

## O que aprendemos?

Nesta aula você aprendeu:

- **Por que é importante observar sem julgar:** Quando combinamos observação com avaliação as pessoas tendem a receber isso como crítica.

**Técnicas de observar sem julgar:** 7 exemplos de como se expressar apenas observando.

1. Usar o verbo ser sem indicar que a pessoa que avalia aceita a responsabilidade pela avaliação
2. Usar verbos de conotação avaliativa
3. Implicar que as inferências de uma pessoa sobre outra são as únicas possíveis
4. Confundir previsão com certeza
5. Não ser específico a respeito das pessoas a que se refere
6. Usar palavras que denotam habilidade sem indicar que se está fazendo uma avaliação
7. Usar advérbios e adjetivos de maneiras que não indicam que se está fazendo uma avaliação.

- **Expressando sentimentos:** Por que são importantes serem expressados de maneira correta!

- **Vimos como diferenciar sentimentos de não-sentimentos**

- **Observar possíveis confusões semânticas**

- **Destacamos a importância de reconhecermos necessidades**

- **Identificamos padrões que mascaram a responsabilidade pelos sentimentos**

- **Tratar afirmações que somente mencionam a ação de outros**

- **Pedir sem exigir**

- **Formas de identificar quando recebermos uma solicitação se ela é um pedido ou uma exigência**

- **Agora que já aprendemos a lidar com comunicações violentas e direcionar a abordagem para comunicações não violentas.**

**Na próxima aula vamos mais a fundo no tema para entender mais "bastidores" do conflito, por exemplo quando o outro lado usa truques sujos, é mais poderoso, não quer negociar e quais seriam as opções de risco nestas situações. Até lá!**