MPPI Ministério Público do Estado do Piauí

BemViver NO MPPI

GUIA PRÁTICO PARA A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA





Ministério Público do Estado do Piauí – MPPI

Comitê de Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho – SQVT

Autoria:

Liandra Nogueira Soares da Silva (analista ministerial/Psicologia)

Gabriela Pires Amâncio Medeiros (analista ministerial/Psicologia)

Marcibelly Fernandes da Silva (assessora ministerial/Psicologia)

Crislane Mayara dos Santos Silva (estagiária/Psicologia)

João Vitor de Sousa Marreiro (estagiário/Psicologia)

Teresina – PI

2020



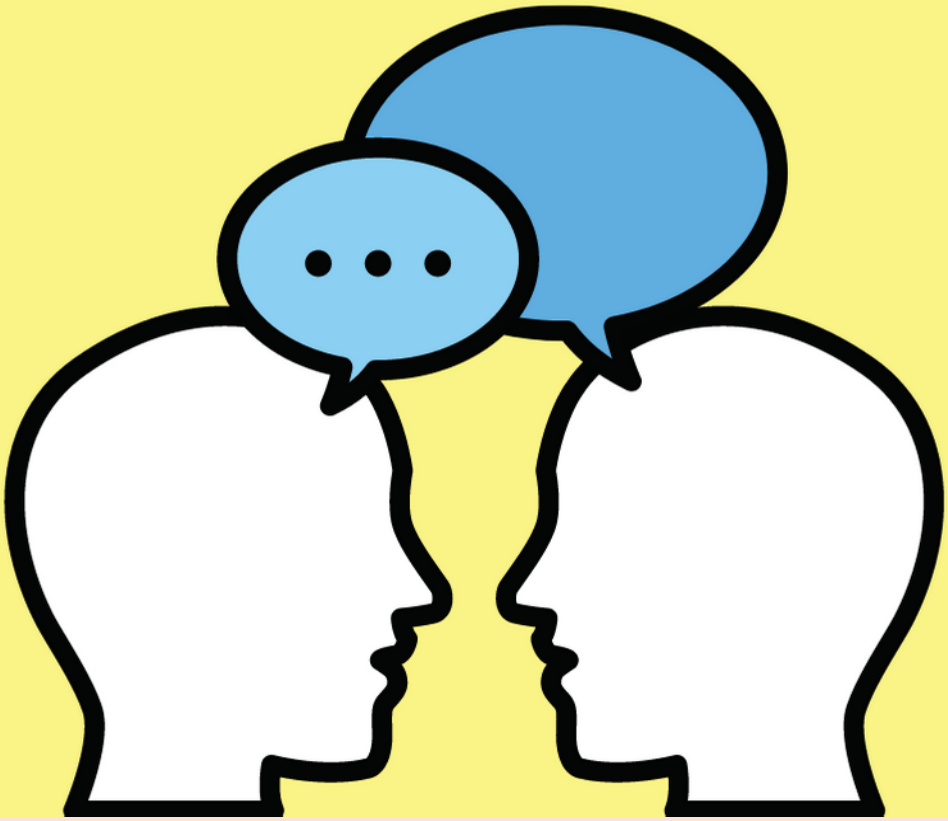
"É impossível um homem aprender aquilo que ele acha que já sabe".

(Epíteto)



SUMÁRIO

Introdução.....5
O processo da CNV.....6
Aprendendo a observar.....7
Expressando sentimentos.....9
Identificando necessidades.....10
Fazendo pedidos.....12
Fazendo elogios.....14
Aprendendo a dizer "não".....15
Boas práticas em comunicação.....16
Considerações finais.....19
Respostas para os exercícios.....20
Referências.....23



INTRODUÇÃO

A comunicação é uma habilidade fundamental para os seres humanos. Em todos os aspectos da vida a utilizamos em suas mais variadas formas. É necessário que haja constante aprimoramento, pois somos seres eminentemente sociais e a comunicação é base da nossa integração.

Este E-book apresenta de forma prática habilidades que envolvem o processo da comunicação, o saber falar e o saber ouvir como formas de desenvolvimento interpessoal, prática pautada na COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA (CNV).

