



Comunicação Não Violenta e Assédio Moral



Autenticidade
Empatia

SINCERICÍDIO x AUTENTICIDADE.



SINCERICÍDIO

Você não entende nada do que eu digo!

Você não sabe se organizar.

Você é um egoísta.

AUTENTICIDADE

Estou cansada porque preciso de compreensão.

Estou ansioso porque eu preciso de mais ordem.

Estou frustrado porque preciso de apoio nesse momento.

OBSERVAR



ESPIRAL DAS CONCLUSÕES.

(Argyris, 1990)



Decidir e agir

Não vai continuar assim, vou dar uma bronca no time todo na próxima reunião!

Criar convicções

Tenho que ser mais rígido.

Minhas conclusões

Mas não é possível eu devo estar sendo muito mole com eles...
Logo logo isso vira uma bagunça.

Minha hipótese, generalizar

Ele não dá conta de trabalhar com essa pressão e eu preciso assumir a responsabilidade ,como sempre.

Interpretar os dados

Com certeza ele está com preguiça e quer evitar o trabalho.

Escolher dados

Esses dias ele também não veio a uma reunião...

Perceber dados e fatos

Meu colaborador disse: Não é possível fazer este trabalho neste mês, já tenho dois projetos no meu cronograma.



Interpretações e Avaliações:

Observações:

Você nunca escuta.

Perguntei se você poderia me ajudar, mas você não me respondeu.

Nunca consigo falar com você.

Liguei três vezes para seu escritório, mas ninguém atendeu.

Você não sabe lidar com o dinheiro.

Para nossa última reunião você comprou material de sobra.

Você é um caos.

Ontem, você deixou as pastas do projeto abertas na mesa de reunião.

VANTAGENS DAS OBSERVAÇÕES



Observações correspondem à realidade,
são fatos.

É mais difícil falar o contrário.
(mas não é impossível...)

São um bom começo
para conversa.

Observações não são ouvidas como críticas
tão rapidamente, desta forma aumentam a
probabilidade do outro escutar.

*GRANDE PARTE DO NOSSO SOFRIMENTO SE DEVE ÀS NOSSAS
INTERPRETAÇÕES.*

(Marshall Rosenberg)



LINGUAGEM DAS NECESSIDADES

LINGUAGEM DA CULPA.



Estou irritado, porque você
chegou de novo atrasado para
nossa reunião!

Mensagem: Você é o culpado pelo que eu sinto.

LINGUAGEM DA CULPA.

LINGUAGEM DAS NECESSIDADES



Estou irritado, porque você
chegou de novo atrasado para
nossa reunião!

Estou irritado porque eu gostaria
de ter tido mais tempo para
discutir o projeto com você.

Mensagem: Você é o culpado pelo que eu sinto.

Mensagem: Eu me responsabilizo pelo que sinto.

LINGUAGEM DAS NECESSIDADES.



Estou frustrado porque sou pontual e espero que todos sejam pontuais nas reuniões.

Estou preocupado porque a confiança dos clientes é muito importante para mim.



**ASSUMIR A RESPONSABILIDADE PELO QUE
ESTÁ SENTINDO!**



PEDIR



Você foi embora ontem sem nos perguntar se nós ainda precisávamos de sua ajuda, fiquei frustrado porque para mim é bem importante me sentir apoiado nesse projeto...

E DAÍ? EU TE APOIO!

UM PEDIDO DEIXA TUDO MAIS CLARO...



Você foi embora ontem sem nos perguntar se nós ainda precisávamos de sua ajuda, fiquei frustrado porque para mim é bem importante me sentir apoiado nesse projeto. Durante esse período mais intenso você poderia dar uma palavrinha comigo antes de ir embora, só pra garantir?

CRITÉRIOS PARA PEDIDOS.



SÃO CONCRETOS EM VEZ DE ABSTRATOS

Eu gostaria de ter mais reconhecimento.

Você poderia fazer uma reunião de feedback comigo depois da entrega dos projetos?

POSITIVOS EM VEZ DE NEGATIVOS

Por favor não faça nada de errado com esse cliente.

Você pode validar com o cliente o que ele quer?

A ARTE DE PEDIR.



Por favor, não demore muito na hora do almoço.



Por favor me compreenda.



Por favor mostre mais respeito.



Você pode voltar às 14 horas?



Você pode falar o que você entendeu do que eu disse?



