

Oficina de empregabilidade: Comunicação não Violenta e Feedback

Aprendendo a como dar feedback

Labenu_



O que vamos ver hoje?

Parte teórica:

- Comunicação não violenta
- Feedback
- Como dar/receber um feedback
- Dúvidas

Parte prática:

- Oficina
- Discussão e dúvidas



Parte teórica

Labenu_



Comunicação Não Violenta (CNV)

Labenu_

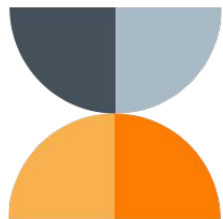




Definição:

A Comunicação Não-Violenta (CNV) é mais que uma forma ou proposta de comunicação, ela é um **caminho para nos lembrar de nos conectarmos com o que realmente importa.**

A CNV foi pensada para nos ajudar a **promover a paz e solucionar os conflitos.**



Componentes da CNV

1. Observação
2. Sentimento
3. Necessidade
4. Pedido



1. Observação 🙄:

Um **fato observável** é tudo que pode ser gravado por uma câmera ou gravador de voz.

Devemos nos atentar em separar sempre um **fato observável** das nossas **interpretações** sobre ele.



2. Sentimento :

Os **sentimentos** na CNV são **mensageiros** das nossas necessidades.

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.

3. Necessidade 🤝:

Em seguida, é necessário expressar uma **necessidade pessoal** de forma clara.

As **necessidades humanas** que compõem o nosso **bem estar físico**, mental, emocional, social e espiritual.



4. Pedido 🧚‍♀️ :

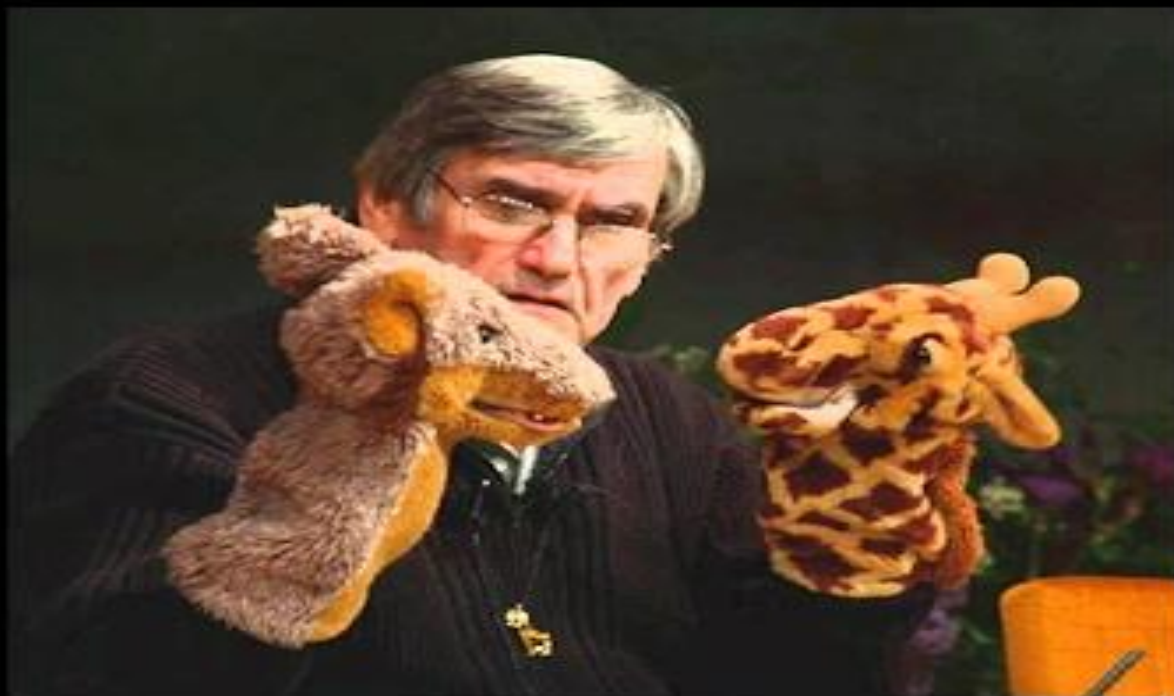
Para finalizar, é necessário formular um **pedido claro**.