A CNV é um modo de se expressar, desenvolvido pelo psicólogo Marshall B. Rosenberg, que busca aprimorar os relacionamentos interpessoais, nos ligando às nossas necessidades e às dos outros, com a finalidade de falar sem machucar e ouvir sem se ofender. Trata-se de uma abordagem que pode ser aplicada a todos os níveis de comunicação, nos mais variados contextos.

Esta metodologia de comunicação se baseia em permitirmos o desenvolvimento de nosso estado compassivo natural, reformulando a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos o outro. Refere-se a uma prática de reflexão que envolve as necessidades e expectativas de ambas as partes do processo comunicacional. Dessa forma, em vez de nos concentramos apenas nas atitudes e falas da outra pessoa, focamos em suas necessidades, desenvolvendo um olhar mais compassivo e empático.

Vale ressaltar que, ao falarmos de "não-violência" não estamos tratando de algo que nos torne facilmente influenciáveis ou passivos perante as situações. A CNV reformula a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos o outro. Consiste, portanto, em um método de resolução pacífica de conflitos; de forma que passemos a nos colocar no lugar do outro, desenvolvendo a empatia, bem como formas de convivência mais harmônicas e congruentes.

Esse modo de se expressar e ouvir capacita as pessoas a se envolverem em um diálogo rico e eficaz, elaborando suas próprias soluções às condições adversas de forma plenamente satisfatória. Com isso, a CNV ajuda tanto em evitarmos conflitos, bem como a resolvê-los pacificamente, como também a nos concentrarmos nos sentimentos e necessidades que todos temos. É, pois, um exercício de empatia e humanidade.

O PROCESSO DA CNV

Marshall, em seu Modelo de Comunicação Não Violenta, aborda quatro componentes essenciais que se tornam base de qualquer comunicação. Tais componentes são de grande importância tanto para o ato de se expressar como o de ouvir. Boa parte de sua metodologia envolve saber expressar de forma clara e honesta essas quatro informações, como também receber com empatia essas mesmas quatro informações dos outros. Esse processo é válido tanto para a forma verbal de comunicação, como para outros meios.

1. **OBSERVAÇÃO:** refere-se às situações que estamos observando e vivenciando e que afetam nosso bem-estar;
2. **SENTIMENTO:** refere-se a como nos sentimos perante aquilo que estamos observando;
3. **NECESSIDADES:** refere-se às necessidades (valores, desejos etc.) relacionadas aos sentimentos identificados;
4. **PEDIDO:** refere-se às ações concretas que pedimos para outra pessoa com o intuito de enriquecer nossa vida.

Os quatro componentes acima mencionados podem ser realizados sem que seja pronunciada uma só palavra. A essência dessa forma de comunicação está na consciência desses quatro elementos e no desejo de se expressar e ouvir com compaixão, honestidade e empatia.

Nesse sentido, não necessariamente a pessoa com a qual você está se comunicando precisa conhecer a CNV. Se você buscar inserir, de forma genuína e sincera, esses princípios no seu modo de comunicação, fazendo com que o outro perceba que o seu objetivo é desenvolver uma relação congruente, harmônica e compassiva um grande passo já terá sido dado e o processo fluirá com o tempo.



APRENDENDO A OBSERVAR

Observar sem julgamentos é o primeiro componente para estabelecer uma Comunicação Não-Violenta. A tarefa não é fácil, mas também não é impossível!

Ao longo da nossa história de vida aprendemos a avaliar o mundo de uma forma particular. Nossos pensamentos, crenças e auto regras são frutos de experiências ou aprendizados anteriores e realmente é desafiador separá-los daquilo que observamos, porém quando juntamos a observação com a avaliação realizamos uma comunicação que pode não expressar de forma clara e honesta aquilo que sentimos, além de transmitir uma mensagem que o outro receberá como crítica.

