Instituto Federal de Brasília
Campus Brasília
Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais

ADRIANA CÁSSIA DELFINA LOPES DE ALCÂNTARA

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV) NO CONTEXTO CORPORATIVO:
produção prática de um plano de ensino.

Brasília
2024

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV) NO CONTEXTO CORPORATIVO:
produção prática de um plano de ensino.

Adriana Cássia Delfina Lopes de Alcântara
E-mail: adriana.cassiadla@gmail.com
Orientadora: Profa. Dra. Denise Gomes de Moura
E-mail: denise.moura@ifb.edu.br.

Brasília
2024

RESUMO

Este trabalho é uma proposta de um plano de ensino para um curso de comunicação não violenta (CNV) voltado para o ambiente corporativo. Apresenta conceitos elementares para melhorar a comunicação no convívio laboral. Esse curso sugere um método de resolução pacífica de conflitos, baseado na comunicação empática, mitigando casos de assédio moral no ambiente corporativo, podendo se estender para fora dele. Uma comunicação nociva no âmbito do trabalho, seja no meio das equipes de grandes empresas ou das pequenas empresas, retrata realidades ainda existentes, fazendo surgir uma série de prejuízos para todos os envolvidos. Demonstrar a relevância nas relações de um bom desenvolvimento das equipes em suas variadas funções com a CNV é uma tentativa de mitigar problemas não só de assédio moral, mas também de sofrimento mental. Quando aprendemos a observar e a identificar qual é a maneira que estamos nos comunicando e quais são os métodos de uma comunicação não violenta que pode ser aplicada, conseguimos combater e evitar que o assédio moral aconteça. O participante deste curso irá perceber-se essencial na construção de um ambiente de trabalho mais saudável, mais positivo, acolhedor e aprimorar os relacionamentos interpessoais. Assimilando os princípios da comunicação não violenta será possível realizar grandes avanços nos processos de discernimento intrapessoal e nos diálogos com outras pessoas. O curso acontecerá através da plataforma virtual *Moodlle,* de forma gratuita, com 20 horas de carga horária contendo cinco módulos. Esses módulos combinarão exposições teóricas e uma atividade avaliativa ao final, navegando pelo questionário que exigirá a atuação ativa do participante buscando autodesenvolvimento instrucional sem tutoria.

Palavras-chave: Comunicação não violenta; Assédio moral; Ambiente de trabalho.

ABSTRACT

This work proposes a teaching plan for a Nonviolent Communication (NVC) course aimed at the corporate environment. It introduces fundamental concepts to enhance communication in the workplace. The course suggests a peaceful conflict resolution method based on empathetic communication, addressing workplace harassment and potentially extending beyond it. Harmful communication within the workplace, whether among large or small teams, reflects existing realities and leads to various negative consequences for all involved. Demonstrating the relevance of NVC in team interactions can mitigate not only workplace harassment but also mental suffering. By learning to observe and identify our communication patterns and applying nonviolent communication methods, we can prevent workplace harassment. Participants in this course will recognize their essential role in creating a healthier, more positive, and more supportive work environment while improving interpersonal relationships. Assimilating the principles of nonviolent communication can lead to significant advancements in intrapersonal discernment and dialogues with others. The course will be delivered via the virtual *Moodle* platform, free of charge, with a 20-hour workload spread across five modules. These modules will combine theoretical presentations with an end-of-course assessment, involving active participation from learners seeking self-directed instructional development without tutoring.

Keywords: *Nonviolent communication; Workplace harassment; Work environment.*

1.INTRODUÇÃO

O dia a dia de uma organização empresarial traz sem dúvidas rotinas maçantes e ao mesmo tempo desafios de convivências. Dentro de cada empresa há divisões em equipes que fazem garantir que tudo flua conforme o plano de ação elaborado pela empresa, equipes bem estruturadas fazem com que a fluência dos processos seja cumprida conforme os manuais e os normativos. Apontar a relação entre comunicação não violenta nesse cenário tem sido pertinente em diversas pesquisas acadêmicas que são cotejadas a fatores intervenientes consideráveis ao seu importante papel nas relações de trabalho.

O maior desafio para uma equipe de sucesso vai muito além de acompanhar processos que tragam bons resultados e lucros, é também, possibilitar um ambiente de bem-estar dentro da organização e uma boa comunicação interpessoal é essencial para um bom convívio entre gestores e colaboradores, colaboradores e os próprios colegas de trabalho, relacionamento entre empresa clientes, empresa fornecedores, e com os prestadores de serviços.

O plano de ensino para a elaboração de um curso de CNV aqui apresentado está para auxiliar na construção de um ambiente de trabalho mais saudável livre de assédio moral dentro de um clima organizacional com menos conflitos. Este conhecimento poderá ser aplicado não somente dentro do ambiente corporativo, podendo também, ser estendido a qualquer outro setor da vida do indivíduo.

