



COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

André Brandão

@absbrandao
@flow_foco

\$whoami



20 anos na estrada da TI sendo cobrado (e pago) por disponibilidade, escalabilidade, performance e também pela gestão de pessoas e equipes.

ANDRÉ BRANDÃO

  @absbrandao
@flow_foco



04 anos como Consultor de Treinamento e Desenvolvimento Humano, Palestrante e Mentor, especializado em Liderança, Cultura Organizacional e competências comportamentais.

COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

O QUE É E QUAL O
PORQUÊ?

CADA UM DOS
PRINCIPAIS ELEMENTOS

COMO É A ESTRUTURA DE
UTILIZAÇÃO?

DICAS GERAIS

Mas antes...

**O QUE ACONTECE
QUANDO A
EMOÇÃO TOMA
CONTA DA
COMUNICAÇÃO?**



COMO GERALMENTE NOS COMUNICAMOS?



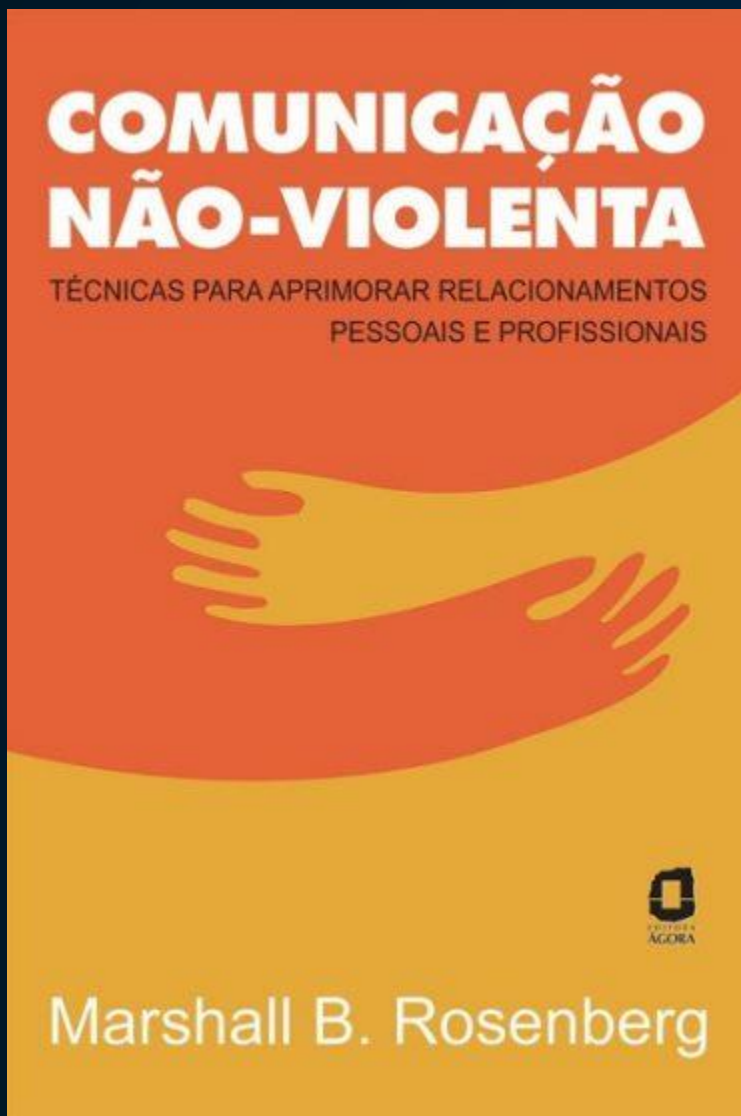
**ATRAVÉS DE
JULGAMENTOS E
CRÍTICAS**



MECANISMOS DE DEFESA



LEI DO RECUO OU ATAQUE



COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

Marshall B. Rosenberg

CNV – O QUE É? QUAL O PORQUÊ?

1. A CNV se baseia em **habilidades de linguagem e comunicação** que fortalecem a **capacidade de continuarmos humanos**, mesmo em **condições adversas**.
2. A CNV assume que todos nós compartilhamos as **mesmas necessidades básicas** e que todas as **ações** são uma estratégia para **atender uma ou mais dessas necessidades**.
3. A CNV busca trazer a **consciência de nossas necessidades e dos outros**, identificando-as por trás das mensagens, com a finalidade de **falar sem machucar e ouvir sem se ofender**, tornando os **conflitos produtivos**.

