

KOR



COMUNICAÇÃO **NÃO** VIOLENTA

Uma estratégia valiosa para promover
relações de parceria e cooperação

Você já parou para refletir em sua forma de comunicar?	02
Por que é preciso praticar a Comunicação Não Violenta?	03
Comunicação Não Violenta nas organizações	04
Mas Afinal, o que é Comunicação Não Violenta?	05
Conheça os pilares da Comunicação Não Violenta	06, 07 e 08
Roteiro da Comunicação Não Violenta	09, 10 e 11
Sobre a Kor	12



Você já parou para refletir em sua forma de se comunicar?

Por natureza nós humanos tendemos a gostar de dar e receber amor. No entanto, o que nos leva a um comportamento violento e à exploração de outros em determinados contextos? E o que permite em algumas pessoas continuarem conectadas ao amor mesmo em situações conturbadas?

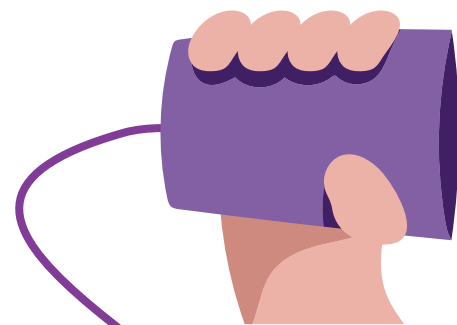
A comunicação não violenta baseia-se em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem nossa capacidade de manter a humanidade, mesmo em situações adversas. Ela não tem nada de novo: tudo que compõe a CNV já era conhecido há séculos.

O objetivo aqui é lembrar e reaprender como deveríamos relacionar-nos – e nos levar a viver de modo que esse conhecimento se manifeste concretamente. À medida que a CNV substitui os velhos padrões de defesa, recuo ou ataque diante de julgamentos e críticas, percebemos de uma perspectiva nova a nós e aos outros, assim como nossas intenções e relacionamentos. A forma é simples, mas totalmente transformadora.

Na K O R temos um grande propósito: “Ser o elo entre organizações lucrativas que geram impacto positivo no mundo e pessoas felizes” - acreditamos que gerar autoconhecimento sobre sua forma de comunicar passa por este propósito dentro das organizações.

Abra seu coração e sua mente e vem com a gente!

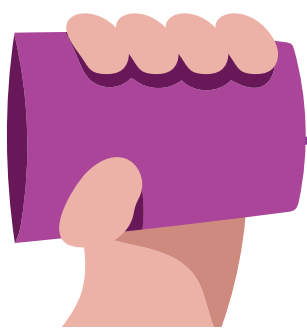
Por que é preciso praticar a Comunicação Não Violenta



A comunicação não violenta é uma estratégia valiosa para promover **relações de parceria e cooperação** entre as pessoas. Ela ajuda a reavaliar comportamentos e sentimentos em relação a nós mesmos e aos outros, colocando a empatia em primeiro lugar.

O princípio básico da CNV é que a maioria dos conflitos surgem de problemas de comunicação, com o uso da linguagem coercitiva e manipuladora. Com frequência, nós usamos o medo, a vergonha, a ameaça e a acusação para lidar com situações de discordância e impor nossas ideias, só que essa atitude não é nada produtiva e impede que as pessoas enxerguem o que realmente importa em uma discussão: esclarecer sentimentos, necessidades, percepções e, principalmente, comunicar o que queremos que o outro faça.

Em um ambiente de negócios, faz muito mais sentido utilizar a CNV para melhorar o entendimento entre as pessoas do que persistir em mal-entendidos e conflitos que se perpetuam. Ao contrário do que se imagina, o método não propõe uma atitude passiva ou afetuosa, mas simplesmente o uso inteligente da empatia e da cooperação nos diálogos para chegar a um acordo que faça sentido para todos.



A Comunicação Não Violenta nas organizações

A comunicação não violenta vem se mostrando uma excelente metodologia para melhorar as relações dentro das empresas e aumentar a produtividade. Isso porque manter diálogos abertos e integrar pessoas ainda é um grande desafio no ambiente de trabalho, principalmente nessa transição ao trabalho remoto.

De acordo com uma pesquisa da Harvard Business Review publicada em 2020 no HR Technologist, 69% dos gestores não se sentem à vontade para se comunicar com suas equipes. Já um estudo publicado em 2020 na Everyone Social, revela que um terço dos colaboradores dos EUA acreditam que a falta de uma comunicação mais aberta e honesta dentro da empresa afeta sua motivação. Ao mesmo tempo, a pesquisa mostra que a simples melhora na conexão entre os colaboradores pode aumentar a produtividade em até 25%.

Vale citar ainda a pesquisa “Most In-demand Hard and Soft Skills”, publicada em 2020 pelo LinkedIn. Ela revela que a colaboração e inteligência emocional estão entre as habilidades comportamentais mais buscadas no mercado de trabalho.

Tais pesquisas deixam claro que há espaço para a implementação da comunicação não violenta como estratégia para aumentar a colaboração e melhorar o clima organizacional, além de ser peça chave na construção de um ambiente psicologicamente seguro.