A empresa cuja cultura organizacional preza por valores voltados ao bem-estar de seus colaboradores, embora se reconhecendo a importância do respeito e da colaboração, a comunicação violenta no local de trabalho, em todo o mundo ainda é uma realidade não tão recente, mas que felizmente tem sido desmistificada e combatida mais ativamente.

Levar ao colaborador conhecimento do que é assédio moral e quais são os métodos da comunicação não violenta aplicáveis para dia a dia de trabalho através de um curso é sim, uma tentativa de mudar a realidade de assédio moral dentro das empresas. fazendo-os enxergar que um bom ambiente de trabalho está relacionado, entre outras coisas, a uma comunicação empática.

Acreditamos que a comunicação não violenta aplicada dentro das empresas constrói uma boa relação da empresa para com a sociedade, com o público interno e externo. Assim, novos hábitos na comunicação vão surgindo não somente no ambiente corporativo, mas transcendendo para outros ambientes também, fluindo no colaborador uma comunicação harmoniosa em todos os ambientes que ele atue, se tornando em uma ferramenta estratégica de grande valor, que quando bem aproveitada, pode garantir ambientes saudáveis, coesos, integrados e produtivos.

1.1. PERGUNTA-PROBLEMA

O assédio moral no ambiente de trabalho poderia ser mitigado se todos os colaboradores fizessem curso de comunicação não violenta?

1.2. OBJETIVO GERAL

Apresentar um plano de ensino para um Curso de CNV voltado para o ambiente de trabalho, trazer o conceito de assédio moral, apresentar os elementos essenciais da comunicação não violenta numa tentativa de mitigar problemas de assédio moral e adoecimento mental dentro do contexto corporativo.

1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Apresentar os aspectos introdutórios conceituais de assédio moral, comunicação violenta (CV) e não violenta (CNV).
- Sugerir estratégias práticas de CNV.
- Promover reflexões acerca dos aspectos éticos da CNV no ambiente corporativo, na vida e no mundo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O psicólogo Estadunidense Marshall Rosenberg estruturou a comunicação não violenta de tal forma que pudéssemos aprender com mais facilidade e a utilizá-la nas diversas situações da nossa vida. A compreensão da importância do uso da comunicação não violenta nasce dentro do contexto do ambiente de trabalho das organizações para mitigar problemas de assédio moral. Mais do que uma técnica para resolver conflitos, é um modo de ser, de pensar e de viver, a comunicação não violenta “nos ensina a expressar o que está vivo em nós e a enxergar o que está vivo nos outros. Assim podemos descobrir o que fazer para enriquecer a vida” (Rosemberg, 2019 p.8).

De acordo com Rosemberg (2019), embora possamos não considerar violenta a maneira de falarmos, nossas palavras muitas vezes levam à mágoa e à dor, seja para os outros ou para nós mesmos. A comunicação não violenta, também chamada comunicação empática, está alicerçada em quatro pilares: observação, sentimentos, necessidades e pedidos. Essa estrutura foi criada por Rosenberg para melhorar a qualidade dos relacionamentos.

A CNV baseia-se em habilidades de linguagem que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas. Ela substitui nossos velhos padrões de defesa, que são o recuo ao ataque diante de julgamentos e críticas. E passamos a escutar profundamente, tanto a nós mesmos, quanto aos outros, E isso gera respeito, empatia e desejo mútuo de desfrutar de um ambiente saudável.

Com a prática da comunicação não violenta nós vamos soltando as armas e escudos que carregamos ao longo da vida e passamos a mostrar nosso lado humano. Isso faz com que os outros também soltem suas armas e escudos, pois não sentem que estão sendo mais ameaçados e atacados, mesmo num cenário de competitividade. Pelo contrário, sentem que estão sendo ouvidos e acolhidos, e tendem a se abrir e nos tratar com respeito também. Esse é o poder da compaixão. E a CNV é uma forma compassiva de se comunicar (Rosemberg, 2019).

A comunicação não violenta atua em três níveis: o primeiro é o nível intrapessoal, que é a nossa relação com nós mesmos. O segundo é o nível interpessoal, que é a nossa relação com os outros, sejam relações pessoais ou profissionais. E ainda temos o terceiro nível: o sistêmico, que é a nossa relação com os sistemas que fazem parte das relações humanas e possuem acordos implícitos,

como a equipe com quem trabalhamos, uma sala de aula, um hospital ou um transporte público, por exemplo.

