

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COMO ESTRATÉGIA DE DESENVOLVIMENTO CORPORATIVO.

AZEVEDO, Karla Roberta Gonçalves. ¹

MATIAZZO, Matheus Buligon. ²

RAYCIK, Laís. ³

RESUMO

Entende-se que a comunicação é peça fundamental para um convívio harmonioso entre as pessoas, pauta-se em como elas se relacionam entre si, compartilhando e dividindo experiências, informações, ideias, sentimentos, modificando respectivamente a sociedade onde estão inseridas. Portanto, nos ambientes de trabalho isso não é diferente, visto que, estudiosos mostram que um processo comunicativo adequado pode influenciar efeitos positivos no clima organizacional. Para tanto buscamos apresentar neste trabalho o quanto a comunicação não-violenta (CNV) está presente nos ambientes institucionais e como esta influência em uma estratégia eficaz de crescimento e desenvolvimento para todo o corporativo.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação não violenta; CNV; colaboradores; clima organizacional.

1. INTRODUÇÃO

A Psicologia Organizacional e do Trabalho passou por diversas transformações para que hoje possamos vislumbrar o quanto evoluímos dentro de seus processos organizacionais, ambientes de trabalho, estratégia organizacional e outros aspectos cruciais. Durante essa longa linha evolutiva da POT um aspecto que permeia o contexto organizacional é a comunicação, que é a conexão entre falas, contexto e veículos de informações dentro de uma organização para promover e alcançar seus objetivos.

A comunicação não violenta (CNV) muitas vezes não é tão simples, já que se torna rotineiro se comunicar da forma mais tradicional e simples durante uma jornada de trabalho, até para promover um ganho de tempo e praticidade, nesse trabalho visamos demonstrar características para o desenvolvimento da CNV dentro dos ambientes de convívio nas corporações e seus benefícios. Este trabalho tem por objetivo compreender a influência da comunicação não violenta no âmbito organizacional, bem como elevar o conhecimento a respeito do tema, por meio de revisões bibliográficas.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

A comunicação não violenta é um método usado para comunicar-se de forma empática com o outro, foi criada pelo psicólogo Marshall Rosenberg desde 1960 e teve resultados positivos na mediação de conflitos éticos e religiosos, têm em suas características a observação, o sentimento, a necessidade, e o pedido como principais passos para atingir seu propósito. O método pode ser

usado na vida particular, ambiente de trabalho, escolas, hospitais, psicoterapias e etc. (ALMEIDA, SOUZA e NASCIMENTO, 2019).

Para Rosenberg (2006), a CNV está firmada na conexão existente entre pessoas por meio de um processo mútuo de respeito e empatia. Muito mais do que transmitir uma opinião, uma mensagem ou uma informação, a CNV tem por objetivo fazer o indivíduo ligar-se com o outro, se colocar no papel de quem o ouve por meio de um diálogo aberto e uma escuta ativa. (SANTOS, 2021).

De acordo com Rocha (2017) a comunicação não violenta é a habilidade de comunicar-se minimizando resistências, reações defensivas e violentas. Melhora a forma como se expressa, ouvir os outros e resolver conflitos, de modo consciente sobre o que é observado, sentido, necessitado e demandado. A CNV não é uma ferramenta para mudar as pessoas e seus comportamentos, tão pouco obter o que se quer de forma submissa ou imposta, mas de forma livre e compassiva pois o objetivo é constituir relacionamentos sinceros e empáticos para que ambas as partes se expressem de maneira clara e objetiva o que deseja.

Para Pelizzoli (2012) a CNV é a tomada de consciência de nossas necessidades, nossa humanidade, nossa capacidade de conexão e nossa capacidade de comunicação, para além de qualquer linguagem rebuscada ou especulações gramaticais e lógicas. Igualmente, colhe sua força não de um construto artificial utilitarista que vem sanar algo, mas sim das vontades prementes de entendimento, relação e superação de conflitos que habita em todo ser humano, salvo casos patológicos ou sociopatias empoderadas de modo incontornável.

Uma característica da comunicação não violenta é observar sem avaliar, inicialmente precisamos ter noção de ouvir e observar as intenções comunicativas sem acrescentar viés de valor, isso é o princípio básico da CNV. Outro objetivo da CNV é estabelecer um relacionamento baseado na sinceridade e na empatia. Quando os outros confiam que nosso compromisso maior é com a qualidade do relacionamento, e que esperamos que esse processo satisfaça às necessidades de todos, então elas podem confiar que nossas solicitações são verdadeiramente pedidos, e não exigências camufladas. (ROSENBERG, 2006).

Rosenberg (2013) explica que quando se entende o que se quer e o que se espera do outro nessa relação dual de fala e escuta, é possível agir com compaixão e aplicar a real empatia nas relações, diminuindo assim os conflitos. No momento em que o foco é em entender os próprios sentimentos e o que o outro sente perante algo, sem julgá-lo, mas sim ouvindo-o e o acolhendo, a pressa do dia-a-dia, o estresse e os outros compromissos já não tem tanta importância. (GASPARI, 2020).

