

Pedidos – Estratégias

Critérios para pedidos e estratégias

1. Formule pedidos em linguagem positiva:

Ao invés de: “Eu não quero que você trabalhe tanto!” use “Eu gostaria que você ficasse duas noites por semana comigo”

2. Formule pedidos de ações concretas:

Em vez de „Por favor, entenda-me“ use “ Por favor, diga o que você entendeu do que eu falei”

3. Formule de forma que o sucesso do pedido seja imediatamente verificável:

Em vez de “Prometa, que nunca mais vai esquecer meu aniversário” use “Eu gostaria de conversar com você sobre como eu poderia ajudá-lo a lembrar de meu aniversário. Você estaria disposto a isto?”

Tipos de pedidos na comunicação não violenta

1) Pedidos que atendem à necessidade de contato e conexão – eles servem para esclarecer e melhorar a relação

- **Pedir por uma reação (emocional)**

p.ex: “Como você reage ao que escutou de mim? O que você está sentindo em relação a isso?”

- **Pedir por um feedback/retorno**

p.ex: “Quero evitar desentendimentos. Por favor, do seu ponto de vista, diga-me como entendeu aquilo que eu disse.”

2) Pedidos cuja intenção é atender a outras necessidades, ou seja, que servem para encontrar uma solução:

- **Pedir por uma ação concreta**

“Por favor, coloque a sua roupa no armário”

“Por favor, me diga o que você acha de minha proposta”

Empatia

Empatia significa:

- A intenção é criar uma conexão, ter contato
- A atenção está no momento presente, no “aqui e agora”
- O foco está nos sentimentos e nas necessidades.
- Palavras podem apoiar e acompanhar o processo – mas a qualidade e a eficiência da empatia acontecem na presença da intenção, da atenção e do foco – não das palavras “certas”.

Os seguintes comportamentos são obstáculos para uma comunicação empática entre pessoas:

- Aconselhar: “Acho que você deveria fazer... Por que você não fez assim?”
- Competir pelo sofrimento: “Isso não é nada, espere até ouvir o que aconteceu comigo...”
- Educar: “Isso pode acabar sendo uma experiência muito positiva para você, se você fizer isso ou aquilo...”
- Consolar: “Não foi sua culpa, você fez o melhor que pôde”
- Contar uma história: “Isso me lembra uma ocasião ..”
- Encerrar o assunto: “Anime-se. Não se sinta tão mal...”
- Solidarizar: “Oh, coitadinho...”
- Interrogar: “Quando foi que isso começou?”
- Explicar-se: “Eu teria telefonado, mas...”
- Corrigir: “Não foi assim que aconteceu”