

Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho 2ª Região
Webcurso Formação e Capacitação de Conciliadores/Mediadores
Módulo II

Comunicação com ênfase em Comunicação Não-Violenta

Profa. Dra. Juliana Polloni



2020 4.0? 5.0?

VUCA

Volatilidade
Incerteza
Complexidade
Ambiguidade

Visão
Entendimento
Diálogo
Inovação

Agilidade

U.S Army War College
Warren Bennis e Burt Nanus "Leaders"



Mudança de Mentalidade

Passividade → Protagonismo

Criatividade

Curiosidade

Empoderamento

Abertura

Inovação

Compaixão

Diversidade

Pensamento Sistêmico



Conversas difíceis
A importância da comunicação na negociação

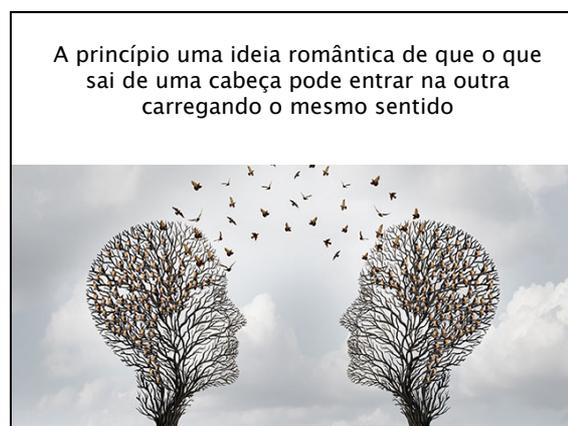
1. Preparação de si e do ambiente
2. Entendimento dos diversos pontos de vista
3. Reconhecer e validar Sentimentos
4. Compreender as Necessidades dos envolvidos
5. Levantar alternativas
6. Fazer escolhas, decidir, planejar ações
7. Tomada de decisão



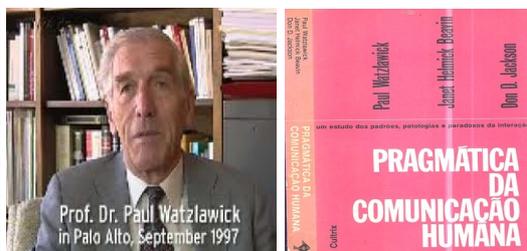
Teoria da Comunicação



A princípio uma ideia romântica de que o que sai de uma cabeça pode entrar na outra carregando o mesmo sentido



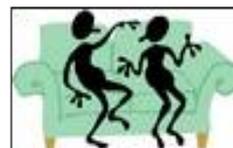
Teoria da comunicação



Pressupostos da Comunicação: Cinco Axiomas / Watzlawick

I Axioma:

É impossível não se comunicar!



Pressupostos da Comunicação: Cinco Axiomas / Watzlawick

II Axioma:

Toda comunicação tem um aspecto de **conteúdo** (informação) e um **relacional** (conotação – qualidade), de modo que o segundo qualifica o primeiro, e é, por fim, uma metacomunicação.

Pressupostos da Comunicação: Cinco Axiomas / Watzlawick

III Axioma:

A natureza da relação depende da **pontuação** das sequências de comunicação entre os comunicantes
(a circularidade da comunicação dificulta marcar/pontuar onde iniciou a interação, que pode ser vista de forma diferente por cada um dos comunicantes)

Pressupostos da Comunicação: Cinco Axiomas / Watzlawick

IV Axioma:

A comunicação pode ser:

digital (verbal) = aspecto de conteúdo
e/ou
analógica (não-verbal) = aspecto relacional

Pressupostos da Comunicação: Cinco Axiomas / Watzlawick

IV Axioma:

Sobre a comunicação analógica

CERCA DE 93% DA COMUNICAÇÃO É NÃO-VERBAL:

- 55% componente facial (expressão, postura, gesto)
- 38% componente vocal (voz, entonação)
- 7% componente verbal (significado)

(pesquisa de Albert Mehrabian, 1967)

**Pressupostos da Comunicação:
Cinco Axiomas / Watzlawick**

V Axioma:

Todos os intercâmbios comunicacionais são:

simétricos (baseados na igualdade)
ou
complementares (baseados na diferença)



Escuta ativa

Carl Rogers

Escutar Empática, Atenta, Verdadeira e Generosamente – Transcender. É sair do nosso marco de referência, de nosso sistema de valores, crenças, princípios e entrar, profundamente, no marco de referência da outra pessoa. Processo educativo

Esse nível de escuta pode minimizar, evitar escalar ou transformar conflitos

**Uma Perspectiva Relacional
da Comunicação Humana**

Contribuições do Construcionismo Social

Linguagem sendo esta considerada em seu caráter performático, ou seja como **ação** conjunta / produção de realidades



Olhar para os efeitos das palavras

Conversa: O que é?