De acordo com Rosenberg (2013) dentro da comunicação não violenta, podemos pontuar 4 tópicos, que podem estar em diferentes ordenações sem serem considerados passos a serem seguidos, seriam esses tópicos a observação, que se trata de um relato de fato do que está na percepção, o sentimento, que é trazido em relação a como nos sentimos perante a situação e nos aproxima do outro, a necessidade, que é tratada como motivação para executarmos, falar e escolher determinadas situações, e também o tópico de pedido, que se trata de como gostaríamos de atender nossas necessidades.

2.1 COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NO MEIO ORGANIZACIONAL

Segundo Ruão (1999), a comunicação está presente em todas as esferas da vida humana, da qual o ambiente organizacional também faz parte. De maneira geral, o ambiente organizacional está relacionado ao ambiente de trabalho e diz respeito a todo o universo que engloba a organização, interna e externamente, envolvendo e afetando todos que estão inseridos nele e ligados a ele. (MONTEIRO, KYOTOKU, RIBEIRO, PINTO, BRAZ, ROCHA, 2020).

Ao fundamentar a importância da comunicação empresarial, Kunsch (2016) coloca esta como sendo parte essencial no processo de agrupamento humano, ao seu modo de ver, uma empresa só existe com êxito, se houver um agrupamento humano harmônico onde se trabalha em torno do propósito comum. Dessa forma, além de permitir a motivação e a criação da identidade de um grupo, possibilita também a interação entre os mesmos de forma positiva. (CARVALHO, PERES, MEDEIROS, MORAIS, COSTA, TOSCANO, VERAS, CARVALHO, 2021).

De acordo com Rocha (2017) a comunicação e as interações pessoais constroem a realidade das organizações por meio de significados e símbolos compartilhados, ou seja, significados criados a partir dessas interações por meio do compartilhamento de novos significados. Essa perspectiva, considerada interpretativa, valoriza as pessoas e cria espaços para diálogo e interações no ambiente de trabalho (KUNSCH, 2014). A realidade das organizações, pautadas pela qualidade do ambiente organizacional, envolve uma integração harmoniosa entre todos que fazem parte dela.

Segundo Vacchi (2020) A comunicação não-violenta surge como uma proposta de auxiliar na dinâmica de comunicação, isso porque uma mensagem bem ou mal emitida tem grande influência no clima organizacional, podendo melhorar ou deteriorar uma relação entre colaboradores (ROSENBERG, 2006). Nesse sentido, a CNV propõe um processo de entendimento das necessidades dos outros e de si mesmo de maneira empática, ou seja, é essencial identificar as necessidades para que se possa compreendê-las.

3. METODOLOGIA

O intuito deste estudo é mostrar como a comunicação não violenta auxilia na prática a relação entre colaboradores dentro das organizações, por meio de diferentes percepções e técnicas que proporcionam uma comunicação objetiva e franca sem agregar valores e conceitos desnecessários dentro da organização. O método utilizado para levantamento teórico é uma revisão bibliográfica por meio dos principais autores do tema e também da psicologia organizacional e do trabalho ao longo dos últimos anos, usando plataformas de artigos científicos para coleta de publicações.

4. ANÁLISES E DISCUSSÕES

O cenário organizacional está em constante evolução concomitantemente com os avanços tecnológicos, além disso existe um crescimento adaptativo para suprir o mercado de demandas e proporcionar uma experiência agradável para os colaboradores no ambiente de trabalho, tendo em vista que é papel do psicólogo organizacional e do trabalho também se encaixa em coordenar o clima dentro da empresa, técnicas de comunicação não violenta se tornam ferramentas

indispensáveis do psicólogo, que também tem papel na promoção de saúde mental dentro das organizações, abordando tópicos como a empatia, escuta e resolução de conflitos.

O uso da técnica de comunicação não violenta dentro das organizações otimiza o tempo e garante que a informação seja clara e objetiva, proporcionando um ambiente de convivência agradável, para todos os escalões de uma organização, a garantia de uma comunicação não violenta não só impulsiona o nível de compreensão como também ajuda na saúde dos colaboradores, passando de uma técnica embrionária para necessária quando falamos de desenvolvimento da gestão de pessoas, principalmente quando pensamos em lideranças, já tendo em vista que líderes têm uma demanda maior no sentido de comunicar-se com os colaboradores. É de saber comum que há relação entre comunicação e resultados, e é de responsabilidade do psicólogo desenvolver, aplicar e psicoeducar as organizações.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entendemos com a proposta deste resumo expandido que a revisão bibliográfica neste trabalho foi de suma importância para compreendermos separadamente os conceitos de comunicação não violenta e a comunicação não violenta no meio organizacional, conteúdos intrínsecos para criar conexões verdadeiras entre os colaboradores e auxiliar na melhora da satisfação, do clima e da cultura organizacional.

