

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida**

**Secretaria
de Economia**



Workshop

Comunicação Não Violenta (CNV) no trabalho

Apresentação

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Secretário de Economia do Distrito Federal

André Clemente Lara de Oliveira

Secretária Executiva de Valorização e Qualidade de Vida do Distrito Federal

Adriana Barbosa Rocha de Faria

Diretora-Executiva da Escola de Governo do Distrito Federal

Juliana Neves Braga Tolentino

Escola de Governo do Distrito Federal

Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70.610-610

Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

Workshop

Comunicação Não Violenta (CNV) no trabalho

Núbia Lima

Escola de Governo
do Distrito Federal
Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida
Secretaria
de Economia



Objetivos

Geral

Desenvolver habilidades socioemocionais, voltadas para o ambiente de trabalho, com a utilização da Comunicação Não Violenta (CNV).

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia 

Específicos

- Desenvolver o autoconhecimento;
- Buscar respostas práticas e pacíficas para os desafios postos no ambiente de trabalho;
- Melhorar as relações intrapessoal e interpessoais, promovendo ambiente de trabalho mais colaborativo;
- Utilizar a CNV como estratégia na mediação de conflitos;
- Lidar com situações desafiadoras no ambiente de trabalho, de forma consciente, empática e autêntica.

Conteúdo programático

1º encontro – 22/6/2021

- Reflexão a respeito da estrutura de dominação e seus modelos pré-estabelecidos de comunicação no ambiente de trabalho;
- Introdução à CNV;
- Escuta empática.

2º encontro - 24/6/2021

- Reconhecimento dos sentimentos e das necessidades existentes no ambiente de trabalho e formulação de pedidos que podem transformar;
- Utilização da CNV e suas possibilidades práticas na vida cotidiana e no trabalho.

Combinados

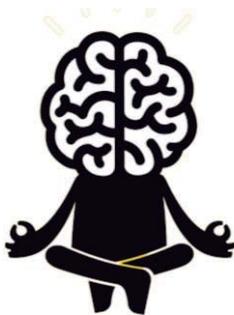


Comunidade com espaço para todos e todas

- Permita-se o novo e pratique o autocuidado;
- Seja livre e autorresponsável;
- Acolha as emoções e celebre não saber;
- Treine falar utilizando a primeira pessoa do singular (eu);
- Escute as outras pessoas com atenção e empatia;
- Contribua para a construção de espaço seguro e confiável;

O que mais podemos combinar?

Um convite para respirar



- Siga a respiração nasal;
- Observe partes específicas do seu corpo;
- Redirecione o foco de volta à respiração:
 - » OK ter pensamentos;
 - » OK escutar sons;
 - » OK divagar.

Escreva o que você entende por CNV.

Atividade em trio

- **A, B e C** compartilham o que escreveram.
- Cada integrante terá um minuto para falar, sem ser interrompido(a).

Atenção! Enquanto um fala, os dois escutam.





Compartilhar

Linguagem de comunicação dominante

- Dominação;
- Ter razão;
- Fuga;
- Exigência;
- Punição;
- Vergonha;
- Medo;
- Recompensa;
- Submissão;
- Brigas...



A comunicação violenta que habita em nós



Piloto automático



Um pouco da história da CNV



História da Comunicação Não Violenta

Vídeo - CNV em rede

<https://www.youtube.com/watch?v=rN09BiWjc4&t=41s>

Qual é a minha intenção (propósito)?



Continuar no piloto automático

Conexão empática

Cultura do trabalho – algumas reflexões

- Dia a dia;
- Cultura individualista e competitiva;
- Modelo mecanicista de trabalho;
- Reprodução de um pensamento no qual não há lugar para os sentimentos;
- Hierarquia é o melhor instrumento de ordem;
- Comunicação defensiva e inconsciente;
- Prática do “poder sobre” – fazer por obrigação.

**Em uma folha de papel, escreva
quais são as dificuldades
relacionadas à comunicação
que você percebe no seu
ambiente de trabalho.**



Atividade em trio

- **A, B e C** compartilham as dificuldades percebidas.
- Cada integrante terá dois minutos para expor sua ideia, sem ser interrompido(a).

Atenção! Enquanto um fala, os dois escutam.





Felicidade x trabalho

- 13% dos profissionais sentem-se altamente engajados com seu trabalho;
- 24% estão ativamente engajados;
- **63% não se sentem engajados;**
- **87% das pessoas consideram o trabalho uma fonte de frustração.**

Pesquisa *Gallup (2011-2012) – Relatório 2014 – realizada em mais de 150 países – 23 milhões de profissionais.

Motivos para o desengajamento profissional

- Falta de reconhecimento e de serem ouvidos;
- Superiores ignoram as suas necessidades e expectativas;
- Falta de comunicação aberta e franca e de interesse sincero por seus problemas;
- Pouco diálogo, tanto com colegas como com seus líderes;
- **84% dos profissionais que pedem demissão relatam como motivo o relacionamento com a chefia imediata.**

Pesquisa *Gallup (2011-2012) – Relatório 2014 – realizada em mais de 150 países – 23 milhões de profissionais.

