****

*"Vós conversais quando deixais de estar em paz com vossos pensamentos. E quando não podeis mais viver na solidão de vosso coração, procurais viver nos vossos lábios, e encontrais então uma diversão e um passatempo nas vibrações emitidas. Em grande parte de vossas conversações, o pensamento é meio assassinado. Pois, o pensamento é uma ave do espaço que, numa gaiola de palavras, pode abrir as asas, mas não pode voar.”*

*Gibran Khalil Gibran*

***Prefácio:***

Convido você, colega da assistência social e da saúde mental, a me acompanhar nesta jornada de descobertas sobre a Comunicação Não Violenta (CNV). Para mim, a CNV vai além de uma técnica, é um caminho de autoconhecimento e conexão humana que pode transformar a nossa prática profissional e os nossos relacionamentos.

Ao longo destas páginas, vamos explorar juntos a profunda relação entre linguagem, emoção e compaixão. Abordaremos a CNV como uma ferramenta poderosa para construir pontes de entendimento, especialmente em situações desafiadoras que envolvem dor, vulnerabilidade e conflito, tão presentes em nosso dia a dia.

Lembre-se, este livro é um convite à prática. A cada capítulo, você encontrará reflexões, exercícios e exemplos práticos para integrar a CNV em sua vida profissional e pessoal.

Espero que esta leitura seja um ponto de partida para a sua jornada de transformação.

**Capítulo 1:**

**A Dança das Palavras: Minha Jornada pela Linguagem**

Imagine a linguagem como uma dança complexa e fascinante. As palavras são como passos que nos conectam, mas que também podem nos afastar. Para compreender a CNV, precisamos primeiro entender como a linguagem molda a nossa percepção do mundo e influencia os nossos relacionamentos.

*O Mapa não é o Território:*

Ferdinand de Saussure, um linguista que admiro muito, nos ensinou que a linguagem é como um mapa que usamos para representar a realidade. Mas, assim como um mapa, ela nunca será a realidade em si. As palavras são símbolos, representações que carregam significados subjetivos e culturais.

Pense na palavra "casa". Para mim, ela evoca a imagem do meu lar, com cheiro de bolo e café fresco, repleto de memórias da minha infância. Mas para alguém que vive em situação de rua, essa mesma palavra pode trazer à tona sentimentos de perda, saudade e dor.

**Exercício:** Pense em outras palavras que podem ter significados diferentes para pessoas com diferentes vivências. Por exemplo, "família", "trabalho", "sucesso". Reflita sobre como essas diferentes interpretações podem influenciar a comunicação.

*A Sinfonia do Diálogo:*

Mikhail Bakhtin, com seu conceito de "dialogismo", me fez entender a natureza interativa da linguagem. Cada conversa é uma troca dinâmica, na qual os significados são construídos em conjunto, a partir das experiências e perspectivas de cada pessoa.

Lembro-me de uma conversa com uma paciente em crise. Suas palavras, carregadas de angústia e desespero, me tocaram profundamente. Ao mesmo tempo, minhas palavras de acolhimento e esperança pareciam trazer algum conforto. O diálogo, quando genuíno, permite que essas vozes se encontrem e construam um significado compartilhado.

**Exemplo:** Imagine um diálogo entre um assistente social e um adolescente que cometeu um ato infracional. O assistente social, usando uma linguagem técnica e formal, pode gerar resistência e dificultar a construção de confiança. Por outro lado, uma linguagem mais próxima à realidade do adolescente, com empatia e escuta ativa, pode abrir caminho para um diálogo produtivo.

*Linguagem e Arte: Expandindo os Horizontes da Expressão:*

Se a linguagem é um mapa, a arte é como um voo livre que nos permite explorar territórios além dos limites do mapa. A arte, em suas diversas formas – música, pintura, poesia, dança – nos oferece um espaço para expressar emoções e experiências que transcendem as palavras.

Penso em como a música pode acalmar a ansiedade de uma criança em acolhimento, como a pintura pode dar forma à dor de um paciente em luto, como a poesia pode expressar a esperança de um dependente químico em recuperação. Na assistência social e na saúde mental, a arte pode ser uma ferramenta poderosa para promover a expressão, a cura e a conexão humana.