Por meio de uma **solicitação específica**, ligada a ações **concretas**, é possível deixar claro o que se quer da outra pessoa.

Recomenda-se usar uma **linguagem positiva**, em forma de **afirmação**, para fazer o pedido. Evite frases abstratas, vagas ou ambíguas.

É importante **saber ouvir uma negativa** deste pedido.





Labenu_

Perguntas para começar a aplicar a CNV

Prática para autoconexão

- O que estou sentindo?
- Qual necessidade minha não atendida?
- Há algum pedido que possa fazer agora?

Prática para expressão honesta

- O que, de fato, aconteceu?
- Por que o pedido é importante para mim?

Prática da empatia

- O que o outro está sentindo?
- O que o outro está precisando?

Feedbacks

Labenu_



Definição:

Comentários **construtivos** que **auxiliem** as pessoas no desenvolvimento **pessoal** e **profissional**.

Devem ser comunicados de maneira **clara** e **objetiva**.

Competência super valorizada na Labenu e no mercado de trabalho.





Labenu_

Qual o objetivo de um feedback?



O que é?

- Comprometimento e preocupação com o outro;
- Senso de responsabilidade de time;
- Para mentorar/guiar;
- Para dar suporte/melhorar;
- Para promover o crescimento da pessoa.
- Momento de troca e diálogo



O que não é?

- Defender seu próprio comportamento;
- Desmoralizar/Condenar alguém;
- Você está de mal humor e quer desabafar;
- Falar sobre outro (sem ser a própria pessoa);
- Fazer alguém se sentir menor do que você.
- Exposição de colegas ou situações

Como dar um feedback?

- Procure ser **preciso**, apresente **possibilidades de aprendizado** e **incentivo**, acompanhe a evolução para que o feedback seja de fato **positivo**.
- Ofereça um comentário **sincero**, esteja aberto para a **conversação** sendo transparente e empático.
- Crie **oportunidades futuras** de um possível plano de ação.
- Garanta que **não** haja nenhum tipo de **comunicação violenta** ou **incômoda** para nenhum dos lados.



Como receber um feedback?

- Não leve para o **lado pessoal**;
- Não fique na **defensiva**;
- Saiba **ouvir** e procure **entender**;
- Veja como uma **crítica construtiva**;
- **Acolha o que faz sentido**;
- Siga em **frente**



Métodos de feedbacks

Labenu_



A) Situação + comportamento + consequência

Objetivo: O objetivo é filtrar suas opiniões e julgamentos sobre a pessoa, tentando chegar aos fatos que te levaram a construir uma opinião.

- **Descreva a situação/contexto:** "No trabalho em grupo do projeto Landing Page"
- **Descreva qual foi o comportamento da pessoa:** "Você não escutou as colocações dos outros colegas, monopolizando o espaço e as decisões da reunião".
- **Descreva a consequência desse comportamento para as outras pessoas:** "Ficamos frustrados(as), pois não tivemos espaço para colocar nossas opiniões, sugestões e ideias. Isso prejudicou o bom funcionamento do projeto, não havendo participação de todos os envolvidos."



B) Situação + Comportamento + Consequência + Sugestão Por que?

Objetivo: Sugerir melhoria e o motivo pelo qual seria importante a pessoa repensar o comportamento em questão.

- **Descreva a situação/contexto:** “Na reunião de ontem...”
- **Descreva qual foi o comportamento da pessoa:** “...você pareceu pouco atento(a) ao que estávamos falando e produzindo, ocupando uma posição mais observadora e calada”
- **Descreva a consequência desse comportamento para as outras pessoas:** “...Isso pode dar aos outros a impressão de que você não está levando à sério o trabalho e não está querendo assumir responsabilidades”.