A CNV nos propõe uma nova forma de observarmos:

1. Separar os fatos concretos – aquilo que aconteceu e é visível a nossos olhos do que eu penso e acho sobre os fatos;

2. Escutar e/ou ver o comportamento do outro sem criar uma avaliação ou imagem errônea daquele sujeito;

3. Ter atenção e esperar o momento certo para falar, ou seja, ser sensível ao contexto.

A CNV é uma linguagem dinâmica que desestimula generalizações estáticas. Em vez disso, as observações devem ser feitas de modo específico, para um tempo e um contexto determinado.

Que tal praticarmos um olhar mais atento e empático para os comportamentos ou situações que envolvem outra pessoa? Assim, podemos nos aproximar das verdadeiras intenções e sentimentos do outro, o que sem dúvidas contribui para relações mais saudáveis.

LEMBRE-SE!!!

Nossa visão de mundo não é melhor nem pior que a visão de mundo dos demais – pode ser, apenas, diferente!

EXERCÍCIO: OBSERVAÇÃO E JULGAMENTO

Para determinar sua habilidade de discernir entre observações e julgamentos, faça o exercício a seguir. Circule o número de qualquer afirmação que seja uma observação pura, sem nenhum julgamento associado.

1. Ontem, João estava com raiva de mim sem nenhum motivo.
2. Ontem à noite, Lúcia roeu as unhas enquanto assistia à TV.
3. Marcelo não pediu minha opinião durante a reunião.
4. Meu pai é um homem bom.
5. Maria trabalha demais.
6. Luís é agressivo.
7. Cláudia foi a primeira da fila todos os dias desta semana.
8. Meu filho frequentemente deixa de escovar os dentes.
9. Minha tia reclama de alguma coisa toda vez que falo com ela.

(Respostas do exercício na página 20)



EXPRESSANDO SENTIMENTOS

O segundo componente da CNV é identificar e expressar sentimentos. Segundo Marshall, a forma como nos expressamos muitas vezes não demonstra o que realmente estamos sentindo, mas, sim, uma opinião ou avaliação. Por exemplo, a expressão "Sinto que você deveria falar mais baixo" emite uma opinião e não um sentimento, apesar de ser utilizada a palavra "sinto".

Ao longo da nossa aprendizagem e interações sociais, somos estimulados a pensar muito sobre a opinião do outro e por isso, muitas vezes, não aprendemos a expressar nossos sentimentos de forma clara e adequada. Quando quisermos realmente expressar nossos sentimentos, é importante que utilizemos palavras que se refiram a emoções específicas.

Para alguns, expressar sentimentos, principalmente no ambiente profissional, é indicativo de fraqueza ou vulnerabilidade; as pessoas temem que os outros se aproveitem disso. Entretanto, a expressão da vulnerabilidade pode ajudar a resolver conflitos.

Em situações conflituosas, é necessário que haja um momento de identificar nossos sentimentos em relação àquilo que ocorreu e que sentimento a pessoa nos provocou.

Exemplo:

Se você se sente desvalorizada (o), isso não é um sentimento e sim um juízo de valor, porque descreve a ação da outra pessoa, algo como: "você me desvalorizou".

A pergunta adequada seria: "Se estou com a sensação de que fui desvalorizada, que sentimento de fato estou sentindo?". Com isso, a outra pessoa envolvida se sentirá instigada a entender o que aconteceu e as chances de ser ouvida (o) são maiores quando você diz a emoção:

"- Estou me sentindo triste pelo que aconteceu."

Em vez de:

"- Estou sentindo que você só me desvaloriza."

Ao utilizar o elemento sentimento da CNV precisamos desenvolver um vocabulário que nos permita nomear de forma específica nossas emoções, assim, poderemos nos conectar com mais facilidade com o outro e vice-versa.



IDENTIFICANDO NECESSIDADES

O terceiro componente da CNV é a identificação e o reconhecimento das necessidades que estão por trás de nossos sentimentos. Ao fazermos isso, somos levados a aceitar a responsabilidade pelo que fazemos para gerar nossos próprios sentimentos, porque o que os outros dizem e fazem pode ser classificado como estímulo, mas jamais como a causa de nossos sentimentos. Quando alguém se comunica de forma negativa, temos quatro opções de como receber essa mensagem:

1. Culpar a nós mesmos
2. Culpar os outros
3. Perceber nossos próprios sentimentos e necessidades
4. Perceber os sentimentos e necessidades escondidos por trás da mensagem negativa da outra pessoa.