**Referência:** O livro "Arteterapia" de Edith Kramer explora o uso da arte como ferramenta terapêutica na saúde mental.

**Exemplo:** Em um grupo de apoio para mulheres vítimas de violência, a dança pode ser utilizada como forma de expressar emoções, reconectar-se com o corpo e promover a autoestima.

*Limites da Linguagem: Abraçando a Incompletude:*

Apesar de sua importância, a linguagem é inerentemente limitada. Ela nem sempre consegue capturar a complexidade das nossas emoções e experiências. Às vezes, as palavras parecem falhar, especialmente quando me deparo com situações de sofrimento intenso.

Reconhecer essas limitações é fundamental para que a CNV não se torne uma camisa de força que limita a expressão autêntica das emoções. A CNV não deve ser usada para silenciar ou negar a dor, mas sim para acolhê-la e compreendê-la em sua totalidade.

**Referência:** No livro "O Corpo Fala", Pierre Weil e Roland Tompakow abordam a importância da comunicação não verbal na expressão das emoções.

**Exercício:** Reflita sobre uma situação em que você sentiu dificuldade em expressar suas emoções através da linguagem. Que outras formas de expressão você poderia ter utilizado?

**Capítulo 2: Comunicação Não Violenta: Meu Caminho de Compaixão**

A Comunicação Não Violenta (CNV), desenvolvida por Marshall Rosenberg, é como uma bússola que me guia em direção à compaixão e à conexão humana. Ela me convida a olhar para além das palavras, para os sentimentos e necessidades que motivam os meus comportamentos e os dos outros.

***Os Quatro Pilares da CNV:***

A CNV se estrutura em quatro componentes principais, que procuro ter sempre em mente:

***Observação:*** Descrever a situação de forma objetiva, sem julgamentos ou avaliações. É como se eu estivesse observando a cena através de uma câmera, focando nos fatos concretos.

**Exemplo:** Em vez de dizer "Você está sendo grosseiro!", posso dizer "Percebi que você levantou a voz e usou palavras que me ofenderam".

***Sentimentos:*** Identificar e expressar as emoções que a situação desperta em mim. É importante nomear os sentimentos com precisão, diferenciando-os de pensamentos e interpretações.

**Exemplo:** Em vez de dizer "Eu sinto que você não se importa comigo", posso dizer "Estou me sentindo triste e magoada".

***Necessidades:*** Reconhecer as necessidades que estão por trás dos meus sentimentos. As necessidades são universais e humanas, como a necessidade de segurança, conexão, autonomia e significado.

**Exemplo:** "Preciso me sentir segura e respeitada no meu ambiente de trabalho".

***Pedidos:*** Fazer pedidos claros, específicos e factíveis para atender às minhas necessidades. Os pedidos devem ser expressos de forma positiva, focando no que quero, e não no que não quero.

**Exemplo:** "Gostaria que você me escutasse com atenção e se dirigisse a mim com respeito".

**Exercício:** Analise uma situação de conflito que você vivenciou recentemente. Identifique os quatro componentes da CNV: observação, sentimentos, necessidades e pedidos.

*A CNV na Prática:*

Recordo-me de uma situação em que um adolescente em situação de acolhimento estava agitado e gritando. Em vez de rotulá-lo como "agressivo" ou "descontrolado", a CNV me ajudou a observar seu comportamento de forma objetiva ("Ele está falando alto e gesticulando de forma intensa"), a tentar identificar os sentimentos que ele poderia estar experienciando ("Ele parece estar com medo ou frustrado"), a reconhecer as necessidades que poderiam estar sendo negligenciadas ("Ele pode estar precisando de segurança, de ser ouvido ou de ter suas necessidades básicas atendidas") e a fazer um pedido claro e específico ("Gostaria que você se sentasse e me contasse o que está acontecendo").

**Referência:** O livro "Comunicação Não-Violenta" de Marshall Rosenberg apresenta diversos exemplos práticos da CNV em diferentes contextos.

**Exercício:** Imagine que você está mediando um conflito entre dois colegas de trabalho. Como você utilizaria a CNV para facilitar o diálogo e a busca por soluções?