UM ESBOÇO DE UMA CONVERSA

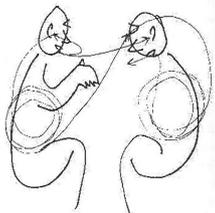


Figura extraída do livro: Processos Reflexivos de Tom Andersen

- Con-versare [versar com]: conhecimento (pensar, sentimento (sentir) e atitude (fazer)
- Background (estrutura humana): crenças, valores pessoais, princípios, sonhos, desejos, objetivos, planos, preferências, qualidades do relacionamento, características etc
- Afetações

É POSSÍVEL PENSAR QUE:

➤As palavras não tem um sentido em si mesmas



- As pessoas reagem e respondem de acordo com o sentido que atribuem ao que ouvem



(QUINO. "Mafalda inédita". São Paulo: Martins Fontes, 1993)

- O sentido que atribuem ao que ouvem depende de conversas anteriores que já tiveram e nas quais aquele sentido foi compartilhado

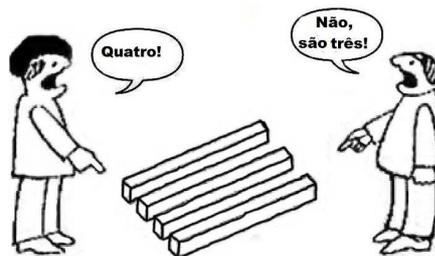


(Folha de S. Paulo, 19/10/2001)

- Entendimentos diferentes podem levar a respostas muito diferentes e, por vezes, surpreendentes!!



PORQUE É TÃO DIFÍCIL LIDAR COM A DIFERENÇA?



Temos apenas uma perspectiva de cada vez, acreditamos nela. E quase sempre buscamos defendê-la como a verdadeira.

DEBATE E DIÁLOGO

- são dois modos muito diferentes de conversar
- e também produzem efeitos muito diferentes em nossas relações

o debate é um jogo finito

o diálogo é um jogo infinito

DEBATE/EMBATE	DIÁLOGO
▪ ouço para REFUTAR	▪ ouço para COMPREENDER
▪ enquanto ouço preparo a CONTRARGUMENTAÇÃO	▪ ouço atentamente e ofereço o que compreendi para checar meu ENTENDIMENTO
▪ as perguntas são feitas do lugar da CERTEZA, para "vencer" o outro	▪ pergunto com CURIOSIDADE, para compreender o outro
▪ falo para DEFENDER meu ponto de vista	▪ falo para COMPARTILHAR meu ponto de vista

Comunicação Não-Violenta

- **Intrapessoal**
- **Interpessoal**
- **Sistêmico**



*Violência
Expressão trágica de
necessidades não atendidas*

Violência	≠	Não-Violência
Esvaziamento de poder		Existe poder
Violação da vida		Pessoas orquestram suas ações para servir a vida
	Dinamismo	
Passividade	≠	
Desresponsabilização		Forma de viver perante os desafios da vida
Transferência de poder		Não é apenas ferramenta estratégica

Transformação das pessoas para a ação



Construção de Sistemas Dialógicos

Melhor comunicação

- Autenticidade
- Empatia
- Compaixão

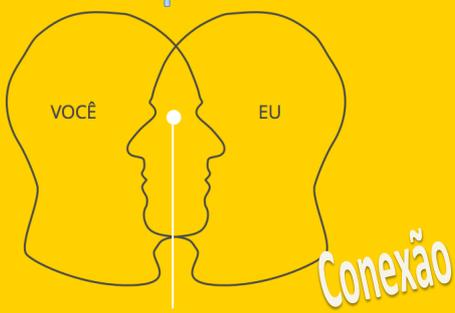
Melhores relacionamentos

- Engajamento
- Humanização
- Colaboração

Comunicação Não Violenta	Comunicação Violenta
Observação	Julgamentos moralizadores
Sentimento	Opinião
Necessidade	Estratégia
Pedido	Exigência/ Ameaça

Objetivo: CONEXÃO

Empatia



POSSIBILIDADE DE CRIAR UM **NÓS**

Foco de atenção que remove os bloqueios para a ação

A história

A experiência de ser humano neste instante



Quando eu te escuto com empatia, eu coloco minha atenção sobre o que você vive por trás daquilo que você diz.

cnv-apprentiegirafe.blogspot.fr



Observação \neq **Julgamento**

De modo específico, para um tempo determinado

Bloqueio que impede transformação

Exemplos:
 Você é generoso demais
Quando vejo você dar para os outros todo o dinheiro do almoço, acho que você está sendo generoso demais.

Zequinha é péssimo jogador de futebol.
Em vinte partidas, Zequinha não marcou nenhum gol.

Você raramente faz o que eu quero.
Nas últimas três vezes em que comecei alguma atividade, você disse que não queria fazê-la.



Sentimentos
 Impacto que algo gera em você
 Não vem das ações das pessoas e sim de nossas necessidades

Necessidades
 Que é importante para mim e que é compartilhado pelas pessoas



Escuta Empática
 Presença
 Conexão
 Foco no que está diante de mim
 Curiosidade

O que não é empático
 Certo e errado
 Investigação
 Aconselhamento
 Minhas histórias



Pedido \neq **Exigência**

Opcional

Específico

Tempo e espaço para ser realizado

Propositivo

Se a pessoa tem os recursos

Submissão

Ou

Rebelião



Como a mudança na forma de nos comunicar impacta nossa vida?

Foco nas pessoas





Obrigada!

Juliana Polloni

YouTube

[juliana.polloni](#)
[julianapolloni_metaconversa](#)