

INSTITUTO FEDERAL
Sul-rio-grandense

Câmpus
Passo Fundo

EDUCAÇÃO
PÚBLICA
100%
GRATUITA

Comunicação Não-Violenta: como aplicar no ambiente de trabalho

Professora Mariana Klafke

Curso Técnico Subsequente em Mecânica - Redação Técnica e Expressão Oral II

O que é CNV?

A Comunicação Não-Violenta é uma prática que **tem como objetivo gerar mais compreensão e colaboração nas relações** pessoais, profissionais e até com nós mesmos. A CNV propõe **4 focos de atenção para orientar a nossa comunicação**. Quando nos comunicamos a partir desses 4 focos de atenção, também conhecidos como 4 componentes da CNV, **aumentamos as chances de sermos compreendidos pelas outras pessoas** e nos tornamos mais aptos a compreender o que está por trás das palavras que elas dizem.

Fonte: <https://www.institutocnvb.com.br/single-post/comunica%C3%A7%C3%A3o-n%C3%A3o-violenta-cnv-o-que-%C3%A9-e-como-praticar>

O que é CNV?

A Comunicação Não-Violenta foi sistematizada pelo **psicólogo Marshall Rosenberg**, que escolheu esse nome inspirado nos trabalhos de resistência não-violenta de Gandhi e Martin Luther King.

“Embora possamos não considerar ‘violenta’ a maneira que falamos, nossas palavras não raro induzem à mágoa e à dor, seja para os outros, seja para nós mesmos.”



Os 4 componentes da CNV

Essa investigação o levou também a identificar os 4 componentes da Comunicação Não-Violenta, que são quatro áreas que permitem focar na nossa capacidade compassiva e na alegria de contribuir com a vida uns dos outros. Os 4 componentes da CNV são: **Observação, Sentimentos, Necessidades e Pedidos.**

Fonte: <https://www.institutocnvb.com.br/single-post/comunica%C3%A7%C3%A3o-n%C3%A3o-violenta-cnv-o-que-%C3%A9-e-como-praticar>

Observação

A observação consiste em **separar o que de fato aconteceu em uma situação das avaliações que fazemos sobre ela**. Uma observação, pela CNV, é a descrição factual de algo que aconteceu. As observações são muito simples pensando que qualquer pessoa que estivesse como testemunha da situação a ser descrita a descreveria da mesma maneira. **Quando falamos sobre o que observamos, vamos para a conversa compartilhando uma mesma realidade. Concordamos e testemunhamos que aquilo de fato aconteceu, e tiramos o foco dos julgamentos sobre o que aconteceu.**

Fonte: <https://www.institutocnvb.com.br/single-post/comunica%C3%A7%C3%A3o-n%C3%A3o-violenta-cnv-o-que-%C3%A9-e-como-praticar>

Sentimentos

Na Comunicação Não-Violenta, para nos comunicarmos de maneira que conecta, Marshall Rosenberg identificou o componente dos sentimentos. **Expressar os nossos sentimentos, trazendo a nossa vulnerabilidade, nos aproxima uns dos outros.** Os sentimentos são palavras que **descrevem a nossa experiência**, como **“eu me sinto inseguro”**, **“eu estou chateada”** e **“eu me sinto animada”**. E eles têm um papel fundamental na exploração que a CNV nos convida, que é transmitir mensagens valiosas sobre o que nos é importante naquele momento.

Fonte: <https://www.institutocnvb.com.br/single-post/comunica%C3%A7%C3%A3o-n%C3%A3o-violenta-cnv-o-que-%C3%A9-e-como-praticar>

Necessidades

As necessidades são as motivações que nos levam a fazer, falar e escolher. Marshall Rosenberg dizia que **“por trás de toda ação, existe uma necessidade humana universal”**. Esse componente da Comunicação Não-Violenta foi sintetizado por Marshall após a análise de pesquisas sobre necessidades humanas, como o trabalho do economista chileno Manfred Max-Neef, seu principal influenciador. **As necessidades são humanas e universais, ou seja, todas as pessoas, independente da idade, gênero, classe social, tempo ou lugar em que viveu, possuem as mesmas necessidades.** Essa compreensão faz com que seja mais fácil, em uma conversa difícil por exemplo, buscarmos pelo que há de comum entre nós, nos conectando com a nossa humanidade compartilhada.