*CNV e Autoconhecimento:*

A CNV não se limita à comunicação com os outros. Ela também é uma ferramenta poderosa para o meu autoconhecimento. Ao praticar a CNV, aprendo a observar meus próprios pensamentos, sentimentos e necessidades com mais clareza e compaixão. Percebo que quando estou irritada com a equipe, muitas vezes é porque minha necessidade de colaboração não está sendo atendida.

**Exemplo:** Ao invés de me culpar por estar me sentindo ansiosa diante de uma tarefa desafiadora, posso usar a CNV para identificar minhas necessidades (de apoio, de reconhecimento, de tempo) e buscar estratégias para atendê-las.

**Capítulo 3: CNV e os Desafios da Assistência Social e Saúde Mental - Olhando para o dia a dia**

A assistência social e a saúde mental são campos que lidam com a complexidade da experiência humana, com a dor, o sofrimento e a vulnerabilidade. A CNV me oferece uma abordagem compassiva e respeitosa para lidar com os desafios inerentes a essas áreas, que vivencio diariamente.

***Construindo Pontes de Conexão:***

A CNV me ajuda a construir pontes de conexão com as pessoas que atendo, mesmo em situações de conflito ou de grande sofrimento. Ela me convida a escutar com empatia, a acolher as emoções e a buscar soluções que atendam às necessidades de todos os envolvidos. Lembro-me de um caso de violência doméstica, onde a CNV me permitiu criar um espaço seguro para que a vítima expressasse sua dor e seus medos, sem julgamentos, e pudesse, então, começar a trilhar seu caminho de empoderamento.

**Exemplo:** Em uma comunidade carente, ao invés de simplesmente entregar cestas básicas, podemos utilizar a CNV para compreender as necessidades dos moradores, seus sonhos e suas dificuldades. Essa escuta empática pode nos levar a desenvolver projetos mais eficazes e participativos, que promovam a autonomia e o desenvolvimento da comunidade.

**Referência:** O livro "A Pedagogia do Oprimido" de Paulo Freire nos inspira a construir relacionamentos horizontais e dialógicos, reconhecendo o saber e a dignidade das pessoas em situação de vulnerabilidade.

**Exercício:** Pense em uma situação em que você utilizou a CNV para se conectar com alguém em sofrimento. Quais foram os resultados? O que você aprendeu com essa experiência?

***Lidando com a Raiva e a Frustração:***

A raiva é uma emoção presente no meu dia a dia, seja a raiva dos meus pacientes, seja a minha própria. A CNV me ajuda a reconhecer a raiva como um sinal de que alguma necessidade não está sendo atendida. Ela me ensina a expressar a minha raiva de forma construtiva, sem agredir ou julgar, e me permite acolher a raiva do outro com mais compreensão. Quando um paciente expressa raiva em relação ao sistema, por exemplo, procuro ouvir com atenção e validar seus sentimentos, ao invés de reagir defensivamente.

**Exemplo:** Diante de um ataque de fúria de um paciente, ao invés de reprimi-lo ou contê-lo fisicamente, podemos utilizar a CNV para compreender suas necessidades. "Percebo que você está muito bravo, jogando objetos no chão. Você está se sentindo frustrado porque precisa de mais liberdade e autonomia?".

**Referência:** O livro "Emoções: Uma História Natural" de Alberto Damasio explora as bases neurobiológicas das emoções e sua importância na nossa vida.

**Exercício:** Reflita sobre como você costuma lidar com a raiva. Quais são seus gatilhos? Como você pode utilizar a CNV para expressar sua raiva de forma mais construtiva?

***Cuidando de Quem Cuida:***

O trabalho na assistência social e na saúde mental pode ser extremamente desafiador. A CNV me oferece ferramentas para cuidar de mim mesma, para reconhecer minhas próprias necessidades e para lidar com o estresse e o burnout. Aprendi a importância de me conectar com minhas necessidades de descanso, lazer e conexão com a natureza. Percebi que, ao cuidar de mim mesma, consigo cuidar melhor dos outros.

**Exemplo:** Após um dia intenso de trabalho, posso utilizar a CNV para identificar minhas necessidades. "Estou me sentindo exausta e sobrecarregada. Preciso de descanso e de um tempo para me conectar comigo mesma". A partir dessa consciência, posso fazer escolhas que atendam às minhas necessidades, como tirar um dia de folga, fazer uma caminhada na natureza ou meditar.