SOBRE O AUTOR



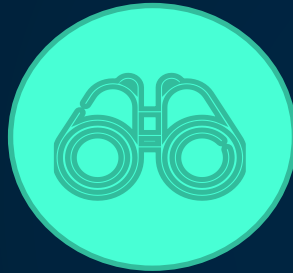
Especialista em psicologia social, nascido em Detroit.

Fundou, em 1984, o *Center for Nonviolent Communication* (CNVC);

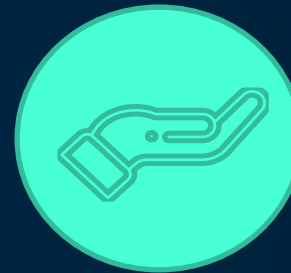
Introduziu programas de paz através da Comunicação Não-Violenta em regiões assoladas por guerras, como Sérvia, Croácia, Ruanda, Oriente Médio, Sri Lanka, etc.

ELEMENTOS DA CNV

OBSERVAÇÃO



NECESSIDADE



SENTIMENTO

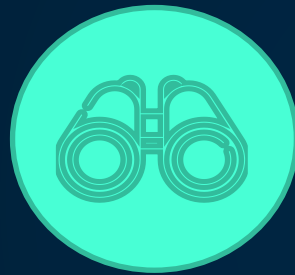


PEDIDO



PASSO 1: observar sem avaliar (sem julgar)

OBSERVAÇÃO



Observar sem avaliar

- É preciso atenção aos fatos concretos, algo que **todos possam observar** e que não gere interpretações dúbias;
- As avaliações devem sempre se basear nas **observações específicas** de cada momento e contexto;
- Como se fosse **descrever uma cena** que uma câmera filmou **com imagem e som**.



Observar sem avaliar

Observação x julgamento

Quando classificamos, etiquetamos ou julgamos alguém, a pessoa **tende a se fechar e a ativar seus mecanismos de defesa**, o que a faz responder ou agir com agressividade.



Observar sem avaliar

Exercício: identificando comportamentos

- Na conversa de ontem, você parecia muito distraído.
- Você é grosseiro e agressivo com as pessoas.
- Durante a daily, você se ausentou por três vezes para responder o whatsapp.
- Você é uma excelente QA.
- Você é uma boa integrante de equipe e se preocupa com os outros.



PASSO 2: identificar os sentimentos

OBSERVAÇÃO



SENTIMENTO



A importância de identificar e nomear as emoções

- A partir de uma amostra de décadas, um estudo com mais 500.000 pessoas avaliadas constatou que apenas 36% das pessoas avaliadas conseguem identificar apuradamente suas emoções e como elas acontecem;
- Pense e reflita um pouco: quantas vezes no dia você se dá conta ou presta atenção o suficiente em suas emoções, conseguindo identificá-las?



As 5 emoções básicas

Todas as nossas emoções são derivadas de cinco emoções básicas:

Felicidade;

Tristeza;

Raiva;

Medo;

Nojo/Vergonha.



Atividade

Complete:

Eu sinto_____ (raiva, felicidade, surpresa, tristeza, medo)

Quando_____ (escreva o momento específico e contexto)

Porque_____ (Qual valor não está sendo honrado ou é ignorado?)
(Qual necessidade não está sendo atendida?)

Identificando os sentimentos

Sentimentos e derivações

INTENSIDADE DA EMOÇÃO	FELICIDADE	TRISTEZA	RAIVA	MEDO	NOJO / VERGONHA
ALTA	Exultante Empolgado Radiante Vibrante Entusiasmado Apaixonado	Depressivo Solidão Doloroso Deprimido Desesperançoso Triste Pesaroso	Furioso Ultrajado Irado Odioso Descontrolado	Aterrorizado Horrorizado Petrificado Apavorado Chocado	Remorso Inutilidade Desonrado Sem valor
MÉDIA	Satisfeito Animado Aliviado Alegre	Inconsolável Melancólico Perdido Angustiado Desapontado	Irritado Defensivo Frustrado Agitado Aborrecido	Temeroso Apreensivo Ameaçado Inseguro Intimidado	Desvalorizado Culpado Envergonhado Tímido Desconfiado
BAIXA	Contente Prazeroso Tranquilo	Infeliz Chateado Insatisfeito Desanimado	Perturbado Incomodado Resistente Irritadoço	Cauteloso Preocupado Tímido Ansioso Inseguro	Arrependido Desconfortável Pena de si