Quando as outras pessoas ouvem críticas, tendem a investir na autodefesa ou no contra-ataque, sendo assim, quanto mais diretamente pudermos conectar nossos sentimentos a nossas reais necessidades, mais fácil será para os outros reagirem de forma compassiva.

Ao longo do nosso desenvolvimento da responsabilidade emocional, a maioria de nós passa por três estágios descritos a seguir:

1. A "escravidão emocional" – consiste em acreditar que somos responsáveis pelos sentimentos dos outros
2. O "estágio ranzinza" – nesse estágio nos recusamos a admitir que os sentimentos e necessidades de qualquer outra pessoa importam
3. A "libertação emocional" – na qual aceitamos total responsabilidade por nossos próprios sentimentos, mas não pelo sentimento dos outros, e ao mesmo tempo temos consciência de que nunca poderemos atender a nossas próprias necessidades à custa dos outros.

E aí, em qual estágio você se encontra?



EXERCÍCIO: IDENTIFICANDO NECESSIDADES

Para praticar a identificação de necessidades, faça um círculo ao redor do número em frente de todas as afirmações abaixo em que a pessoa estiver assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.

1. Você me irrita quando deixa documentos da empresa no chão da sala de conferências.

2. Fico com raiva quando você diz isso, porque quero respeito e ouço suas palavras como um insulto.

3. Sinto-me frustrada quando você chega atrasado.

4. Estou triste por você não vir para jantar, porque eu estava esperando que pudéssemos passar a noite juntos.

5. Estou desapontado porque você disse que faria aquilo e não o fez.

6. Estou desmotivado porque gostaria de já ter progredido mais em meu trabalho.

7. As pequenas coisas que as pessoas dizem às vezes me magoam.

8. Sinto-me feliz porque você recebeu aquele prêmio.

9. Fico com medo quando você levanta a voz

10. Estou grato por você ter me oferecido uma carona, porque eu precisava chegar em casa antes das crianças.

(Respostas do exercício na página 21)



FAZENDO PEDIDOS

O quarto componente da CNV consiste nos pedidos que realizamos e que podem enriquecer nossa vida. Evitar frases vagas, abstratas ou ambíguas pode facilitar esse processo porque quanto mais claros formos a respeito do que queremos obter como retorno, mais provável será que o consigamos. Um fator importante é nos lembrarmos de usar uma linguagem com ações positivas, ao declararmos o que estamos pedindo, em vez de o que não queremos; formular pedidos em linguagem clara, positiva e de ações concretas revela o que realmente queremos.

Uma vez que a mensagem que enviamos nem sempre é a mesma que é recebida, precisamos aprender como descobrir se nossa mensagem foi ouvida com precisão. Especialmente ao nos expressarmos para um grupo, precisamos ser claros quanto à natureza da resposta que desejamos obter. Caso contrário, poderemos estar iniciando conversas improdutivas que desperdiçam um tempo considerável do grupo.

Os pedidos geralmente são percebidos como exigências quando os ouvintes acreditam que serão culpados ou punidos se não os atenderem. Uma forma de perceber se é um pedido ou uma exigência é observar qual a reação do solicitante caso o pedido não tenha sido atendido. Uma reação típica do solicitante quando se trata de uma exigência é que ele tenta fazer a outra pessoa sentir-se culpada. Já os pedidos indicam um desejo, mas respeitam o outro dando-o a liberdade de realizar ou não.

O objetivo da CNV não é mudar as pessoas e seu comportamento para conseguir o que queremos, mas, sim, estabelecer relacionamentos baseados em honestidade e empatia, que acabarão atendendo às necessidades de todos.



EXERCÍCIO: FAZENDO PEDIDOS

Para verificar se concordamos a respeito da clara expressão dos pedidos, circule o número em frente de qualquer uma das frases a seguir em que a pessoa esteja claramente solicitando que alguma ação específica seja feita.