**Referência:** O livro "Mindfulness para Iniciantes" de Jon Kabat-Zinn apresenta práticas de atenção plena que podem auxiliar no manejo do estresse e na promoção do bem-estar.

**Exercício:** Crie um "plano de autocuidado" com base na CNV. Liste suas necessidades e as estratégias que você pode utilizar para atendê-las.

*CNV e as Questões Sociais: Um Olhar Crítico*

A CNV não se limita ao âmbito individual. Ela também me ajuda a enxergar e questionar as estruturas sociais que perpetuam desigualdade, violência e opressão. As violências estruturais, muitas vezes invisíveis, se manifestam na exclusão, na discriminação e na negação de direitos básicos a grupos minorizados.

Reconhecer as necessidades humanas universais, como propõe a CNV, exige um olhar crítico para a forma como a comunicação, em suas diversas formas, pode perpetuar a exclusão. A linguagem, as imagens e os símbolos que utilizamos podem reforçar estereótipos, invisibilizar grupos minorizados e perpetuar relações de poder desiguais.

A CNV me inspira a lutar por uma sociedade mais justa e compassiva, onde a comunicação seja uma ferramenta de inclusão e empoderamento. Quando me deparo com a falta de recursos para atender a população, por exemplo, a CNV me impulsiona a me conectar com grupos minorizados e buscar soluções criativas e a defender os direitos desses grupos historicamente marginalizados.

**Exemplo:** Ao invés de simplesmente reclamar da falta de investimento em saúde mental, podemos utilizar a CNV para nos conectar, mobilizar a comunidade e pressionar os governantes, questionando as raízes da desigualdade no acesso aos serviços de saúde. Narrativas como "Observamos com preocupação o aumento dos casos de depressão e ansiedade em nossa cidade, especialmente entre grupos minorizados, como a população negra e LGBTQIA+. Sentimos frustração e indignação diante da falta de acesso a serviços de saúde mental adequados para essas comunidades. Acreditamos que todas as pessoas têm necessidade de cuidado e acolhimento. Exigimos políticas públicas que garantam o acesso universal e equitativo à saúde mental, com atenção especial às necessidades dos grupos historicamente marginalizados" podem ser importantes para mobilização da transformação. É logico que não podemos parar por ai, mas pode ser o começo.

**Referência**: O livro "A Invenção do Racismo" de Joel Rufino dos Santos discute como a linguagem e a comunicação foram utilizadas para construir e perpetuar a ideologia racista e a exclusão da população negra.

**Exercício:** Identifique uma questão social que lhe causa indignação e reflita sobre como a comunicação, em suas diversas formas, contribui para a perpetuação dessa problemática. Como você pode utilizar a CNV para promover a inclusão e a justiça social?

**Para Refletir:**

* A CNV pode ser utilizada para desconstruir preconceitos e estereótipos? Como?
* Como a CNV pode nos ajudar a construir uma comunicação mais inclusiva e respeitosa?
* Quais os desafios e limites da CNV na transformação das estruturas sociais de poder?

**Capítulo 4: Expandindo a CNV: Diálogos com a Arte e a Espiritualidade**

Neste capítulo, quero compartilhar como a CNV dialoga com a arte e a espiritualidade, aprofundando a minha prática da compaixão e da conexão humana.

*A Arte como Linguagem da Alma:*

A arte me oferece um espaço para expressar e processar emoções que transcendem as palavras. Ela me permite acessar dimensões mais profundas da minha experiência e conectar-me com a minha essência. A música, a poesia, o teatro... tudo isso me nutre e me inspira no meu trabalho e na minha vida pessoal. Incentivo meus pacientes a explorarem a arte como forma de expressão e autoconhecimento, e muitas vezes me surpreendo com a profundidade e a beleza que emergem dessas experiências.

**Exemplo:** Em um grupo terapêutico com adolescentes, utilizamos a música como ferramenta para expressar sentimentos e promover a interação social. Cada adolescente escolhe uma música que represente seu estado emocional e compartilha com o grupo suas impressões e sentimentos.

**Referência:** O livro "A Arte como Terapia" de Alain de Botton explora como a arte pode nos ajudar a compreender e lidar com as emoções.

