



Se liga na fala!



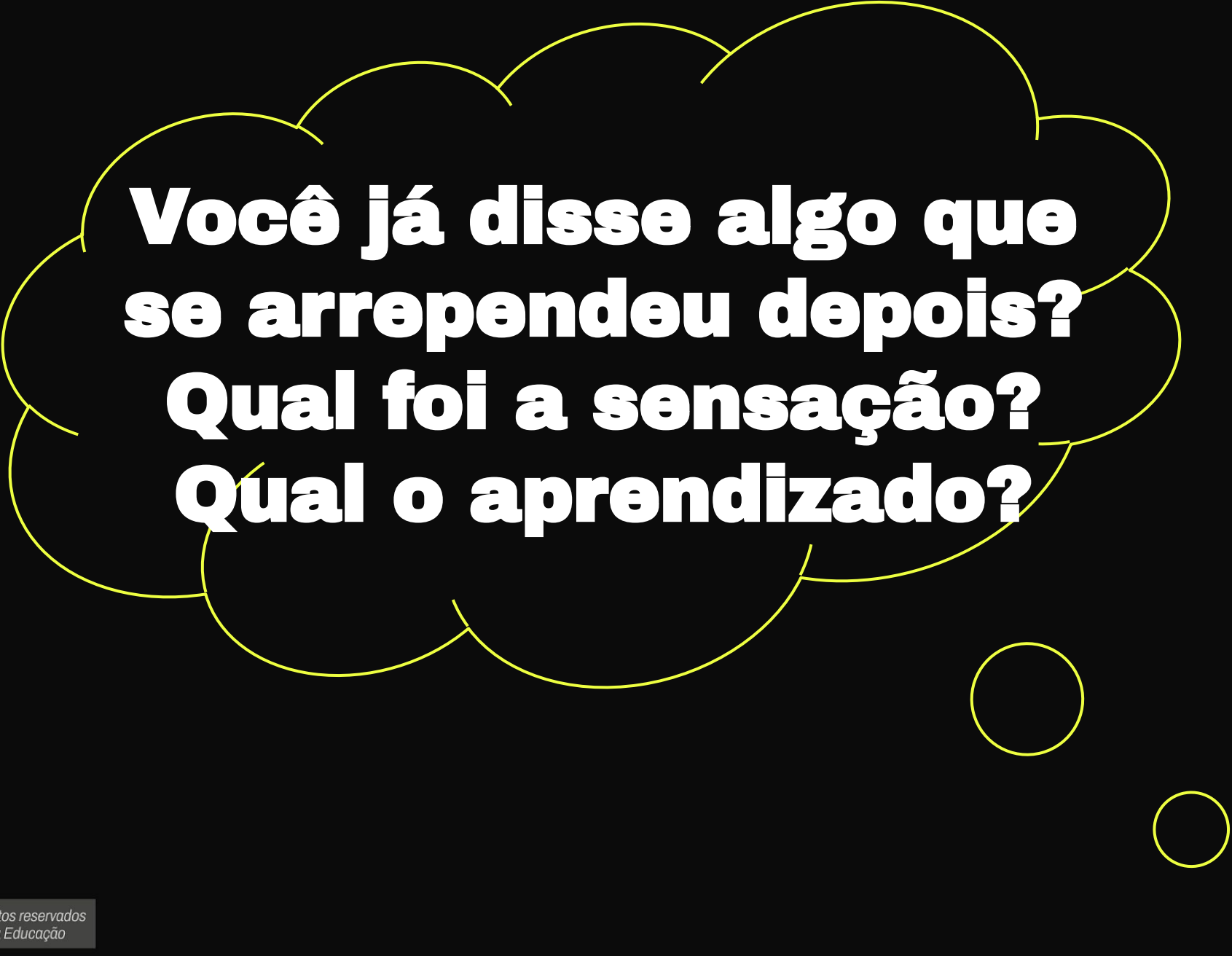
Pexels

Módulo 4 - Aula 4 - SOFT



Todos os direitos reservados
©2022 Resilia Educação

RESILIA |  **Senac**



**Você já disse algo que
se arrependeu depois?
Qual foi a sensação?
Qual o aprendizado?**



Conflito \neq Confronto



“

“Se dois homens com a mesma tarefa concordam o tempo todo, então um deles é inútil. Se discordam o tempo todo, então os dois são inúteis.”

Darryl F. Zanuck

”



Conflito: quando há diferença de opinião

Conflito é uma situação quando há divergência de interesses, ideias, valores e opiniões.

Porém, o conflito só é prejudicial quando há ataques pessoais.