Sentimentos em relação às Necessidades

QUANDO AS NECESSIDADES ESTÃO ATENDIDAS

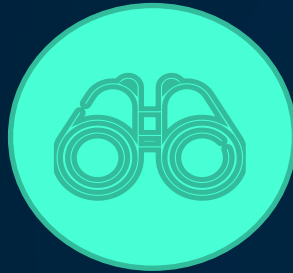
- CALMO
- RELAXADO
- CONECTADO
- DESCANSADO
- RENOVADO
- CONTENTE
- FELIZ
- ALEGRE
- ANIMADO
- ESPERANÇOSO
- INSPIRADO
- ENERGIZADO
- ALERTA
- DISPOSTO
- GRATO
- EMPODERADO
- MOTIVADO
- CONCENTRADO
- CURIOSO
- INTERESSADO
- BEM-HUMORADO
- AMOROSO
- CENTRADO
- SEGURO
- ALIVIADO
- OTIMISTA
- SATISFEITO
- PLENO

QUANDO AS NECESSIDADES NÃO ESTÃO ATENDIDAS

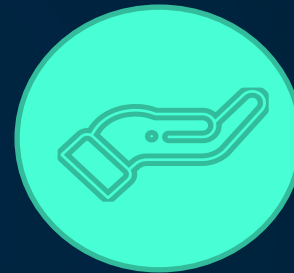
- COM RAIVA
- FURIOSO
- ABORRECIDO
- EXAUSTO
- ESTAFADO
- DEPRIMIDO
- TRISTE
- SOZINHO
- DESENCORAJADO
- DESANIMADO
- DESESPERANÇOSO
- IRRITADO
- RECEOSO
- DESCONFORTÁVEL
- CHATEADO
- AGITADO
- FRUSTRADO
- DESCONCENTRADO
- SURPRESO
- TENSO
- COM MEDO
- PREOCUPADO
- PESSIMISTA
- CANSADO
- FRAGILIZADO
- ENVERGONHADO
- CONFUSO
- ANSIOSO

PASSO 3: identificar as necessidades contidas nas conversas

OBSERVAÇÃO



SENTIMENTO



NECESSIDADE

Identificando as necessidades

- Conversas e diálogos geralmente **visam atender a uma necessidade ou fim** que nem sempre está claro a todos;
- É importante identificar o que **NÓS queremos** e o que o **OUTRO quer**;
- Uma forma simples é fazer consistentemente a pergunta: ***O que eu ou essa pessoa está tentando expressar, na verdade?***
- ***Qual desejo, necessidade, expectativa ou esperança não está sendo atendida aqui?***



Identificando as necessidades

Escutando ativamente

ESCUTAR



Ignorar

Fingir

Seletivamente

Atenciosamente

Empaticamente

Lista de Necessidades

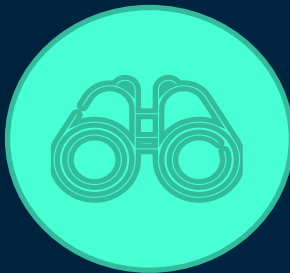
- HONESTIDADE
- AUTENTICIDADE
- INTEGRIDADE
- PRESENÇA
- AUTONOMIA
- ESCOLHA
- LIBERDADE
- ESPAÇO
- ESPONTANEIDADE
- EXPRESSÃO
- SIGNIFICADO
- COMPREENSÃO
- CELEBRAÇÃO
- CLAREZA
- CONTRIBUIÇÃO
- SENTIDO
- LUTO
- INSPIRAÇÃO
- REALIZAÇÃO
- EVOLUÇÃO
- ESPERANÇA
- APRENDIZADO
- DESAFIO
- DESCOBERTA
- CRIATIVIDADE
- VALORIZAÇÃO
- CRESCIMENTO