**Exercício:** Experimente utilizar diferentes formas de arte (música, pintura, escrita, dança) para expressar suas emoções e se conectar com sua criatividade. Observe como essas experiências influenciam seu bem-estar e sua forma de se relacionar com o mundo.

*Espiritualidade e Compaixão:*

Minha espiritualidade me convida a cultivar a compaixão, o amor incondicional e a conexão com algo maior que eu mesma. A CNV se alinha com esses valores, promovendo a paz interior e a harmonia nos meus relacionamentos. Acredito que a compaixão é uma força poderosa que nos conecta e nos cura. A CNV me ajuda a manifestar essa compaixão no meu dia a dia, tanto no trabalho quanto nas minhas relações pessoais.

**Exemplo:** Em momentos de dificuldade e sofrimento, busco refúgio na minha espiritualidade para encontrar força e esperança. A meditação, a oração e a conexão com a natureza me ajudam a cultivar a paz interior e a compaixão.

**Referência:** O livro "O Poder do Agora" de Eckhart Tolle nos convida a vivenciar o momento presente com plenitude e aceitação, cultivando a paz interior.

**Exercício:** Reflita sobre como sua espiritualidade se manifesta em sua vida. Como ela contribui para sua prática da compaixão e da CNV?

**Capítulo 5: CNV: Um Caminho em Construção - Meu aprendizado contínuo**

A CNV é um processo contínuo de aprendizado e aprimoramento. É importante praticá-la com paciência, autocompaixão e abertura para o novo. E nesse caminho, reconheço que ainda tenho muito a aprender.

**Exercícios e Práticas:**

Ao longo do livro, compartilhei diversos exercícios e práticas que me ajudam a integrar a CNV em meu dia a dia. Lembre-se, a chave para a maestria da CNV está na prática constante. Observar meus pensamentos e sentimentos sem julgamentos, identificar minhas necessidades, expressar meus pedidos de forma clara e respeitosa... São práticas que exigem atenção e dedicação, mas que me trazem resultados cada vez mais positivos.

**Dica:** Crie um "diário da CNV" para registrar suas experiências, reflexões e aprendizados. Esse diário pode ser um espaço para você se auto-observar, identificar padrões de comportamento e acompanhar seu progresso na prática da CNV.

**Exercício:** Pratique a escuta empática com seus colegas de trabalho, familiares e amigos. Procure compreender seus sentimentos e necessidades, sem julgamentos ou interrupções.

**Comunidade e Suporte:**

Busco conectar-me com outras pessoas que também estão aprendendo e praticando a CNV. Compartilhar experiências, aprender com os outros e construir uma rede de apoio mútuo é fundamental para mim. Participar de grupos de estudo, workshops e encontros me fortalece e me inspira a continuar trilhando esse caminho.

**Dica:** Procure grupos de prática de CNV em sua cidade ou online. Existem diversas comunidades online que oferecem suporte, recursos e oportunidades de conexão com outras pessoas interessadas em CNV.

**Exercício:** Compartilhe suas experiências e aprendizados com a CNV com seus colegas de trabalho. Promova rodas de conversa sobre o tema e incentive a prática da CNV em sua equipe.

**Conclusão:**

A Comunicação Não Violenta é um presente que me ofereço e que posso oferecer aos outros. Ela procura ser um convite para transformar a forma como nos comunicamos e nos relacionamos, abrindo caminho para a compaixão, a conexão e a paz.

Espero que este livro tenha sido um guia e um companheiro na sua jornada de transformação.

**Lembre-se:**

* A CNV é uma prática, não uma teoria.
* Seja paciente e compassivo consigo mesmo.
* Busque apoio em sua comunidade.
* A CNV é um caminho em constante construção.

Sobre autor

**Leonardo Duart Bastos** é Psicólogo de formação pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Trabalha tanto na área da Assistência Social quanto da Saúde Mental e faz supervisão institucional para serviços socioassistenciais na região metropolitana de Campinas, SP. Além disso, é Superintendente do CEI CAMPINAS e Coordenador Técnico/Psicólogo Social da CARITAS Arquidiocesana de Campinas. Tem experiência na área de Psicologia, com ênfase em Psicologia Social, atuando principalmente nos temas de população em situação de rua, dependência química e sua relação com cultura e sociedade. É articulador do movimento de Ouvidores de Vozes no Brasil.