1. Quero que você me compreenda.
2. Gostaria que você me dissesse uma coisa que eu fiz de que você gostou.
3. Gostaria que você sentisse mais confiança em si mesmo.
4. Quero que você pare de beber.
5. Gostaria que você me deixasse ser eu mesma.
6. Gostaria que você fosse honesto comigo a respeito da reunião de ontem.
7. Gostaria que você dirigisse dentro do limite de velocidade.
8. Gostaria de conhecer melhor você.
9. Gostaria que você demonstrasse respeito por minha privacidade.
10. Gostaria que você preparasse o jantar mais vezes.

(Respostas do exercício na página 22)



FAZENDO ELOGIOS

Do ponto de vista da CNV, o elogio serve para celebrar aquilo que as pessoas fizeram ou falaram que enriqueceu as nossas vidas.

Para Marshall Rosemberg, em um agradecimento, o que melhor contribui é aquele que diz:

1) Quais ações contribuíram para o meu bem-estar

2) Quais os sentimentos estiveram vivos em mim

3) Quais necessidades foram atendidas através destas ações e que pude perceber através de meus sentimentos

E você, já ouviu ou já passou um elogio para uma pessoa?

E como posso agradecer autenticamente a partir de mim?

Exemplo de elogio comum: "Você foi muito gentil ontem, quando me deu aquela carona".

Exemplo de elogio com a CNV: "Quando você me deu aquela carona eu fiquei muito feliz e tranquila, por que a segurança para mim é uma coisa importante, te agradeço por isso".

Percebeu a diferença? No elogio com a CNV você inicia falando de si, expressando como se sentiu; em seguida, agradece autenticamente, celebrando, reconhecendo e enriquecendo o elogio com a CNV.

ATENÇÃO!!!

Evite usar o elogio como uma forma de incentivar o outro a fazer algo para atender às suas necessidades individuais e jamais utilize-o para julgar ou manipular o outro. NÃO PERCA A BELEZA DO ELOGIO!

"Celebrar cada momento. Celebrar o que se conquistou. E o que se não conquistou. Celebrar o que se tem. E o que se quer. Celebrar quem somos. Celebrar a vida. Celebrar. É uma bela forma de se agradecer". (autor desconhecido)

APRENDENDO A DIZER "NÃO"

Aprender a falar "não" é uma das habilidades pessoais mais importantes que você pode aprender e desenvolver para se sentir mais confiante, seguro e feliz.

"Dizer não" é algo muito desconfortável para boa parte das pessoas e, por esse motivo, é comum que as pessoas prefiram dizer "sim" para evitar situações desagradáveis. Assim como reconhecer e expressar suas necessidades, dizer não é um componente muito importante para uma CNV eficaz.

Algumas ações que podem contribuir para essa habilidade:

1) Estabeleça prioridades
2) Seja honesto e educado quando precisar dizer não
3) Evite a necessidade de agradar todas as pessoas
4) Cuide de você
5) Não se sinta culpado por ter que dizer não
6) Desenvolva sua inteligência emocional



BOAS PRÁTICAS EM COMUNICAÇÃO

01) Perceba se o outro se sente culpado ou punido ao não realizar seu pedido. Provavelmente, o pedido realizado pareceu mais uma exigência.

02) Deixe claro que não haverá punições, críticas ou julgamentos se seu pedido não for atendido (do contrário isso será uma exigência, não um pedido).

03) Deixe claro que o pedido deve ser atendido somente se isso for feito de livre vontade (do contrário isso será uma exigência, não um pedido).

04) Enquanto ouve evite aconselhar, competir pelo sofrimento, educar, consolar, contar uma história, encerrar o assunto, se solidarizar, se explicar, fazer um interrogatório ou corrigir a pessoa.

05) Enquanto ouve preste atenção às necessidades dos outros e não ao que eles estão pensando de você.