O primeiro passo para se aplicar a CNV num ambiente de trabalho é levar um curso para que as equipes e suas lideranças sejam motivadas a romper o *Fit* cultural nocivo. Rever crenças que existem dentro de nossa mente, muitas vezes inconscientes que influenciam diretamente na nossa forma de falar, nossos sentimentos, enfim, a forma como vemos e lidamos com o outro. Sem essa consciência, não existe abertura para o novo, para o diferente... Existe apenas a reprodução de comportamentos e falas que geram conformidade e previsibilidade. Afinal, sem buscar um exercício contínuo de comunicação não violenta em nosso cotidiano não promoveremos um ambiente saudável para desenvolver trabalho algum. "A linguagem nos faz humanos" **(**RIBEIRO, 2002, p.67). A linguagem nos diferencia dos outros seres e nos faz humanos. Ou seja, nós somos animais linguísticos e a linguagem tem o poder de transformar a realidade. Conhecendo esse poder, podemos utilizá-lo de modo surpreendente.

No ambiente de trabalho quase ninguém gosta de ser criticado e de receber ordens, porém, se a gente souber fazer com que as pessoas se sintam importantes respeitadas e satisfeitas fazendo o que sugerimos, os resultados serão positivos assim diz (Carnegie**,** 2019 p.234) e não seremos odiados.

3. DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Mais do que uma agressão física ou verbal, a violência corresponde a todo comportamento e fala que prejudica o pleno desenvolvimento de quem sofre a agressão, como atos que geram prejuízos morais ou diminuem a autoestima. Por exemplo, o assédio moral que pode ser identificado tanto na comunicação violenta e na comunicação não assertiva em nosso ambiente corporativo e, fora dele. Quando aprendemos a observar e identificar qual é a maneira em que estamos nos comunicando é que conseguimos combater e evitar que o assédio moral aconteça.

A violência no trabalho normalmente é expressa por meio de comentários depreciativos, constrangimentos e humilhações que podem adquirir desde formas sutis e maldosas, com ou sem objetivo de desestabilizar o outro.

O Ministério Público Federal em sua cartilha intitulada: Assédio moral, sexual e discriminação, define assédio moral como qualquer conduta abusiva com gestos, palavras, comportamentos e atitudes que atente por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho.

As consequências da comunicação violenta fazem surgir uma série de prejuízos a todos os envolvidos, que são: problemas de saúde física, problemas psicossociais, prejuízos para a organização, queda na produtividade, aumento da rotatividade de funcionários, aumento de acidentes de trabalho, danos à reputação da empresa, passivos trabalhistas, prejuízos para a sociedade com o aumento de custos públicos, aumento de despesas na previdência social e vários outros. Todos perdem.

4.PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

A intervenção é apresentar um plano de ensino para um curso de CNV que sugere um método de resolução pacífica de conflitos, baseado na comunicação empática que é composta didaticamente por quatro elementos necessários para a sua aplicação: observação, sentimentos, necessidades e pedidos. Assimilando esses elementos como princípios nos quais se baseia a CNV, será possível realizar grandes avanços nos processos de discernimento intrapessoal e nos diálogos com outras pessoas. Mais do que uma relação financeira, as organizações empresariais geram o trabalho das pessoas e o trabalho é uma ferramenta de promoção de cidadania, de reconhecimento e de integração na sociedade. E para garantir que o ambiente corporativo cumpra essa função social, precisamos de um ambiente livre de qualquer tipo de violência; O que inclui um ambiente de trabalho livre do assédio moral. Isso é então fundamental principalmente quando falamos de empresas que têm em seus valores institucionais: a diversidade, a inclusão, o respeito e a colaboração.

5.METODOLOGIA

Trata-se de uma produção prática com utilização de dados secundários na medida em que é apresentada proposta de um produto, que é o Plano de Ensino para um Curso de Comunicação Não Violenta, a ser disponibilizado gratuitamente na plataforma

digital *Moodle* na modalidade autoinstrucional para trabalhadores de organizações empresariais de quaisquer naturezas, voltado para o ambiente corporativo.

6.PLANO DE ENSINO PARA O CURSO PROPOSTO:

Título do curso	Curso de Comunicação Não Violenta (CNV) no contexto corporativo.
Eixo Tecnológico	Comunicação Social e Gestão de Pessoas.
Público – alvo	Colaboradores que trabalhem em área corporativa.
Carga horária	20 horas.
Modalidade	Ambiente Virtual de aprendizagem, através da plataforma *Moodle*
Módulos	1. O que é CNV; 2. Os 4 Componentes da CNV; 3. Como utilizar a comunicação não violenta; 4. Relações Interpessoais no contexto corporativo; 5.Conceito de assédio moral e combate ao assédio no ambiente de trabalho.
Requisitos	Compreensão de leitura em língua portuguesa, possuir recursos de internet, seja pelo computador ou celular.
Metodologia	Curso autoinstrucional sem tutoria.

