relacionamentos com base na empatia e na conexão. Ao longo deste guia, exploramos os princípios e as práticas que nos permitem comunicar com compaixão, reconhecendo a humanidade em cada um de nós. Para que se torne cada vez mais orgânica e fluida, precisamos exercitar.

Não se cobre a ter sucesso em todos os desafios de comunicação diários, acolha a falibilidade humana e prossiga. Permita-se aprender e crescer com cada interação, procurando acessar a gentileza, a compreensão e o respeito.

Estamos todos interconectados, como uma grande rede da vida. Assim, faz sentido que compartilhem a necessidade de estarmos em bons relacionamentos. A comunicação compassiva é uma jornada contínua, um presente que você oferece a si mesmo e ao mundo.



Referências

BRASIL. **Lei nº 15.093, de 7 de janeiro de 2025.** Institui a Campanha Setembro da Paz. Brasília: Câmara dos Deputados, 2025. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2025/lei-15093-7-janeiro-2025-796860-publicacaooriginal-174035-pl.html>. Acesso em: 30 abr. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 12.006, de 24 de abril de 2024.** Institui o Sistema Nacional de Acompanhamento e Combate à Violência nas Escolas e regulamenta a Lei nº 14.643, de 2 de agosto de 2023. Brasília: Presidência da República, 2024. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/decreto/D12006.htm. Acesso em: 30 abr. 2025.

BRASIL. **Lei nº 14.643, de 2 de agosto de 2023.** Autoriza o Poder Executivo a implantar serviço de monitoramento de ocorrências de violência escolar. Brasília: Presidência da República, 2023. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/l14643.htm. Acesso em: 30 abr. 2025.

BOYES-WATSON, Carolyn; PRANIS, Kay. **No coração da esperança:** guia de práticas circulares. Tradução de Fátima de Bastiani. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, c2011. Disponível em: https://parnamirimrestaurativa.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/10/guia_de_praticas_circulares.pdf. Acesso em: 13 mar. 2025.

CAMARGO, D.; BELINAZO, N. B. C. **Guia de Práticas Restaurativas e Mediação de Conflitos.** Santa Maria: Instituto Federal Farroupilha, 2020. Disponível em: <https://www.iffar.edu.br/component/k2/attachments/download/23368/c7c941740fcdc9ec3cffb3116f2564d4>. Acesso em: 14 mar. 2025.

CAPELLARI, Jeferson. **Comunicação Não Violenta:** Uma Jornada da Empatia à Compaixão. Curitiba: Santhiago Edições, 2022.

CAPELLARI, Jeferson. **ABC do Girafês:** Aprendendo a ser um comunicador emocional eficaz. São Paulo: Editora Multideia, 2012.

MASLOW, Abraham Harold. **A theory of human motivation.** Washington, EUA: Psychological Review, 1943.

PRANIS, Kay. **Processos Circulares.** São Paulo: Palas Athena Editora. 1. ed. 2010.

ROSENBERG, Marshall. **A Linguagem da paz em um mundo de conflitos.** São Paulo: Palas Athena, 2019. ISBN: 9788560804412.

ROSENBERG, Marshall. **Comunicação Não-Violenta** – Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ed. Ágora, 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. Gabinete do Reitor. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2016-2026**. Santa Maria, RS: Gabinete do Reitor, 2016. Disponível em: https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/500/2021/04/VFinal-DocumetoPDI-TextoBaseCONSU_TextoComPlanoDe-Metas2022.pdf. Acesso em: 30 abr. 2025.

Lista de sentimentos:

Alegria:

- felicidade
- euforia
- contentamento
- satisfação
- prazer
- exultação

Tristeza

- melancolia
- desânimo
- saudade
- solidão
- pesar
- angústia
- desespero

Raiva:

- fúria
- irritação
- frustração
- ressentimento
- hostilidade
- indignação

Medo

- ansiedade
- pânico
- fobia
- apreensão
- insegurança

Surpresa:

- assombro
- espanto
- estupefação
- pasmo
- perplexidade

Nojo:

- aversão
- repulsa
- desprezo
- repugnância
- asco

Amor:

- afeição
- paixão
- carinho
- admiração
- devoção

Ódio:

- aversão intensa
- rancor
- inimizade
- ódio visceral

Ciúme:

- Inveja
- posse
- insegurança
- desconfiança

Vergonha:

- humilhação
- constrangimento
- culpa
- arrependimento

Orgulho:

- satisfação
- autoestima
- vaidade
- arrogância

Gratidão:

- agradecimento
- reconhecimento
- apreço

Nostalgia:

- Saudade
- melancolia pelo passado

Antecipação:

- expectativa
- ansiedade
- entusiasmo

Impaciência

- Irritação por demora
- pressa

Existencialismo:

- angústia
- vazio
- absurdo

Espiritualidade:

- paz interior
- transcendência
- conexão

Beleza:

- admiração
- encantamento
- deleite

Lista de necessidades:

1. Necessidades Fisiológicas:

- Alimentação
- Água
- Sono
- Temperatura
- Eliminação

2. Necessidades de Segurança:

- Proteção física
- Segurança financeira
- Saúde
- Estabilidade
- Segurança emocional

3. Necessidades Sociais:

- Amor e afeto
- Amizade
- Pertencimento
- Intimidade

4. Necessidades de Estima:

- Autoestima
- Reconhecimento
- Status
- Respeito

5. Necessidades de Autorrealização:

- Realização pessoal
- Criatividade
- Aprendizado
- Potencial máximo

6. Necessidades espirituais:

- Sentido de vida
- conexão com algo maior

7. Necessidades estéticas:

- Apreciação da beleza

8. Necessidades de conhecimento:

- Curiosidade
- aprendizado contínuo

9. Necessidades de justiça:

- Equidade
- imparcialidade

10. Necessidade de liberdade:

- Autonomia
- escolha