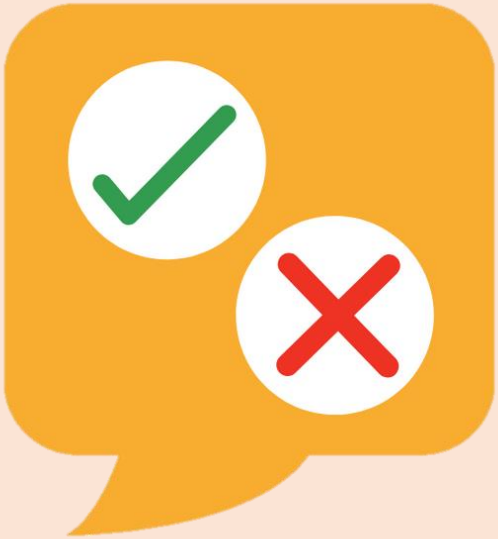
06) Evite o uso de linguagem vaga com frases abstratas ou ambíguas.

07) Formule solicitações em forma de ações concretas que possam ser compreendidas e realizadas.

08) Pergunte antes de oferecer conselhos ou estímulos.

09) Livre-se de todas as ideias preconcebidas e julgamentos.

10) Use linguagem positiva.



Pense na fábula de Esopo sobre o Vento do Norte e o Sol:

"Certo dia, o Vento e o Sol estavam discutindo sobre quem era mais forte. Quando surgiu um viajante na estrada, eles decidiram resolver a questão descobrindo quem conseguiria tirar o casaco do homem primeiro.

O Vento soprou o mais forte que pôde, usando potentes rajadas de ar para erguer das costas do homem o casaco. Por fim, o homem simplesmente se inclinou e apertou melhor o fecho do casaco usando as duas mãos.

Então, foi a vez do Sol... Lentamente ele começou a emanar raio após raio com muita delicadeza. O viajante, sentindo calor em sua jornada, tirou o casaco com um sorriso, admirando o clima gostoso".

Fazer um pedido com gentileza e carinho gera melhores resultados do que usar a força. Não permita que suas relações sejam afetadas negativamente pelos estresses da vida e o desejo de fazer as coisas rápido.

Da próxima vez que você estiver se preparando para uma conversa desconfortável com alguém, um colega de trabalho, por exemplo, respire fundo, seja gentil consigo mesmo e experimente uma abordagem não-violenta na conversa.



VAMOS TREINAR?

Pense numa situação que você está curioso(a) para transformar.

1) Qual a sua **intenção** ao olhar para esta situação hoje?
2) Descreva o que aconteceu (**observação**);
3) Quais foram seus **pensamentos**/crenças/julgamentos quando aquilo aconteceu?
4) Que **sensações corporais** apareceram naquele momento?
5) Como você estava se **sentindo**?
6) Quais foram suas **necessidades** que não foram atendidas naquele dia?
7) Faça um **pedido específico**, factível e com linguagem positiva.