- CONEXÃO
- EMPATIA
- ACEITAÇÃO
- PERTENCIMENTO
- COOPERAÇÃO
- COMUNICAÇÃO
- INTERDEPENDÊNCIA
- COMPROMETIMENTO
- COERÊNCIA
- RECONHECIMENTO
- RESPEITO
- SEGURANÇA
- ESTABILIDADE
- APOIO
- SUPORTE
- AFETO
- CONFORTO
- CONFIANÇA
- SUSTENTABILIDADE
- PROTEÇÃO
- PAZ
- BELEZA
- COMUNHÃO
- BEM-ESTAR
- EQUIDADE
- HARMONIA
- INSPIRAÇÃO

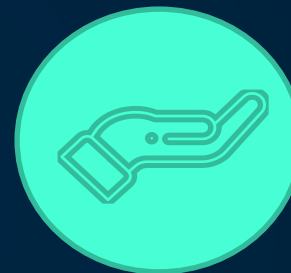
- ORDEM
- EXPRESSÃO ESPIRITUAL
- LAZER
- DIVERSÃO
- HUMOR
- FACILIDADE
- VARIEDADE
- AR
- ÁGUA
- ALIMENTO
- MOVIMENTO
- DESCANSO/SONO
- EXPRESSÃO SEXUAL
- ABRIGO
- TOQUE
- SAÚDE

PASSO 4: fazer o pedido

OBSERVAÇÃO



NECESSIDADE



SENTIMENTO



PEDIDO



Fazendo pedidos

“Não vemos as coisas como são:
Vemos as coisas como somos.”

—Anaïs Nin (1903-1977), escritora francesa

PEDIDO

São solicitações que podem ou não serem atendidas.

Devem ser específicos, mensuráveis, atingíveis, relevantes e limitados a um certo tempo.

Quem pediu está preparado para demonstrar uma compreensão empática do que impede que o outro faça o que foi solicitado.

EXIGÊNCIA

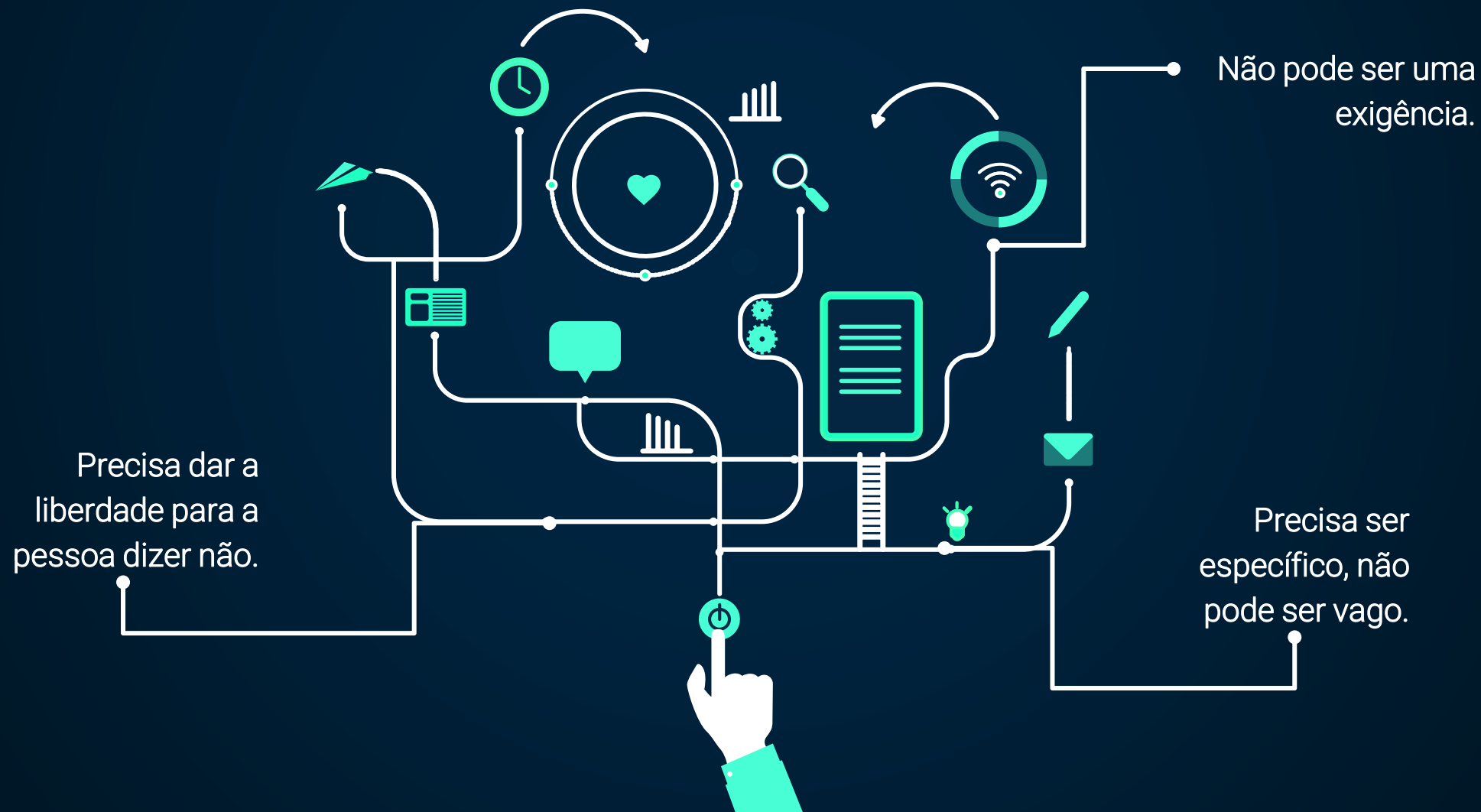
São quaisquer solicitações onde não há aceitação do “não” como resposta.