Por favor verifique meus horários antes de agendar reuniões.



Fazer pedidos é fácil?

PEDIDOS E EXIGÊNCIAS.



P1

Você pode conversar com o pessoal sobre a nossa reunião?

P2

Olha, eu não posso porque da última vez que eu conversei não deu muito certo



PEDIDO



EXIGÊNCIA

Você está com receio de como vai ser a conversa?

Oferecer empatia para entender o que está impedindo de dizer “sim”.

Mas alguém precisa falar com elas e a melhor pessoa é você!

Usa a culpa para fazer a outra pessoa atender o pedido.



Observer vs Interpreter



*Linguagem da culpa vs
linguagem das necessidades*



Pedidos vs Exigências



Empatia



Empatia

Não é se colocar no lugar do outro
SENDO VOCÊ,
é se colocar no lugar do outro
SENDO ELE



O QUE GERA DESCONEXÃO?





COMO ISSO SE APLICA A VOCÊ?
QUE RÓTULOS VOCÊ CRIOU QUE
ATRAPALHAM?



Empatia

Obstáculos



ENCERRAR O ASSUNTO

“Esse prazo é impossível de cumprir!”

“Fica tranquila, vai dar tudo certo.”



ACONSELHAR

“Ninguém me escuta nessa empresa...”

“Por que você não tira umas férias? Vai te fazer bem.”



INTERROGAR

“A reunião foi
cancelada
de novo!”

*“Ué. Você não sabia
que isso podia
acontecer?”*



COMPETIR PELO SOFRIMENTO

“Não aguento mais só ouvir crítica...”

“E eu que quase fui demitida outro dia?”



CORRIGIR

“Você me deixou falando sozinho!”

“Sozinho não, tinha mais duas pessoas na reunião.”



DEMONSTRAR PENA

“Tô estressado. É muita cobrança e pouca clareza do que deve ser feito.”

“Oh... Tadinho... Você tá tão abatido...”

OBSTÁCULOS.



EMPATIA VS SIMPATIA

OBSTÁCULOS.



ACONSELHAR



Acho que você deveria fazer ...



COMPETIR PELO SOFRIMENTO



Isso não é nada, espere até ouvir o que aconteceu comigo!



ENCERRAR O ASSUNTO



Vai ficar tudo bem.



CORRIGIR



Não, não foi bem assim que aconteceu.



INTERROGAR



Mas por que você foi fazer isso??



DEMONSTRAR PENA



Ah, coitadinho...





Empatia

Como demonstrar?

Escutar

para

Compreender

Case

Marshall



EU: Você está com raiva porque você gostaria que meu governo usasse seus recursos de forma diferente?

ELE: Pode ter certeza de que estou! Você acha que precisamos de gás lacrimogêneo? Precisamos é de esgotos, não do gás lacrimogêneo de vocês! Precisamos de moradias! Precisamos ter nosso próprio país!

EU: Então você está furioso e gostaria de algum apoio para melhorar suas condições de vida e obter a independência política?

ELE: Você sabe o que é viver 27 anos aqui, do jeito que tenho vivido com a família, filhos e tudo mais? Você possui a mais pálida noção do que isso tem sido para nós?

EU: Está me parecendo que você está muito desesperado e que está imaginando se eu ou qualquer outra pessoa pode realmente compreender o que significa viver nessas condições, foi isso mesmo que você quis dizer?



ELE: Você quer compreender? Me diga: você tem filhos? Eles vão à escola? Eles têm *playgrounds*? Meu filho está doente! Ele brinca no esgoto a céu aberto! Sua sala de aula não tem livros! Você já viu uma escola que não tem livros?

EU: Estou ouvindo quanto é penoso para vocês criarem suas crianças aqui. Você gostaria que eu soubesse que o que você quer é o que todos os pais desejam para os filhos, uma boa educação, a oportunidade de brincar e crescer num ambiente saudável. ...

ELE: É isso mesmo! O básico! Direitos humanos - não é isso que vocês americanos dizem? Por que não vêm mais de vocês aqui para ver que tipo de direitos humanos vocês estão trazendo para cá?



POR TRÁS DE TODO
COMPORTAMENTO HÁ
UMA NECESSIDADE

Marshall Rosenberg



TODA AGRESSÃO É UMA
EXPRESSÃO TRÁGICA DE
UMA NECESSIDADE
NÃO ATENDIDA

Marshall Rosenberg



INVESTIGANDO NECESSIDADES





COMO COMUNICAMOS

NECESSIDADE

Por que você sempre tem que tornar tudo tão complicado?