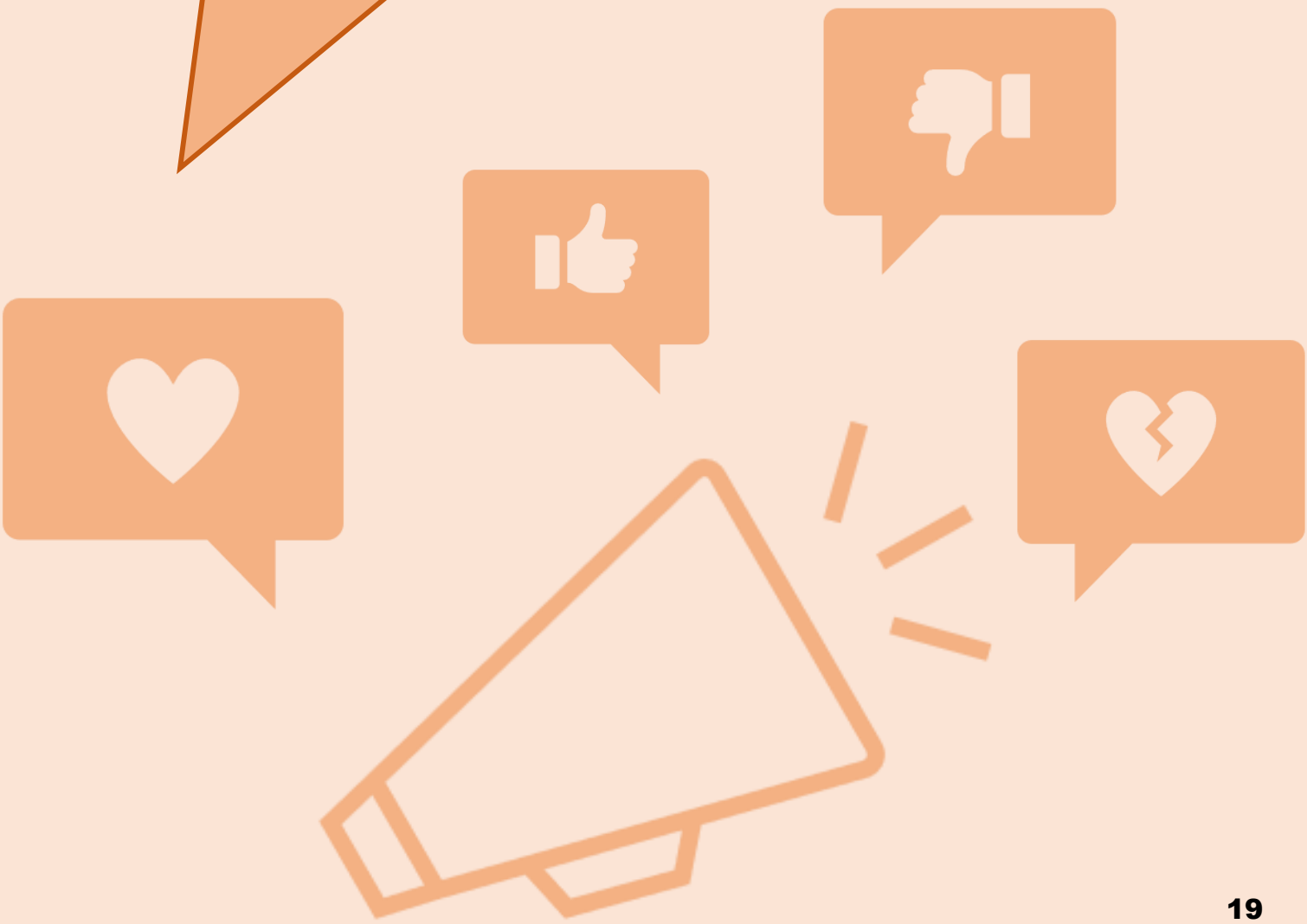


Levando-se em consideração que uma comunicação harmônica e compassiva é fundamental para que possamos nos relacionar uns com os outros de forma mais significativa, este E-book buscou apresentar algumas habilidades que pudessem ser incorporadas no seu dia a dia de modo que, com o tempo, a CNV fluísse de forma cada vez mais natural.

Esperamos que a leitura, reflexões e exercícios tenham contribuído ao aprimoramento da sua comunicação. Expressar e ouvir de forma mais empática pode fazer bastante diferença nas diversas situações.

As estratégias aqui apresentadas são práticas baseadas em pesquisas científicas, entretanto o processo de construção de uma prática em CNV é individual e contínua.

Experimente as técnicas e analise os resultados. Caso julgue necessário, procure um profissional de saúde mental para um maior auxílio.



RESPOSTAS PARA OS EXERCÍCIOS

OBSERVAÇÃO E JULGAMENTO

1. "Sem nenhum motivo" é um julgamento. É um julgamento inferir que João estava com raiva. Ele podia estar magoado, amedrontado, triste ou outra coisa. Exemplos de observações sem julgamento poderiam ser "João me disse que estava com raiva" ou "João esmurrou a mesa".

2. É uma observação à qual não está associada nenhum julgamento.

3. É uma observação à qual não está associada nenhum julgamento.

4. "Homem bom" é um julgamento. Uma observação sem julgamento poderia ser "Durante os últimos 25 anos, meu pai tem doado um décimo de seu salário a obras de caridade".