Quem fez a solicitação critica ou julga a outra pessoa em seguida.

Dá-se apenas duas opções para quem a ouviu: submeter-se ou rebelar-se.

Quem fez a solicitação tenta fazer a outra pessoa sentir-se culpada.

Importante sobre o Pedido:



Comunicação Não-Violenta - Exemplos

[*observação*] André, eu observei que você não vai conseguir entregar o relatório dentro do prazo combinado [*sentimento*] e isso me faz sentir preocupado e apreensivo porque [*necessidade*] é importante para mim que a gente cumpra os prazos para que nossos clientes confiem em nós. [*pedido*] O que podemos fazer para você entregar esses relatórios até sexta?

[*sentimento*] Ana, eu estou me sentindo inseguro hoje [*observação*] por que preciso fazer uma importante palestra para uma plateia muito grande. [*necessidade*] Preciso ampliar minha confiança de que sei o conteúdo, [*pedido*] você poderia assistir um ensaio meu e fazer algumas perguntas no final?

[*pedido*] Glaucia e Thales, vocês topariam me acompanhar num almoço hoje? [*necessidade*] Estou precisando conversar e refletir. [*observação*] Tive uma reunião difícil onde ouvi muitas coisas negativas sobre meu trabalho então [*sentimento*] estou me sentindo meio chateado.

Fazendo pedidos em CNV

Comunicação Não-Violenta - Exemplos

Carlos, quando eu vejo dois pratos sujos no sofá [*observação*], fico irritada [*sentimento*], porque preciso que você me ajude na organização da casa [*necessidade*]. Você poderia colocar as louças sujas na pia, por favor? [*pedido*].

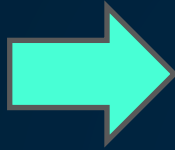
Aline, esta é a terceira vez consecutiva que você atrasa a entrega dos relatórios [*observação*], e isso me deixa inseguro sobre pode contar com você [*sentimento*]. Se você atrasa, eu acabo atrasando minhas entregas também, e preciso ser pontual para manter nossos clientes satisfeitos [*necessidade*]. Preciso que entregue os relatórios no prazo combinado; você pode fazer isso, por favor? [*pedido*].

Processo para conduzirmos uma conversa difícil



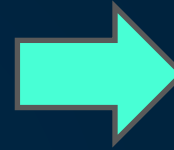
ANTES DA CONVERSA

- Desbloqueie e respire
- Descomplique (separe fatos de pessoas)
- **Identifique as historinhas que você conta para si mesmo**



DURANTE A CONVERSA

- Evite imposições
- **Crie um objetivo mútuo**
- Explore o caminho dos outros



DEPOIS DA CONVERSA

- Próximos passos
- Comprometimento



Reveja seus paradigmas

Não pense primeiro nos riscos de falar, mas sim nos riscos de não falar.



Mude seu humor

Pessoas reagem mais às emoções do que palavras. Antes de abrir a boca, abra a mente. Veja as pessoas como razoáveis, racionais e decentes.



