

EBOOK



MANUAL DE
COMUNICAÇÃO
NÃO VIOLENTA PARA O
Trabalho

Utilizando a Comunicação
Não-Violenta no ambiente de trabalho



FICHA TÉCNICA

Psicóloga

Bruna Barreto Barbosa
CRP 11/10675

Jornalista Responsável

Gabriella Maciel Ferreira

Revisão

Juliana Gurgel

Coordenadora Técnica

Lorena Soares Rebouças Valentim
Psicóloga - CRP 11/1740

Design e Diagramação

DSCX Inova

Projeto Disponibilizado por

Amar.Elo Saúde Mental

Com Apoio de

Hospital Nosso Lar



UTILIZANDO A COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA NO AMBIENTE DE TRABALHO



Que a boa relação com as pessoas ao redor é fundamental, não é mais novidade – e principalmente no âmbito do trabalho, onde passa maior parte do seu tempo.

Nos e-books passados dessa trilogia voltada ao ambiente profissional, **mostramos a importância do autocuidado e do cuidado com as relações sociais que mantém no seu emprego – seja você diretor, gestor ou colaborador** – e como isso tudo influencia de forma direta na Saúde Mental (sua e de seus pares).

Colaboradores que se conhecem, se cuidam, sabem respeitar seu limites e até onde ir em termos de esforços, são profissionais maduros, emocionalmente seguros e que saberão lidar com imprevistos e situações conflituosas de forma mais tranquila – tanto de forma prática quanto psicologicamente falando...

Por outro lado, **colaboradores que são empáticos**, se relacionam bem com gestores e colegas, **não entram constantemente em conflitos e sabem se comunicar bem com clientes** – são claramente os melhores do time.

Já imaginou juntar todos estes aspectos?

O melhor profissional é aquele que:

a) **Vive bem com o que faz e sente-se frequentemente realizado.**

b) **É sempre reconhecido por suas conquistas e habilidades técnicas.**

c) **Se relaciona bem com todos e nunca se envolve em conflitos?**

Qual você diria que é o perfil de “melhor colaborador”? Ou ainda, tentaria ter em seu time um que seria do jeito:

d) **Todas as anteriores**



Não, não estou aqui falando apenas de um cenário utópico e bom demais para ser verdade! **É possível sim existir esse tipo de profissional**, e talvez ele até já esteja no quadro de colaboradores da sua empresa.

Ele só precisa de um clima organizacional saudável e seguro para aparecer e brilhar!

**É POSSÍVEL SIM EXISTIR
ESSE TIPO DE PROFISSIONAL,
E TALVEZ ELE ATÉ JÁ ESTEJA NO
QUADRO DE COLABORADORES
DA SUA EMPRESA.**



COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

Para ajudar no processo de transformação do clima organizacional da sua empresa e **criar um ambiente propício ao surgimento de colaboradores mais autoconscientes e empáticos**, muita coisa pode ser feita – inclusive **com o apoio da equipe do Amar.Elo Saúde Mental!** Mas, para começar logo a colocar as mãos na massa você mesmo e ir mudando aos poucos o seu próprio jeito de ser (afinal de contas, o melhor gestor lidera pelo exemplo...), **trago aqui uma dica fundamental, que pode ser uma grande virada de chave para sua empresa** ou uma ótima ferramenta para gerenciar conflitos.



É a Comunicação Não-Violenta!

A Comunicação Não-Violenta, conhecida mundialmente pela sigla CNV, trata-se de uma abordagem de comunicação criada pelo psicólogo norte-americano Marshall B. Rosenberg, e que **permite maior conexão entre os interlocutores da conversa, mesmo que frente situações adversas.**



A partir de uma prática consciente destas habilidades comunicativas, **é possível refletir sobre as necessidades, nossas e do outro, e assim, comunicar-se de forma mais ativa, direta e empática** com as pessoas ao seu redor, **reconhecendo os sentimentos envolvidos nas situações e a melhor forma de resolver qualquer problema.**

Para praticar a CNV, é preciso exercitar diariamente os quatro componentes básicos da teoria. São eles:

É POSSÍVEL REFLETIR SOBRE AS NECESSIDADES, NOSSAS E DO OUTRO, E ASSIM, COMUNICAR-SE DE FORMA MAIS ATIVA, DIRETA E EMPÁTICA.