Forma de ingresso	Inscrição espontânea e gratuita na plataforma *Moodle*.
Certificado a ser emitido	A partir da conclusão, o certificado será emitido pelo próprio estudante ao finalizar todos os módulos do curso e alcançando nota mínima de 6 pontos ao final da avaliação, lembrando que não é a plataforma responsável por emitir o certificado.
Competências	● Compreender a estrutura da Comunicação Não Violenta; ● Reconhecer a comunicação que está sendo produzida no âmbito corporativo que gera violência; ● Conhecer os elementos que compõem a comunicação não violenta e linguagem empática. ● Refletir acerca dos aspectos éticos da CNV no ambiente corporativo, na vida e no mundo. ● Dominar as técnicas de comunicação não violenta utilizando os quatro elementos apresentados por Marshall Rosenberg.
Habilidades	● Identificar falas que geram assédio moral; ● Comunicar-se de forma não violenta em todas as esferas do ambiente de trabalho. ● Comunicar-se de forma pacífica e empática. ● Romper com círculos viciosos na comunicação violenta, aprimorando os relacionamentos interpessoais. ● Perceber-se essencial na construção de um ambiente de trabalho mais saudável e livre de assédio moral dentro de um clima organizacional mais positivo e acolhedor.
Bibliografia básica	ROSENBERG, M. **Vivendo a comunicação não violenta: como estabelecer conexões sinceras e resolver conflitos de forma pacífica e eficaz.** Tradução de Beatriz Medina. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

	ROSENBERG, M. **Vivendo a comunicação não violenta: Como estabelecer conexões sinceras e resolver conflitos de forma pacífica e eficaz.** [S.l.]: Editora Sextante, 2018. 192 p. ROSENBERG, M. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais.** 4. ed. [S.l.]: Editora Ágora, 2006. 288 p. ISBN 978-8571838260. CHOPRA, D. **As sete leis espirituais do sucesso.** Tradução Caputo Vera. Editora Bestseller, 88°Edição2019.112p.ISBN:9788576846000. CARNEGIE, D. **Como fazer amigos e influenciar pessoas.** Rio de Janeiro: GMT, 2019. 256 p. RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M (Orgs.) Sociolinguística **... A linguagem nos faz humanos.** Editora Abril, edição 2259, 466 páginas
Bibliografia complementar	ISBBENATTI, C.; BECKER, A. **Comunicação assertiva: o que você precisa saber para melhorar suas relações pessoais e profissionais.** 1. ed. [S.l.]: Literare Books International, 2021, 200p. ISBN 978-6559220366. LASATER, I.; STILES, J. **Comunicação Não Violenta no trabalho: um guia prático para se comunicar com eficácia e empatia.** [S.l.]: Colibri, 2020. 208 p. ISBN 978-6587439013. STAPPEN, A. van. **Caderno de exercícios de comunicação não violenta.** [S.l.]: Editora Vozes, 2020. 64 p. ISBN 978-8532664983.

REFERÊNCIAS

CARNEGIE, D. **Como fazer amigos e influenciar pessoas.** Rio de Janeiro: GMT, 2019. 256 p

CHOPRA, D. **As sete leis espirituais do sucesso.** Tradução Caputo Vera. Editora Bestseller, 88°Edição2019.112p.ISBN:9788576846000..

ISBBENATTI, C.; BECKER, A. **Comunicação assertiva: o que você precisa saber para melhorar suas relações pessoais e profissionais.** 1. ed. [S.l.]: Literare Books International, 2021, 200p. ISBN 978-6559220366.

LASATER, I.; STILES, J. **Comunicação Não Violenta no trabalho: um guia prático para se comunicar com eficácia e empatia.** [S.l.]: Colibri, 2020. 208 p. ISBN 978-6587439013.

ROSENBERG, M. **Vivendo a comunicação não violenta: como estabelecer conexões sinceras e resolver conflitos de forma pacífica e eficaz.** Tradução de Beatriz Medina. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

ROSENBERG, M. **Vivendo a comunicação não violenta: Como estabelecer conexões sinceras e resolver conflitos de forma pacífica e eficaz.** [S.l.]: Editora Sextante, 2018. 192 p.

ROSENBERG, M. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais.** 4. ed. [S.l.]: Editora Ágora, 2006. 288 p. ISBN 978-8571838260.

RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M (Orgs.) Sociolinguística **... A linguagem nos faz humanos.** Editora Abril, edição 2259,466 páginas

STAPPEN, A. van. **Caderno de exercícios de comunicação não violenta.** [S.l.]: Editora Vozes, 2020. 64 p. ISBN 978-8532664983.