Forma de comunicação 1

<https://youtu.be/F14ZGqUBECs>

Forma de comunicação 2

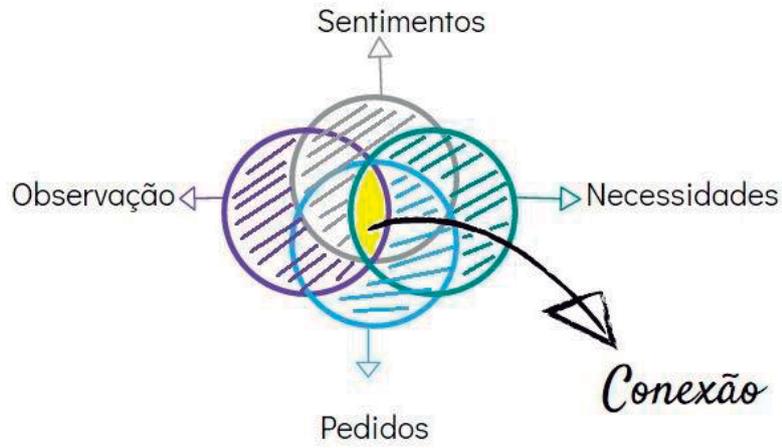
<https://youtu.be/Gx-ELx1OPPI>



Quando minha intenção é a CONEXÃO

- Diálogo;
- Empatia;
- Acolhimento da dor;
- Cuidado;
- Fazer pedidos;
- Cooperação genuína;
- Parceria;
- Contribuir para o bem-estar de todos...

Processo de conexão da CNV



Vamos praticar!



1. Estímulo



Situação

Pense em uma situação que lhe aconteceu no ambiente de trabalho que foi desafiadora para você, relacionada a você e outra pessoa.

Agora escreva essa situação em um papel.

2. Pensamentos e julgamentos



Show do Chacal

O que veio à sua cabeça sobre você, o outro e o ambiente? Quais crenças, projeções e histórias você conta para si neste momento?

Agora escreva essas informações em um papel.

3. Avaliações e crenças



Mais *show* do Chacal

O que veio à sua cabeça sobre você, o outro e o ambiente; crenças; projeções; sua história.

Agora escreva essas informações em um papel.

4. Autoconsciência corporal



Sensações corporais

Quais são as sensações que surgem no seu corpo quando você se conecta com o que aconteceu? Foque a sua atenção ao que acontece no seu corpo e escreva como ele está neste momento.

Agora escreva essas informações em um papel.

Atividade em dupla

- Por três minutos, **A** compartilha com **B** o que escreveu.
- Não é um diálogo!

Atenção! Enquanto A fala, B apenas escuta e vice-versa.



O que você VÊ nesta imagem?



Práticas que desconectam pessoas

- **Rótulos** – “Ele é cargo comissionado ou servidor.”
- **Julgamentos** – “Ela não está nem aí para o trabalho, só quer o dinheiro. Nem gosta disso aqui.”
- **Avaliações** – “Não tem gente competente para fazer o trabalho.”

- **Atribuição de culpas** – “Não conseguimos o resultado porque as pessoas aqui não fizeram a parte delas. Não estão nem aí.”
- **Desejo de punir** – “Confia na estabilidade. Queria que respondesse a um PAD.”
- **Críticas** – “Nem parece que tem ensino superior. Como passou em um concurso?”
- **Medo** – “Ele é meu chefe. Eu não vou falar o que eu penso porque preciso desse emprego/cargo.”

Agora, o que você OBSERVA nesta imagem?



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Áreas de foco de atenção da CNV



Como eu falo com os outros (expressão autêntica)



Como eu recebo o que eu ouço (empatia)



Prática da autoconexão (autoempatia)

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



5. Autoconexão



Observação (1º passo da CNV)

O que realmente aconteceu. O que você lembra que foi dito, visto, lido ou feito, como se fosse captado por câmera filmadora ou gravador.

Agora escreva essas informações em um papel.

Atividade em dupla



- Por um minuto, **A** lê a observação para **B**.
- Por um minuto, **B** contribui com a observação feita por **A**.
- Depois, invertem a ordem.
- Serão dois minutos de fala para cada integrante.

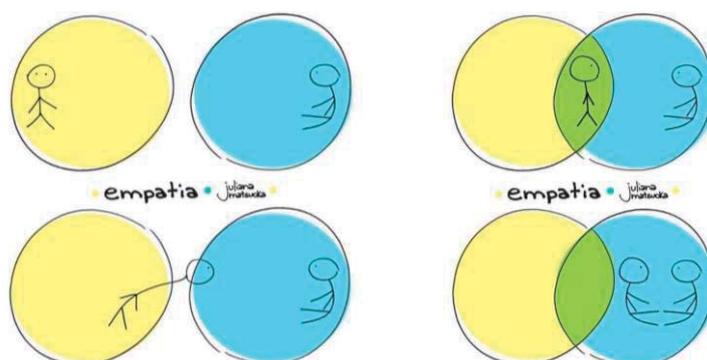


Felicidade no ambiente de trabalho

- Produzimos mais quando estamos felizes onde trabalhamos.
- Relações são importantes.
- Transparência, confiança e conexão.
- Pessoas engajadas – a empatia é uma habilidade poderosa para o engajamento das pessoas no trabalho.

