CURSO COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NA PRÁTICA

Oficinas de Comunicação Não Violenta – CNV para treinar a escuta empática, expressão autêntica e ferramentas para transformar conflitos cotidianos em oportunidades de autoconhecimento e transformação das relações interpessoais no ambiente de trabalho

Ementa

Comunicação Não Violenta. Etapas de Observação, Sentimentos, Necessidades e Pedidos. Questões conceituais sobre julgamentos, acesso a sentimentos, conexão com necessidades e elaboração de pedidos de forma objetiva. Utilização dos conceitos e técnicas de Comunicação Não Violenta durante diálogos. Uso das habilidades aprendidas para situações de conflitos cotidianos. Inteligência Emocional. Relações interpessoais. Metodologia U.

Resultado Esperado

De forma geral, ao final do curso, o participante adquirirá conhecimento acerca de Comunicação Não Violenta e como utilizá-la de forma prática durante as escutas e diálogos, contribuindo para a solução de conflitos cotidianos no ambiente de trabalho.

Justificativa

O escopo central do projeto baseia-se em estabelecer a prática de habilidades sociais voltadas à cooperação, diálogo e escuta empática, utilizando-se do escopo teórico da Comunicação Não Violenta e técnicas de Mediação de conflitos para promover sensibilização, reflexão e treino sobre as relações interpessoais, padrões de comunicação existentes, tanto na vida profissional quanto pessoal e os impactos disso na qualidade de vida e saúde física e psíquica, objetivando de forma ampla a pacificação social.

A cultura da paz, segundo a Organização das Nações Unidas, pode ser entendida como um conjunto de valores, atitudes, tradições, comportamentos e estilos de vida que são baseados no respeito pleno à vida e na promoção de Direitos Humanos e das liberdades fundamentais, propiciando o fomento da paz entre as pessoas, os grupos e as nações (ONU, 1999).

Marshall Rosenberg (2006) utiliza o termo “escuta empática” ao explicar a escuta durante a mediação como um lugar em que a atenção sai do enquadre e da classificação para a busca pelas necessidades que não estão satisfeitas para os envolvidos. O autor organiza um método/técnica que nomeia Comunicação Não Violenta e define como um caminho de conexão em que há a busca por sair do julgamento para a observação; acessar sentimentos e necessidades existentes naquela situação e elaborar pedidos de forma a discernir de exigências, com definições positivas e mensuráveis

As oficinas serão realizadas com o objetivo de conhecer, treinar e vivenciar como realizar a escuta de forma a atender aos princípios da Comunicação Não Violenta e facilitar diálogos interpessoais, objetiva desta forma motivar soluções de problemas voltados à cooperação e promove um ambiente de trabalho salutar. Os temas relativos a conflitos utilizar-se-ão da abordagem específica em U para estruturar diálogos difíceis a partir das quatro etapas da Comunicação Não Violenta.

Os conflitos nunca desaparecem, se transformam; isso porque, geralmente, tentamos intervir sobre o conflito e não sobre os sentimentos das pessoas. Por isso, é recomendável, na presença de um conflito pessoal, intervir sobre si mesmo, transformar-se internamente, então, o conflito se dissolverá (se todas as partes comprometidas fizerem a mesma coisa) (WARAT, 2001, p. 26).

Os conflitos interpessoais são usuais, frutos de discordâncias e diferentes pontos de vista diante de contextos e situações cotidianas, tendo várias formas de lidar com estes, sendo mais comum a fuga, a passividade ou a agressividade. A partir do conhecimento obtido, o participante terá ferramentas para lidar com situações conflituosas, conseguindo perceber as perspectivas existentes, necessidades individuais e do grupo e possibilidades de transformação por meio do diálogo.

> Para conquistar a paz é necessário fazer algo bem mais difícil do que se vingar ou dar a outra face; é preciso criar empatia com os medos e necessidades insatisfeitas que levam as pessoas a se agredirem. Ao ter consciência desses sentimentos e necessidades, elas perdem

> a vontade de revidar, porque conseguem perceber a ignorância humana por trás dessas ações. Desse modo, passam a querer criar uma conexão empática e uma consciência que as fará transcender a violência e desenvolver relações cooperativas (ROSENBERG, 2019, p. 141).

A partir da ampliação da consciência e do conhecimento teórico-prático sobre metodologias que propiciam a conexão entre as pessoas, amplia-se o foco do desenvolvimento individual do participante para o desenvolvimento do grupo e consequentemente dos resultados.

Objetivo Geral

Promover conhecimento teórico e prático sobre Comunicação Não Violenta, como utilizá-la nas relações interpessoais e como ferramenta para a solução de conflitos.

Objetivos Específicos

- Conhecer as quatro etapas da Comunicação Não Violenta.
- Conhecer sobre o funcionamento mental ao realizar julgamentos.
- Refletir sobre o impacto de julgamentos e interpretações nos diálogos.
- Reconhecer e nomear emoções e sentimentos.
- Compreender diferentes formas de expressão de sentimentos.
- Aprofundar o entendimento sobre a raiva
- Treinar percepção sobre sentimentos durante a escuta.
- Conhecer a relação entre sentimentos e necessidades.
- Aprender a visualizar necessidades durante diálogos.
- Aprender sobre aspectos objetivos ao realizar pedidos.
- Conhecer metodologia específica que utiliza as quatro etapas da CNV para lidar com conflitos e conversas difíceis

Público Alvo

O trabalho tem como público-alvo profissionais que lidam com atendimento ao público, estão em posição de liderança ou desejam aperfeiçoar as habilidades de comunicação e solução de conflitos, sendo indiretamente beneficiada toda a instituição/empresa.

Conteúdo Programático

Unidade I: Observação e Julgamento

- Etapas da Comunicação Não Violenta
- Inteligência Emocional nas relações interpessoais
- Diferenças entre observação e julgamentos
- Possibilidades comportamentais e de escuta

Unidade II: Acessando Sentimentos

- Diferença entre sentimentos e pensamentos
- A relação entre o corpo e o sentir
- Diversas formas de expressar emoções e nomear sentimentos
- Lidando com a raiva

Unidade III: Necessidades

- Conceito e relação entre necessidade e sentimentos
- Compreensão acerca das necessidades no panorama dos conflitos
- Diferença entre necessidades e estratégias

- Necessidades atuais e necessidades antigas

Unidade IV: Pedidos e Solução de conflitos

- Diferença entre pedidos e exigências
- Aspectos importantes ao realizar pedidos
- Como utilizar as etapas para ouvir um conflito
- Ferramentas para cada momento da escuta
- Treino da metodologia em U

Instrutor: Equipe Supercia 27

Carga Horária: 16h

Dados para Empenho:
Supercia Capacitação e Marketing LTDA.
CNPJ: 11.128.083/0001-15
Av. Eduardo Elias Zahran, 420 - Jardim Paulista – Campo Grande - MS - 79050-000
Certidões Negativas: http://www.supercia.com.br/certidoes
Dados Bancários: Banco do Brasil: Ag. 2936-X c/c: 132867-0