[continuação próximo slide]



B) Situação + Comportamento + Consequência + Sugestão + Por que?

Objetivo: Sugerir melhoria e o motivo pelo qual seria importante a pessoa repensar o comportamento em questão.

[continuação

slide

anterior]

- **Faça uma sugestão para que a pessoa melhore esse comportamento:** “...Quando estiver nos projetos em grupo, considere ficar mais atento(a) e prestar atenção a todos os assuntos discutidos, e eventualmente propor sugestões..”
- **Explique o motivo da sua sugestão de melhoria para a pessoa:** "As pessoas verão você como alguém que contribui para as discussões. Além disso, é importante você treinar a habilidade de comunicação e proatividade, que são muito positivas no mercado de trabalho".



C) Continuar, evitar e melhorar

Objetivo: Indicando para a pessoa aquilo que ela faz que está funcionando, o que ela deve aprimorar e o que ela deve parar de fazer.

Situação: "Você estava contribuindo com a evolução do projeto, no entanto faltando 3 dias para o prazo de entrega, ficou sem nos responder."

Efeitos: "Isso nos deixou ansiosos e frustrados, pois precisávamos da sua contribuição e não conseguimos finalizar a tempo."

O que continuar: "Reconhecemos que a sua colaboração no início foi essencial para o andamento do projeto."

O que evitar: "No entanto, evite ficar muito tempo sem entrar em contato."

O que melhorar: "Em projetos futuros, gostaríamos que você esteja mais presente e caso não seja possível, comunicar a situação de forma clara e objetiva."



Resumo:

- O que é CNV?
- Etapas de CNV
- Feedback
- Como dar um feedback
- Como receber um feedback
- Métodos de Feedbacks



Dúvidas? 🤔

Labenu_





Obrigado(a)!

Pausa: (5 minutinhos) 

Labenu_



Parte prática



Labenu_



Proposta de dinâmica :

Vocês terão que colocar em **prática** os **métodos** de feedbacks estudados na parte teórica desta oficina.

Para isso, vocês vão receber **3 exemplos de situações** conflituosas que envolvem os seguintes papéis:

- Liderança para liderado
- Liderado para liderança
- Colaborador para colaborador

Situação 1: Liderança para Pessoa liderada

A pessoa colaboradora **não**
contribuiu com a sua parte do
código, **impactando** na entrega do
projeto com cliente



Situação 2: Pessoa Liderada para liderança

Você percebe que a sua **liderança** não **abre espaço** para que todos do time tenham a **oportunidade** de falar/opinar sobre o projeto em desenvolvimento




Situação 3: Pessoa colaboradora para Pessoa colaboradora

Após **finalizar** aquele projeto em equipe, que foi tão difícil e complexo, na **hora da entrega** você percebeu que seu/sua colega **alterou** o seu **código** sem o seu consentimento.



Dinâmica

- Vocês serão divididos em grupinhos de **3 pessoas** (famoso trio 🤪), revezando os seguintes papéis :
 - Pessoa que **dará** o feedback;
 - Pessoa que **receberá** o feedback;
 - Pessoa **observadora**;
- Vocês terão **20 minutos** para realizar as 3 situações.



Situação 1

Pessoa A:

Dar
feedback

Pessoa B:

Receber
feedback

Pessoa C:

Observar

Situação 2

Pessoa A:

Observar

Pessoa B:

Dar
feedback

Pessoa C:

Receber
feedback

Situação 3

Pessoa A:

Receber
feedback

Pessoa B:

Observar

Pessoa C:

Dar
feedback

Discussão

Labenu_



1. Em qual situação o feedback é mais difícil?
2. Ao observar, o que você notou na pessoa que dava e na que recebia?
3. Qual posição do feedback é mais desafiadora?
4. Como foi usar a CNV?



Dúvidas? 🤔

Labenu_





Obrigado(a)!