A EMPATIA CONECTA-NOS com os pensamentos, as emoções e as experiências dos outros.

Falando um pouco sobre empatia



6. Sentimentos



Perfume da flor (2º passo da CNV)

O que você sentiu com a situação? O que você acha que a outra pessoa sentiu na mesma situação.

Agora escreva essa situação em um papel.

Lista de sentimentos

TRISTE

Envergonhado
Deprimido
Desapontado
Desencorajado
Desanimado
Embaraçado
Machucado
Sozinho
Aborrecido

CANSADO

Esgotado
Distraído
Exausto
Fatigado
Desesperançoso
Indiferente
Letárgico
Inquieto
Exaurido

SATISFEITO

Encantado
Ávido
Encorajado
Empolgado
Feliz
Esperançoso
Inspirado
Orgulhoso
Aliviado
Entusiasmado

ABORRECIDO

Agitado
Com raiva
Chateado
Enojado
Enfurecido
Frustrado
Furioso
Impaciente
Ressentido

PREOCUPADO

Alarmado
Ansioso
Afetado
Nervoso
Sobrecarregado
Chocado
Desconfiado
Tenso
Aterrorizado
Cauteloso

CONFUSO

Cuidadoso
Em dúvida
Hesitante
Perplexo
Agitado
Relutante
Dividido
Desconfortável
Inquieto
Incerto

ANIMADO/AMIGÁVEL

Grato
Maravilhado
Curioso
Caloroso
Engajado
Revigorado
Com confiança
Sensível
Fascinado
Receptivo
Interessado

CALMO

Aberto
Em êxtase
Confortável
Confiante
Contente
Pleno
Amoroso
Em paz
Relaxado
Seguro
Serenoso

7. Necessidades



A flor (3º passo da CNV)

O que é mais importante para você? O que gostaria de preservar? O que é mais importante para outra pessoa (palpite/hipótese)?

Agora escreva essa situação em um papel.

Lista de necessidades

CICLOS	CRIATIVIDADE	INTEGRIDADE	EMPODERAMENTO	MENTAIS	FÍSICAS	INTERDEPENDÊNCIA
Cura	Alarmado	Autenticidade	Autonomia	Atenção	Ar	Aceitação
Esperança	Ansioso	Contribuição	Escolha	Desafio	Água	Apreciação
Paixão	Afetado	Efetividade	Cocriação	Clareza	Alimento	Clareza
Aprendizado	Nervoso	Progresso	Liberdade	Direção	Conforto	Proximidade
Enlutar	Sobrecarregado	Honestidade	Individualidade	Discernimento	Saúde	Comunidade
Lamentar	Chocado	Humildade	Solitude	Informação	Nutrição	Compaixão
Aceitar	Desconfiado	Autorreflexão	Inspiração	Reflexão	Movimento	Conexão
Desfrutar	Tenso	Autoestima	Progresso	Estímulo	Privacidade	Consideração
Reconhecimento	Aterrorizado	Sinceridade	Colaboração	Paz	Descanso	Cooperação
	Cauteloso	Equidade	Conhecimento	Humor	Relaxamento	Empatia
					Segurança	Harmonia
						Inclusão
						Intimidade
						Amor
						Respeito
						Apoio
						Confiança
						Aconchego

Atividade em dupla

- Por um minuto, **A** compartilha sentimentos e necessidades.
- Por um minuto, **B** contribui com hipóteses empáticas para **A**.
- Depois, invertem a ordem.
- Serão dois minutos de fala para cada integrante.



8. Estratégias



Jogo do ganha-ganha

O que poderia ser feito para atender às suas necessidades e às da outra pessoa?

Agora escreva essa situação em um papel.

9. Pedidos



Cuidando da vida (4º passo da CNV)

O que você vai pedir para si ou para a outra pessoa?

Agora escreva essa situação em um papel.

Como você acredita que a CNV pode contribuir nas suas relações de trabalho?



Como podemos construir pontes nos ambientes organizacionais?

Desenvolvendo habilidades de pensamento, linguagem e comunicação que permitam nos conectarmos, de forma compassiva, conosco e com os outros, desenvolvendo práticas de cooperação genuínas.



Marshall Rosenberg

“A Comunicação Não Violenta é um modo de ser, de pensar e de viver. Seu propósito é inspirar conexões sinceras entre as pessoas de maneira que as necessidades de todas sejam atendidas por meio da doação compassiva. Podemos dizer que a CNV é o idioma da compaixão, mas, na verdade, ela é uma linguagem da vida na qual a compaixão surge naturalmente.”