Você nunca consegue terminar o trabalho na hora combinada.

Eu não vou ficar até mais tarde; não sou o único da equipe que não entregou.

Você sempre fica criticando tudo. Não aguento mais.

Que regra estúpida! Quem teve essa ideia?



COMO COMUNICAMOS

NECESSIDADE

Por que você sempre tem que tornar tudo tão complicado?

simplicidade

Você nunca consegue terminar o trabalho na hora combinada.

Eu não vou ficar até mais tarde; não sou o único da equipe que não entregou.

Você sempre fica criticando tudo. Não aguento mais.

Que regra estúpida! Quem teve essa ideia?



COMO COMUNICAMOS

NECESSIDADE

Por que você sempre tem que tornar tudo tão complicado?

simplicidade

Você nunca consegue terminar o trabalho na hora combinada.

seriedade, compromisso

Eu não vou ficar até mais tarde; não sou o único da equipe que não entregou.

Você sempre fica criticando tudo. Não aguento mais.

Que regra estúpida! Quem teve essa ideia?



COMO COMUNICAMOS

NECESSIDADE

Por que você sempre tem que tornar tudo tão complicado?

simplicidade

Você nunca consegue terminar o trabalho na hora combinada.

seriedade, compromisso

Eu não vou ficar até mais tarde; não sou o único da equipe que não entregou.

igualdade

Você sempre fica criticando tudo. Não aguento mais.

Que regra estúpida! Quem teve essa ideia?



COMO COMUNICAMOS

NECESSIDADE

Por que você sempre tem que tornar tudo tão complicado?

simplicidade

Você nunca consegue terminar o trabalho na hora combinada.

seriedade, compromisso

Eu não vou ficar até mais tarde; não sou o único da equipe que não entregou.

igualdade

Você sempre fica criticando tudo. Não aguento mais.

valorização

Que regra estúpida! Quem teve essa ideia?



COMO COMUNICAMOS

NECESSIDADE

Por que você sempre tem que tornar tudo tão complicado?

simplicidade

Você nunca consegue terminar o trabalho na hora combinada.

seriedade, compromisso

Eu não vou ficar até mais tarde; não sou o único da equipe que não entregou.

igualdade

Você sempre fica criticando tudo. Não aguento mais.

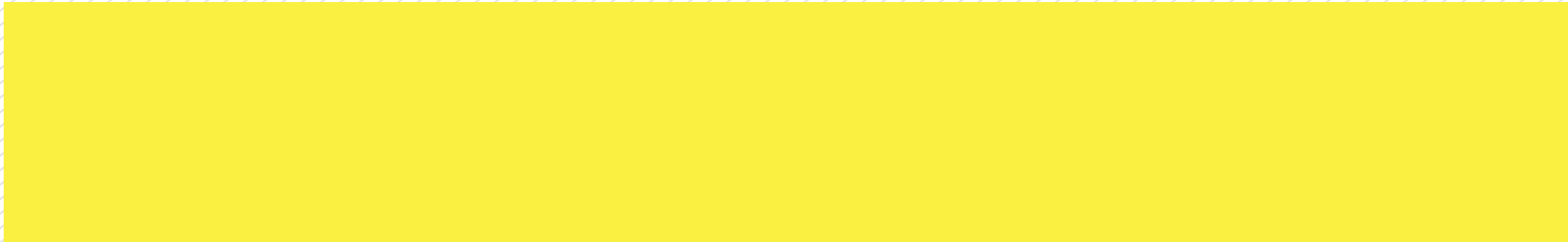
valorização

Que regra estúpida! Quem teve essa ideia?

sentido



PARAFRASEAR





Exercício Parafrasear

(Apostila)

Eu entendo que
(situação + adjetivo)
porque você precisa
(necessidade)...

Você está
(sentimento)
porque você precisa
(necessidade)?



Em duplas: qual tem sido sua maior frustração ou dificuldade nesse momento?

Parceiro: escute ativamente e depois repita com suas próprias palavras o que você entendeu do que o outro disse.



*Reconhecer não é
concordar*



OBRIGADA!

www.institutotie.com.br

www.carolinanalon.com

atendimento@institutotie.com.br