5. "Demais" é um julgamento. Uma observação sem julgamento poderia ser "Maria passou mais de sessenta horas no escritório esta semana".

6. "Agressivo" é um julgamento. Uma observação sem julgamento poderia ser "Luís bateu na irmã quando ela mudou de canal".

7. É uma observação à qual não está associada nenhum julgamento.

8. "Frequentemente" é um julgamento. Uma observação sem julgamento poderia ser "Esta semana, meu filho deixou duas vezes de escovar os dentes antes de dormir".

9. "Reclama" é um julgamento. Uma observação sem julgamento poderia ser "Minha tia telefonou para mim três vezes esta semana, e em todas falou de pessoas que a trataram de alguma maneira que não a agradou".

IDENTIFICANDO NECESSIDADES

1. Essa afirmação implica que o comportamento da outra pessoa é exclusivamente responsável pelos sentimentos de quem falou. Ela não revela as necessidades ou pensamentos que estão contribuindo para os sentimentos dessa pessoa. Para tanto, a pessoa poderia ter dito: "Fico irritado quando você deixa documentos da companhia no chão da sala de conferências, porque quero que nossos documentos sejam guardados em segurança e fiquem acessíveis':

2. A pessoa está assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.

3. Para expressar as necessidades ou pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: "Sinto-me frustrada quando você chega atrasado, porque eu esperava que conseguíssemos poltronas na primeira fila":

4. A pessoa está assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.

5. Para expressar as necessidades ou pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: "Quando você disse que faria aquilo e depois não o fez, fiquei desapontada, porque eu gostaria de poder confiar em sua palavra":

6. A pessoa está assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.

7. Para expressar as necessidades ou pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: "Às vezes quando as pessoas dizem algumas coisas, fico magoado porque quero ser valorizado, e não criticado".

8. Para expressar as necessidades e pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: "Quando você recebeu aquele prêmio, fiquei feliz, porque eu esperava que você fosse reconhecido por todo o trabalho que dedicou àquele projeto".

9. Para expressar as necessidades e pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: "Quando você levanta sua voz, fico com medo, porque digo para mim mesma que alguém pode se ferir aqui, e preciso ter a certeza de que todos estamos seguros".

10. A pessoa está assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.

FAZENDO PEDIDOS

1. A palavra compreenda não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. Em vez disso, a pessoa poderia ter dito: "Quero que você repita para mim o que você me ouviu dizer".

2. A frase expressa claramente o que a pessoa está pedindo.

3. A expressão "sentir mais confiança" não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: "Gostaria que você fizesse um treinamento em pensamento afirmativo, que acredito que aumentaria sua autoconfiança".

4. A expressão "parar de beber" não expressa claramente o que a pessoa quer, e, sim, o que ela não quer. Ela poderia ter dito: "Quero que você me diga quais de suas necessidades a bebida satisfaz e que conversemos sobre outras maneiras de satisfazer essas necessidades".

5. A expressão "me deixar ser eu mesma" não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: "Quero que você me diga que não vai abandonar nosso relacionamento, mesmo que eu faça algumas coisas de que você não goste".

6. A expressão "ser honesto comigo" não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: "Quero que você me diga como se sente a respeito do que eu fiz e o que gostaria que eu tivesse feito de modo diferente".

7. A frase expressa claramente o que a pessoa está pedindo.

8. Essa frase não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: "Gostaria que você me dissesse se estaria disposto a se encontrar comigo para almoçar uma vez por semana".

9. A expressão "demonstrar respeito por minha privacidade" não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: "Gostaria que você concordasse em bater na porta antes de entrar em meu escritório".

10. A expressão "mais vezes" não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: "Gostaria que você preparasse o jantar toda segunda feira à noite".

REFERÊNCIAS

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação Não-Violenta:** Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. 3. ed. São Paulo: Ágora, 2006.

https://blog.trello.com/br/comunicacao-nao-violenta

http://egov.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/02/Apresenta%C3%A7%C3%A3o-6.pdf