É diferente de **confronto**. Confronto envolve discussão, culpabilização, ofensas. O que faz o conflito parecer uma coisa perigosa e destrutiva.



O conflito é ruim para a organização?

Mas os conflitos, quando bem gerenciados e focados em um objetivo comum, podem gerar soluções mais assertivas. É preciso ter uma postura assertiva e não agressiva diante de situações onde há divergências de opiniões em busca da harmonia e bem comum da equipe.

Assertivo	Agressivo
Expressa sentimentos honestamente	Acusa
Aceita responsabilidade por seus atos	Passa para os outros, culpa-os
Jeito e estilo confiante	Estilo sarcástico, petulante
Voz firme, calorosa, gentil	Voz tensa, alta, estridente
Seu olhar é firme, franco, direto	Olhar fixo, encarado, fulminante
Postura ereta, mas à vontade	Postura rígida e de confronto



Atividade: Como respondemos a conflitos?

Individualmente, pensem em situações de conflito que tenham enfrentado em equipe, (pode ser na Resilia ou em outras equipes de trabalho). Identifiquem conflitos relevantes e anotem em algum lugar.

Vocês terão 5 minutos para essa etapa.



Atividade: Como respondemos a conflitos?

Agora, reflitam e respondam às seguintes questões:

- ⇒ Quais respostas surgiram durante os conflitos que identifiquei?
- ⇒ Quais comportamentos e ações foram eficazes para resolver conflitos?
- ⇒ Quais comportamentos e ações não foram eficazes para resolver conflitos?

Atividade: Como respondemos a conflitos?

Em grupos, compartilhem suas reflexões sobre conflitos e criem 2 diretrizes que o grupo gostaria que a turma adotasse para lidar de maneira eficaz com conflitos. Na volta cada grupo apresentará suas diretrizes.



A importância da comunicação

Assertividade e **respeito** são atitudes fundamentais para buscar o equilíbrio entre nosso interesse pessoal e o interesse da equipe.

Comunicação é:

- A transferência e compreensão de uma informação ou ideia de uma pessoa para outra;
- Uma ponte entre as pessoas;
- O que o receptor entendeu e não o que o emissor falou (significado).

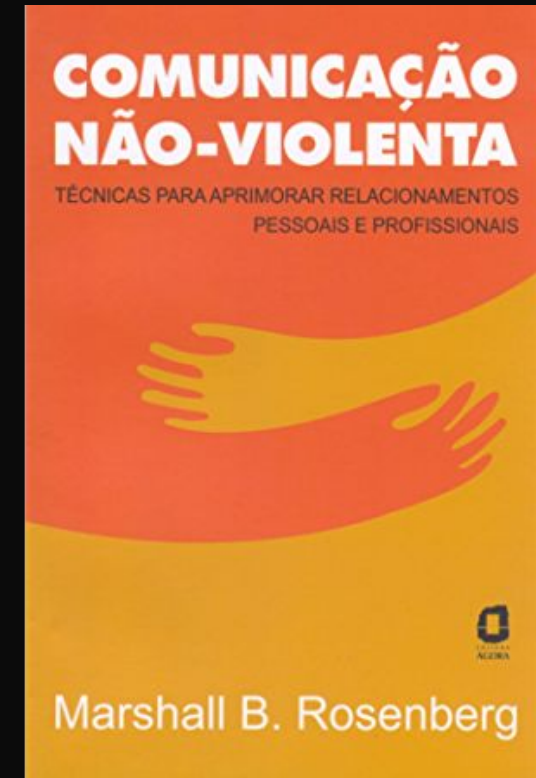
**Ok, mas como
desenvolver a
comunicação
assertiva?**



Comunicação Não-Violenta

A CNV é uma comunicação que respeita as **necessidades** das pessoas que estão se comunicando.

Através dela, uma conexão é gerada, contribuindo para o bem-estar e para o desenvolvimento de todos.



Fonte:
https://www.amazon.com.br/Comunica%C3%A7%C3%A3o-n%C3%A3o-violenta-relacionamentos-profissionais-dp/8571832641/ref=asc_df_8571832641/?tag=googleshopp00-20&linkCode=df0&hvadid=379738562392&hvpos=&hvnetw=g&hvrand=10989631082965228744&hvpone=&hvptwo=&hvqmt=&hvdev=c&hvdvcmdl=&hvlocint=&hvlocphy=9100449&hvtargid=pla-1368992523055&psc=1



Atividade: Os componentes da CNV

Em grupos, busquem no Google quem é o autor dessa teoria, em que contexto ele escreveu e procurem quais são os 4 componentes da CNV . Por fim, encontrem um exemplo de como ela pode ser aplicada em uma situação do dia a dia.