Fonte: <https://www.institutocnvb.com.br/single-post/comunica%C3%A7%C3%A3o-n%C3%A3o-violenta-cnv-o-que-%C3%A9-e-como-praticar>

Pedidos

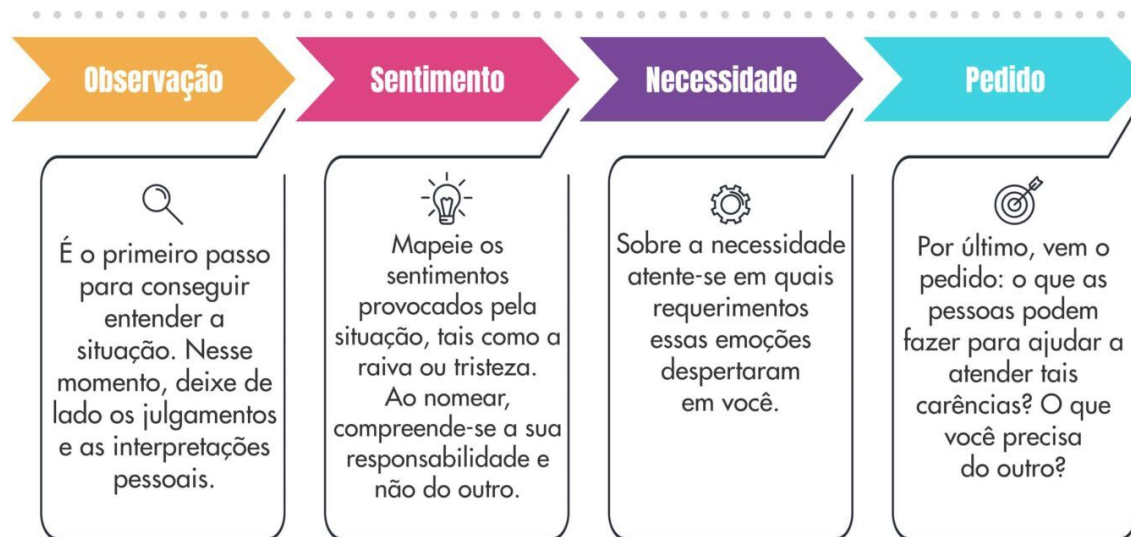
Os pedidos, último componente da CNV, são a **expressão de como gostaríamos de atender nossas necessidades**. Quando fazemos pedidos, damos ao outro a oportunidade de colaborar com o que é importante para nós. **A ideia então é fazer pedidos claros e específicos** para que as outras pessoas compreendam o que verdadeiramente nos importa e saibam como contribuir para a nossa vida, dando a elas a oportunidade de nos dizer sim ou não para o que estamos pedindo. Se não temos abertura para escutar um não ao nosso pedido, então estamos fazendo uma exigência, e não um pedido.

Fonte: <https://www.institutocnvb.com.br/single-post/comunica%C3%A7%C3%A3o-n%C3%A3o-violenta-cnv-o-que-%C3%A9-e-como-praticar>

Os 4 componentes da CNV

Pilares da Comunicação Não Violenta:

arte: Rodrigo Vedeschi (Noticiando)



Como usar a CNV no seu cotidiano?

- Procure se comunicar sem julgamentos sobre o que é “certo” ou “errado”
- Não se compare, nem compare os demais a outras pessoas
- Abandone o tom acusatório, pois ele causa reações defensivas
- Explique suas necessidades com clareza
- Questione internamente os rótulos colocados sobre você e quem te cerca
- Durante um conflito ou mediação de conflito, busque pelos pontos em comum que você tem com as outras pessoas
- Sempre que possível, se coloque no lugar do outro
- Expresse seus pontos vulneráveis caso se sinta confortável
- Antes de responder a uma ofensa ou ataque, pense com calma

Fonte: <https://fia.com.br/blog/comunicacao-nao-violenta/>

Por que usar CNV no ambiente de trabalho?