Mas afinal, o que é Comunicação Não Violenta?



O outros podem ser estímulos para sentimentos, mas não a causa.

Marshall Rosenberg



A CNV é uma forma de comunicação desenvolvida pelo psicólogo Marshall B. Rosenberg que se baseia em estarmos conscientes das nossas necessidades e dos outros, com a finalidade de falar sem machucar e ouvir sem se ofender. Ela acaba sendo uma prática de reflexão sobre nossas necessidades e do outro.

Quando identificamos o que está por trás de cada mensagem e da forma de falar, observando a situação com mais empatia, conseguimos ter uma comunicação mais assertiva. A principal ação para começar a aplicar a CNV é a mudança de foco. Ao invés de focar nas atitudes e falas da outra pessoa, concentre-se em suas necessidades.

Marshall se refere em seu livro à quatro pilares que se tornam base de qualquer comunicação, seja na hora de se expressar ou ao ouvir. Ele afirma e comprova com exemplos e situações reais que esses pilares transformam a comunicação existente em Comunicação Não Violenta.

Conheça os pilares da Comunicação Não Violenta?



01 - Observação

Em primeiro lugar, é necessário observar o que realmente está acontecendo em determinada situação. O psicólogo sugere questionar se a mensagem que está sendo recebida, seja por meio de fala ou de ações, tem algo a acrescentar de forma positiva. O segredo é fazer essa observação sem criar um juízo de valor, apenas compreender o que se gosta e o que não no que está acontecendo e no que o outro faz.

02 - Sentimentos

Depois é preciso entender qual sentimento a situação desperta depois da observação. É importante nomear o que se sente, por exemplo, mágoa, medo, felicidade, raiva, entre outros (abaixo segue lista de sentimentos). O psicólogo ainda afirma que é importante se permitir ser vulnerável para resolver conflitos e saber a diferença entre o que se sente e o que se pensa ou interpreta. Sentimos quando nossas necessidades não estão sendo supridas:

continua...

Abatido, Aflito, Agitado, Alarmado, Amargurado Amedrontado Angustiado
Ansioso Apagado Apático Apreensivo Arrependido Assombrado Assustado
Chateado Ciumento medo Com Confuso Contrariado Culpado Deprimido
Desamparado Desanimado Desapontado Desconfiado Desconfortável
Desconsolado Desencantado Desencorajado Desesperado Desinteressado
Desligado Desnorteado Desprezado Distante Enjoado Envergonhado Estimulado
Exausto Frustrado Furioso Hesitante Horrível Hostil Impaciente Incomodado
Indiferente Infeliz Inquieto Insatisfeito Instável Intrigado Irado Irritado Melancólico
Monótono Nervoso Perplexo Perturbado Pesado Pessimista Preguiçoso
Preocupado Relutante Ressentido Sensível Sobrecarregado Sonolento Sozinho
Surpreso Tenso Triste Zangado

Sentimos quando nossas necessidades estão sendo supridas:

Afetuosos Agradecidos Alegres Aliviados Amigáveis Amorosos Animados Atônitos
humorados-Bem Brilhantes Calmos Calorosos Confiantes Contentes Corajosos Curiosos
Deslumbrados Despreocupados Divertidos Emocionados Encantados Encorajados
Energéticos Entusiasmados Envolvidos Esperançosos Esplêndidos Estimulados
Exaltados Excitados Expansivos Exuberantes Exultantes Fascinados Felizes Gloriosos
Gratos Inspirados Interessados Joviais Livres Maduros Maravilhosos felizes Muitos
Orgulhosos Otimistas Ousados Pacíficos Quietos Radiantes Realizados Refrescados
Relaxados Revigorados Satisfeitos Seguros Sensíveis Serenos Surpresos Tocados
Tranquilos Úteis Vivos

03 - Necessidades

A partir da compreensão de qual sentimento foi despertado, é preciso reconhecer quais necessidades estão ligadas a ele. Rosenberg ressalta que quando alguém expressa suas necessidades, há uma possibilidade maior de que elas sejam atendidas e que a consciência desses três componentes vem de uma análise pessoal clara e honesta.

Lista de necessidades:

Aceitação Acolhimento Afeição Amor Apoio Apreciação Aprendizado Atenção
Autenticidade Autoestima Autonomia Aventura Beleza estar-bem Carinho
Celebração Clareza Compaixão Companhia Compreensão Comunidade Conexão
Conforto Conhecimento Consideração Contribuição Criatividade Descanso
Diversão Diversidade Empatia Entendimento Equilíbrio Escolha Escuta Espaço
Estabilidade Expressão Gratidão Harmonia Honestidade Humor Igualdade
Inclusão Independência Individualidade Iniciativa Inspiração Integração
Integridade Intimidade Liberdade Luto Movimento Nutrição Ordem Paz
Pertencimento Presença Privacidade Propósito Proteção Reconhecimento
Relaxamento Respeito Saúde Segurança Sentido Significado Suporte Toque
Tranquilidade Verdade Vulnerabilidade

04 - Pedido

Por meio de uma solicitação específica, ligada à ações concretas, é possível deixar claro o que se quer da outra pessoa. O especialista recomenda usar uma linguagem positiva, em forma de afirmação, para fazer o pedido. Evite frases abstratas, vagas ou ambíguas, como no exemplo abaixo:

“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)”.