Os 4 componentes da CNV

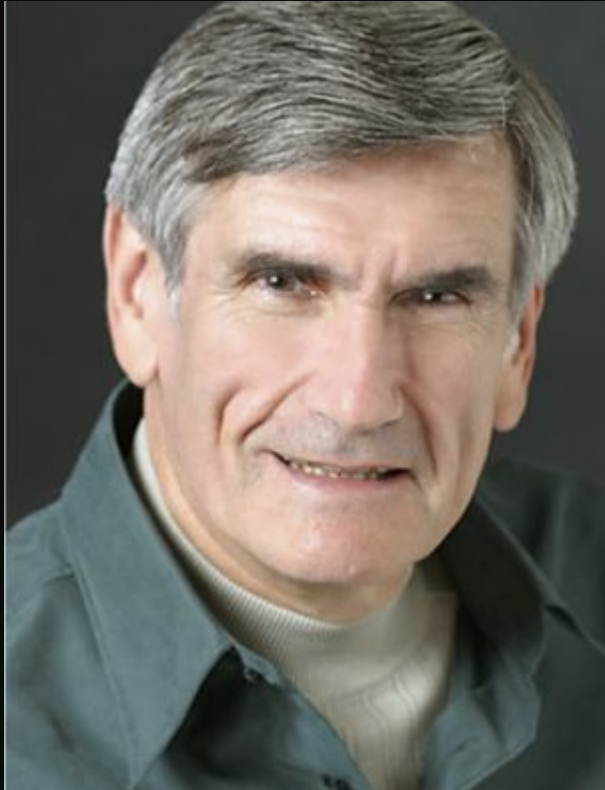
1. **Observação**, a busca é pelos fatos. Se pergunte, o que aconteceu?
2. Identificar os **sentimentos** envolvidos.
3. Identificar qual **necessidade** não está sendo atendida.
4. **Pedido**, é mostrar ao outro uma sugestão concreta do que você enxerga ser possível de ser feito para que ambas as necessidades possam ser atendidas.

O que a CNV **não é:**

- Falar baixo e fugir de conflitos;
- Ter uma fala simpática;
- Não demonstrar força;
- Ser “bonzinho” ou emotivo;
- Dominar tecnicamente as 4 premissas.



Autor e contexto da CNV



No começo dos anos 60, durante o ápice do movimento a favor dos direitos civis e contra a segregação racial nos EUA, o psicólogo norte-americano Marshall Rosenberg exercia o papel de orientador educacional em instituições de ensino que eliminavam a segregação.

A atuação de Rosenberg, durante essa conturbada transição, era ensinar mediações e técnicas de comunicação. Nesse contexto, ele elaborou o método da Comunicação Não-Violenta (CNV).

Fonte: <https://tudosobreconflitos.com.br/quem-foi-marshall-rosenberg/>



Todos os direitos reservados
©2022 Resilia Educação

“

**Toda violência é a manifestação
trágica de uma necessidade não
atendida.**

Marshall Rosenberg

”



Como aplicar os 4 componentes da CNV?



Exemplo na prática:

Quando você não responde às mensagens que te envio com sugestões, me sinto frustrada na tentativa de implementar melhorias. Eu gostaria de participar mais ativamente da elaboração do projeto. Você poderia me enviar algum tipo de confirmação ao ler as mensagens para que eu saiba que você está refletindo sobre o assunto?



Vamos praticar?



Atividade: CNV na prática:

Em grupos leiam o case disponibilizado ,discutam e respondam as perguntas em destaque.

Finalizado o processo, discutiremos o que foi refletido pelo grupo.



Atividade: CNV na prática

Pedro é Desenvolvedor Web Jr e foi contratado há 6 meses. Ele tem um projeto em andamento, já o apresentou duas vezes para a sua líder, Marcela, que ainda não se mostrou satisfeita. Pedro fez a sua terceira apresentação hoje e esse foi o feedback que recebeu:

“O projeto não está do jeito que eu quero! Faça novas alterações e me apresente novamente daqui duas semanas.”

Após esse 3º feedback negativo, Pedro fica chateado até imagina que sua líder queira desligá-lo da empresa. Ele decide então chamá-la para uma conversa para demonstrar como se sente.

- Como Pedro poderia se expressar com Marcela?
- E como Marcela poderia melhorar o seu feedback?



MOMENTO APRENDIZAGEM EM PARES