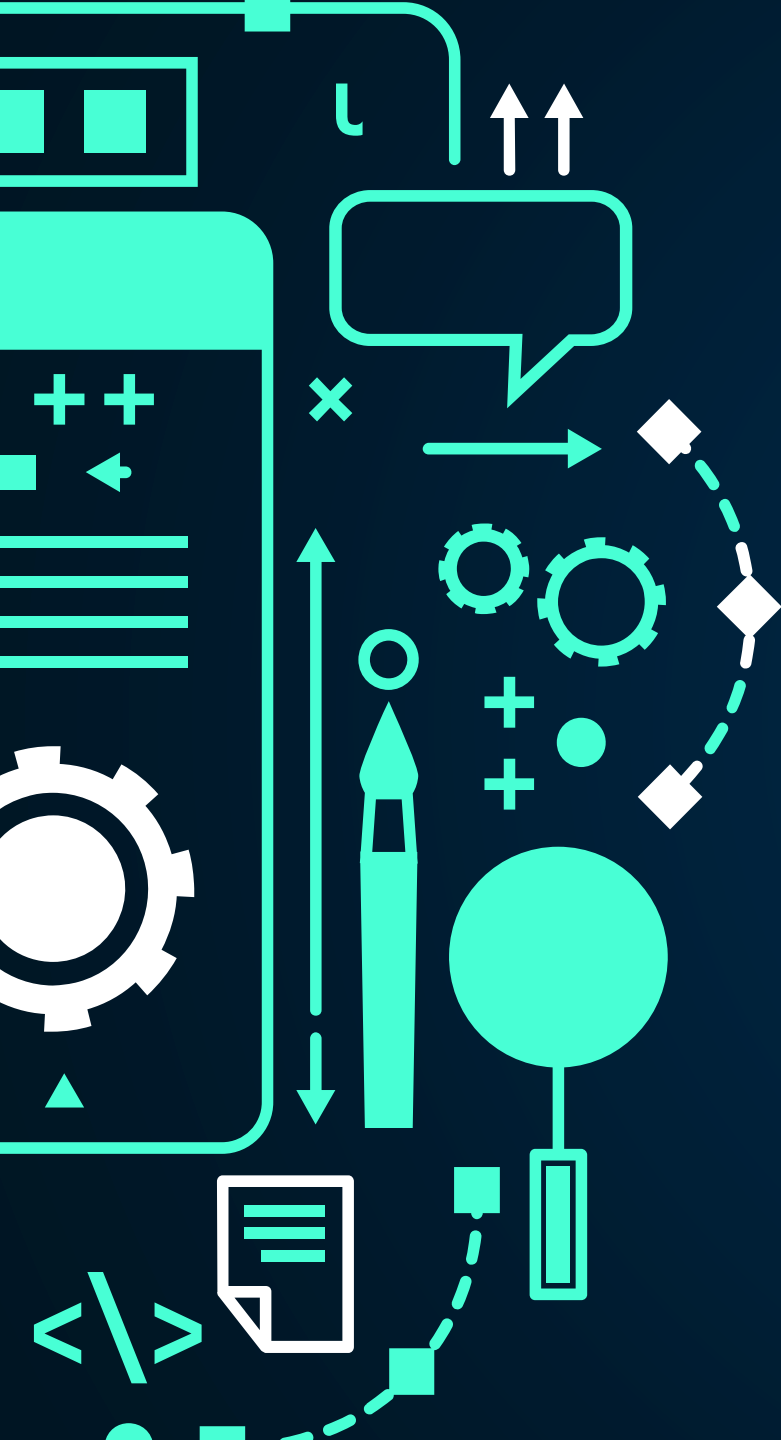
Deixe os outros seguros

Comece deixando claras suas intenções positivas e seu respeito por eles. A tendência é baixarem a guarda e ouvirem o que você tem a dizer.



Chame para o diálogo

Depois de criar um ambiente seguro, convoque o diálogo. Encoraje as pessoas a discordarem de você. Não queira apenas dar sua opinião. Queira aprender também.



Valeu!

@absbrandao
@flow_foco

CREDITS

This is where you give credit to the ones who are part of this project.

- Presentation template by Slidesgo
- Icons by Flaticon
- Infographics by Freepik
- Images created by Freepik
- Author introduction slide photo created by Freepik
- Text & Image slide photo created by Freepik