Desta forma, a CNV pode ser compreendida por profissionais da psicologia como uma ferramenta estratégica de desenvolvimento institucional e estrutural dentro de uma organização, visto que, à medida que esse ambiente motiva, ele também promove condições para que o colaborador consiga alcançar seus objetivos, paralelamente aos avanços da empresa. É possível compreender também que a comunicação não violenta pode ser utilizada como ferramenta para reduzir os conflitos no relacionamento entre as pessoas.

Por fim, entendemos que a comunicação não-violenta é um tema crescente no Brasil e no mundo, servindo de importante apoio para aperfeiçoar a forma como nos comunicamos, seja dentro das empresas ou fora delas. Desta forma, é de grande importância que os estudos sobre a CNV tenham continuidade e sejam capazes de se conectar, cada vez mais, com o mercado, gerando a humanização das relações e melhorando o bem-estar dos colaboradores.

6. REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, M. N. S.; SOUZA, M. J. D; NASCIMENTO, L. F. - **"A comunicação não violenta como ferramenta para auxiliar nas relações pessoais e interpessoais: Um estudo sistemático"**- Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Novembro de 2019. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/psicologia/relacoes-pessoais>
- BERGAMINI, C. W.- **"Motivação nas organizações"** São Paulo: Atlas. (1997).
- CARVALHO, D. R. S. PERES, M. J. S. P.; MEDEIROS, R. R.; MORAIS, S. P. R.; COSTA, L. M.; TOSCANO, T. S. B.; VERAS, S. M. P.; CARVALHO, A. K. S. C. - **"A importância da Comunicação Não Violenta (CNV) no ambiente organizacional: um estudo de caso em uma Clínica de Saúde localizada no norte do Piauí"**. - XVIII Congresso Virtual de Administração, 2021. Disponível em: https://convibra.org/congresso/res/uploads/pdf/artigo_pdfTwtwXI27.08.2021_19.20.13.pdf

FERREIRA, A. **“A comunicação não violenta em ambientes de trabalho”** - Artigo apresentado como Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Gestão de Pessoas, da Universidade do Sul de Santa Catarina, 2017. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/11787/1/TCC%20-%20Artigo%20-%200A%20CNV%20em%20ambientes%20de%20trabalho.pdf>

GASPARI, T. - **“COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA: AJUDANDO FAMÍLIAS A SE COMUNICAREM REDUZINDO CONFLITOS”** - Universidade de Caxias do Sul. Área do Conhecimento de Humanidades, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/6857/TCC%20Thais%20Gaspari.pdf?sequence=1>

MONTEIRO, L. S.; KYOTOKU, J. F.; RIBEIRO, B.; PINTO, C. T.; BRAZ, F. F.; ROCHA, S. B. **“A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV) NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS”**. - Revista Femass, 2, jul./dez 2020. Disponível em: <https://revista.femass.edu.br/index.php/femass/article/view/23/42>

PELIZZOLI, M. L - **“Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV) - reflexões sobre fundamentos e método”** - (Artigo Publicado em Pelizzoli, M.L. Diálogo, mediação e cultura de paz. Recife: Ed. da UFPE, 2012.) Disponível em: https://www.ufpe.br/documents/623543/624496/Introdu%C3%A7%C3%A3o_%C3%A0_Comunica%C3%A7%C3%A3o_N%C3%A3o_Violenta_CNV_.pdf/a26d91e3-229f-4759-b1a5-01f2de3e4b68

ROCHA, C. R. **“Manual de comunicação não violenta para organizações”** - 1.ed. Brasília, 2017. Disponível em: <https://bdm.unb.br/handle/10483/19734>

ROSENBERG, M. B. - **“Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais”** - São Paulo: Ágora, 2006. Disponível em: <http://www2.ifam.edu.br/campus/cmc/noticias/setembro-amarelo-1/comunicacao-nao-violenta-mars-hall-b-rosenberg.pdf>

SANTOS, F. J. L - **“OS CONCEITOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA – CNV – NA INTERAÇÃO ENTRE AS PESSOAS: Um estudo sobre a CNV com foco em um Ministério do Governo Federal”**. - Escola Nacional de Administração Pública (Enap). Brasília, 2021. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6601/1/Artigo%20Cient%20adfic%20-%20Vers%20%a3o%20Final%20-%20F%20a1bio.pdf>

SPECTOR, P. E. - **“Psicologia nas Organizações”** - São Paulo: Editora Saraiva, 2002. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=o4NnDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

TODOROV, João Cláudio; MOREIRA, Márcio Borges – **“O Conceito de motivação em psicologia”** - Revista Bras. de Ter. Comp. Cogn. 2005, Vol. VII, nº 1, 119-13. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1517-55452005000100012

VACCHI, C. S. - **“FEEDBACK NÃO VIOLENTO: O USO DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA NO FEEDBACK ORGANIZACIONAL”** - Universidade de São Paulo Escola de Comunicações e Artes Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo. São Paulo, 2020. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/directbitstream/15beb05a-6977-479e-aeb3-5e527b029628/tc4395-carolina-vacchi-feedback.pdf>