Roteiro para a Comunicação Não Violenta:

Pense em alguém que faz algo que te incomoda.

Escreva apenas uma coisa que ela faz que você não gosta. Escreva coisas específicas, ações específicas que o (a) incomodam, **sem o julgamento**, sem avaliações (OBSERVAÇÃO)

Imagine que você está falando diretamente com a pessoa e expresse como se sente quando a pessoa age da forma que você descreveu acima. E use esse formato de lacunas no início:

Quando você _____ eu me sinto _____.

(Não confunda **sentimentos com julgamentos**, colocando a culpa na outra pessoa. Qualquer dúvida, recorra novamente a lista de sentimentos na página 7)

Imagine mais uma vez que você está falando com aquela pessoa e expresse as razões por se sentir como definiu anteriormente:

Quando você _____ eu me sinto _____ porque eu preciso _____.

(Não coloque a culpa na outra pessoa por como está se sentindo. Aqui é importante assumir a responsabilidade de seus sentimentos e necessidades. Se for uma necessidade real, qualquer outro ser humano também pode ter essa necessidade. As necessidades são universais. A necessidade precisa estar relacionada a você mesmo e não ao outro. Qualquer dúvida, revise a lista de necessidades na página 7)

Em relação ao que a pessoa fez, os seus **sentimentos e necessidades** relacionados à atitude, imagine que você está falando diretamente com ela e expresse um pedido:

Eu gostaria que você _____.

(Importante: O pedido precisa dar a liberdade para a pessoa dizer não. Não pode ser uma exigência. E precisa ser específico, não pode ser vago. Se ainda tiver dúvida, espie o exemplo na página 7.)

Durante a conversa é muito importante praticar a **escuta ostensiva** e caso tenha dúvidas você pode escrever uma possível resposta da pessoa ao ouvir a sua pergunta. Agora ouvindo com a CNV, responda a pessoa utilizando o mesmo processo que fizemos a pergunta:

Você está se sentindo _____ porque você precisa _____?

(precisa ser uma pergunta, porque você está presumindo).

(Importante: **Sem criticar ou julgar**. No momento que a gente ouve a necessidade do outro com empatia, os conflitos são resolvidos.)

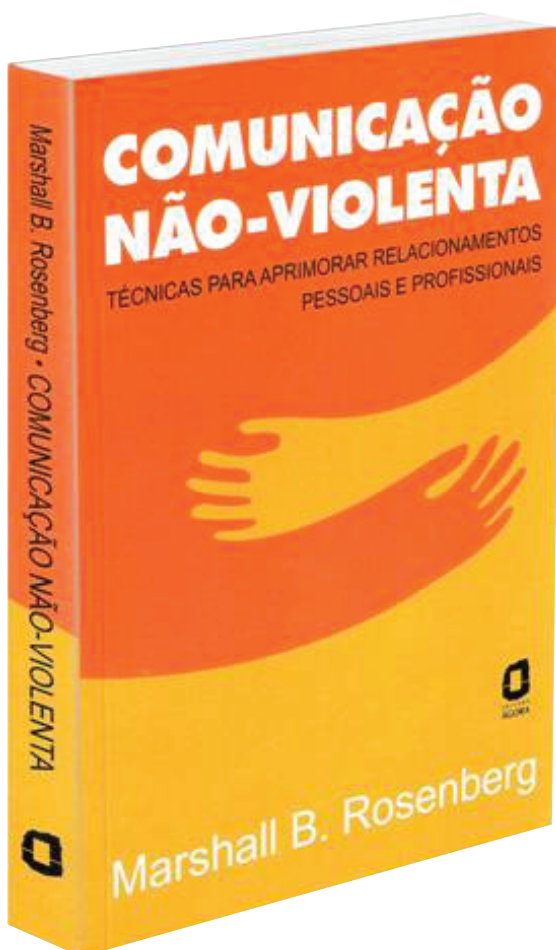


A Comunicação Não Violenta estimula novas formas de conexão!



Por mais impressionados que possamos estar com os conceitos de comunicação não violenta, é somente através da prática e da aplicação diária que as nossas vidas podem ser transformadas.

Marshall Rosenberg



Sugerimos a leitura do livro, vale cada página!

KOR

Sobre nós:

A **K O R** é uma consultoria de **desenvolvimento organizacional** e gestão de pessoas que auxilia organizações na construção de culturas que se conectam com os futuros desejáveis.

Faz isso por meio de labs de aprendizagem, **desenvolvimento humano, mentoring e outsourcing de HR**, apoiando na **concretização da estratégia através das pessoas**.



Conecte-se com a gente através de nossos canais:

 /kor_people  /company/korpeople/

www.korpeople.com