1. Redução de conflitos
2. Fortalecimento do trabalho em equipe
3. Melhoria na comunicação
4. Desenvolvimento da liderança empática
5. Criação de uma cultura positiva

Fonte: <https://www.culture.rocks/blog/exemplos-de-comunicacao-nao-violenta>

Exemplo de uso de CNV no trabalho:

Joana, quando você grita comigo no ambiente de trabalho (**observação**), eu me sinto diminuído e irritado (**sentimento**) porque preciso sentir que sou respeitado e que meus colegas querem me ajudar a me desenvolver (**necessidades**). Você poderia me chamar para conversar em particular quando se sentir irritada comigo? (**pedido**).

Fonte: <https://www.napratica.org.br/comunicacao-nao-violenta/>

Trabalho avaliativo: seminário em duplas

1º passo: Identificar e relatar uma situação de conflito comum na sua área de trabalho. Construir um pequeno texto, descrevendo a situação e as falas mais comuns nesse contexto.

2º passo: Discutir com o colega como seria possível resolver essa situação de conflito utilizando a comunicação não-violenta.

3º passo: Preparar a apresentação para os colegas.

Técnicas de apresentação oral

- Ensaie antes da primeira apresentação;
- Seja organizado e objetivo;
- Não use gírias;
- Não complique;
- Não fique em frente à tela;
- Prepare um material de apoio, seja um roteiro de fala ou uma apresentação em power point.

Material de apoio: roteiro de fala

- É um texto corrido, em que o apresentador organiza suas ideias e registra uma sequência para sua fala.
- Serve de suporte durante a apresentação oral, principalmente quando o comunicador deseja ler alguma citação.
- Não deve, entretanto, ser lido na integridade, pois torna a apresentação cansativa ao público.

Material de apoio: apresentação de slides

- Há várias ferramentas que podemos usar para gerar um recurso de apoio visual durante a apresentação: canva, genial.ly, prezzy e, o mais comum, power point.
- Para quem não possuir familiaridade com esses recursos, recomenda-se utilizar o modelo disponível no moodle da disciplina.

Material de apoio: apresentação de slides

- Coloque um título em cada tela;
- Use fontes grandes e/ou algum realce de cor para os títulos;
- Não use muitas cores;
- Prefira uma única fonte com tamanhos e cores diferentes.

Organização das ideias

- Sobre o que vou falar? – TÍTULO E IDENTIFICAÇÃO
- Qual é a pergunta que norteia minha pesquisa? – PROBLEMA DE PESQUISA
- Com qual objetivo? – QUAL É A META DO MEU TRABALHO?
- Qual é a abordagem utilizada? – COMO EU REALIZEI MEU TRABALHO?
- Qual é a linha de raciocínio que desenvolvi sobre esse assunto? – ESCLARECIMENTO DO TEMA E PRINCIPAIS CONCEITOS
- Conclusão – QUAIS SÃO POSSÍVEIS RESPOSTAS PARA MEU PROBLEMA?

Como encerrar a apresentação oral?

- Não diga: "Por hoje é só" ou "Era isso que eu queria dizer";
- Faça um breve resumo do que foi abordado para que os ouvintes façam uma avaliação de seu aproveitamento em face dos objetivos da apresentação;
- Despeça-se dizendo "Muito obrigado pela atenção e boa noite a todos" ou algo na mesma linha.

O que será avaliado?

- Identificação e descrição detalhada e clara do conflito
- Aplicação dos 4 pilares da CNV à resolução do conflito
- Resolução do conflito de maneira plausível e consistente
- Adequação do material de apoio (roteiro de fala ou apresentação de slides)
- Qualidade da apresentação oral

Os colegas também vão avaliar esses pontos e isso será levado em conta na avaliação da professora!