01

OBSERVAÇÃO

Evite julgar ou tirar conclusões precipitadas diante das pessoas ou situações em que está inserido. Observe tudo o que está acontecendo, atente-se para detalhes, procure enxergar os diversos pontos de vista e todas as possibilidades envolvidas no assunto em questão. **Nem sempre o que vemos de cara é tudo o que há para ser visto.** Treine seu olhar para enxergar além, para incluir novos aspectos, e não julgue nada antes de saber de tudo isso.

02

SENTIMENTO

Treine sua identificação de sentimentos. O quão bom você é em nomear os seus sentimentos? Algumas vezes, podemos chamar de emoções coisas que não o são. **Quando frente à uma situação adversa, pare um pouco e pense: o que é isso que estou sentindo? Por que o sinto?** Nomeie.

03

NECESSIDADE

Lembre-se de que ninguém detém o poder dos seus sentimentos além de você mesmo! Por isso, assuma a responsabilidade dos sentimentos gerados em você, sem precisar para isso culpar um outro alguém. **Tome consciência de quem é e das suas próprias necessidades e entenda que ninguém precisa supri-las a todo instante**, exatamente porque cada um sente e precisa de coisas diferentes na vida.

04

PEDIDO

Quando precisar solicitar algo a alguém, faça-o de maneira simples, clara, objetiva e muito específica o que quer, mas sempre de forma compreensiva, empática e que reconheça e respeite a liberdade da outra pessoa de atender ou não ao seu desejo. **Não é porque você pediu assim que o outro é obrigado a aceitar! Nem sempre é tudo sobre você**, às vezes, a pessoa pode não ter como fazer naquele exato momento, ou determinado pedido... **é preciso reconhecer a possibilidade de receber um não, e saber lidar bem com ele!**



A CNV nasceu realmente como um método, nas paredes acadêmicas de uma Universidade norte-americana, mas nem por isso deve ser vista apenas como passos a serem seguidos numa situação específica – e sim como **habilidades norteadoras importantes para nosso cotidiano, que precisam ser vivenciadas diariamente na prática**, podendo ser sempre aplicadas, tanto quem emite como quem recebe uma mensagem – e que devemos nos esforçar ao máximo para torná-la hábito comum, inserido normalmente nas nossas conversas.

Nas organizações, por exemplo, a **CNV contribui para, ao invés de muros, criar pontes entre as pessoas**, permitindo nutrir relações de confiança e um ambiente saudável de trabalho, pautado principalmente no respeito e na empatia.

**AO INVÉS DE MUROS
A COMUNICAÇÃO NÃO-
VIOLENTA CRIA PONTE
ENTRE AS PESSOAS**



É notório que os colaboradores de uma empresa se sentem mais engajados e valorizados quando há reconhecimento de suas ideias e abertura para o diálogo. Esses aspectos vão ao encontro à uma questão importantíssima e imprescindível no âmbito do trabalho: a segurança psicológica.

O fator segurança psicológica diz muito sobre o espaço e a abertura necessária para que as pessoas se sintam confortáveis para se expressar. Na prática, o que se observa é que, nas organizações, os colaboradores ainda optam majoritariamente pelo silêncio, principalmente se suas ideias forem na contramão das ideias de seus líderes, reforçando um comportamento muito comum em nossa cultura, que é o de evitar os conflitos, predominando um modelo mais autoritário de liderança.

Entretanto, faz-se necessário destacar o fato de que os conflitos são naturais e podem ser construtivos. Espaços em que todos concordam com tudo entre si, apontam para falta de liberdade e de segurança para acolher posicionamentos diferentes, tornando o ambiente hostil para a equipe e desfavorecendo a inovação dentro das empresas.



A própria proposta da Comunicação Não-Violenta não visa evitar os conflitos em si, mas evitar que estes se desenvolvam de maneira violenta, buscando compreensão consciente e soluções empáticas, favorecendo uma conexão genuína entre as pessoas, trazendo benefícios tanto para as relações interpessoais como para o ambiente, tornando-o mais harmônico e saudável para trabalhar e conviver em equipe.

Lembre-se: caso precise da orientação ou ajuda de um profissional qualificado e especializado no assunto, **você pode contar com os planos empresariais do Amar.Elo Saúde Mental.**

Nosso time estará a postos para descobrir qual a melhor solução para sua empresa e sua equipe.



