



POR JACKELINE LEAL

Psicóloga clínica, coach de carreira e consultora em Desenvolvimento Humano e Organizacional.

E-mail: contato@jackelineleal.com.br



ADOBE STOCK

LIÇÃO N.º 1 PARA 2021: APRENDER A COMUNICAR-SE MELHOR

Olá, querido leitor. Quanto prazer em começar o ano fazendo o que amo: levando questionamentos e reflexões potentes capazes de mudar a forma como você, que está aí do outro lado, se relaciona com sua vida e carreira!

Além de agradecer por isso, venho desejar-lhe um ano novo diferente do que este foi, com novas possibilidades e, claro, que elas estejam alinhadas ao que realmente importa para você. E, pensando nisso, escolhi abordar um pouco mais sobre um tema que me atrai profundamente que é a Comunicação Não Violenta e suas possibilidades dentro do mundo organizacional.

Sinto que cuidando das nossas relações, cuidamos melhor de nós e dos nossos propósitos, somos desta forma capazes de dar voz às nossas necessidades mais privadas que cuidam da nossa vida e carreira. Assim nascem as metas de curto, médio e longo prazos. Isso faz sentido para você também?

E quando falamos em resultados e metas fica impossível não falarmos sobre os relacionamentos que circundam o ambiente profissional e, se em casa eles são desafiadores, dentro das empresas muito mais. Isso acontece muitas vezes em ambos os casos, por nossa falta de clareza na intenção que empregamos nas nossas atitudes/comportamentos.

Contei aqui, em outro momento, que a Comunicação Não

Violenta ou CNV é, na minha vida, mais que uma estratégia. É um jeito de ser. Por acreditar nisso, entendo que ela precisa ser incorporada ao nosso dia a dia e que este processo é lento e exige mudança de postura e Mindset. Também é conhecida como um processo de pesquisa desenvolvido por Marshall Bertram Rosenberg, que apoia o estabelecimento de relações de parceria e cooperação, em que é possível que nos comuniquemos de forma mais autêntica, empática e compassiva.

Assim, podemos dizer que a CNV é uma prática consciente e intencional que nos faz refletir sobre as nossas necessidades e intenções dentro da relação e permite ao outro que ele viva o mesmo processo. Ao fazermos isso, cuidamos tanto de quem emite a mensagem quanto de quem a recebe, e priorizamos o conceito de que “todas as vidas importam”, que tem sido destaque na quarentena e um dos assuntos mais falados quando o tema é desenvolvimento de pessoas.

Parece que é simples, mas não é. Para que funcione é preciso mesmo mudar a forma com a qual reagimos ao que nos acontece no trabalho, não apenas da boca para fora, é preciso mudança real de comportamento para que a conexão empática, que é um dos pilares da CNV, possa existir. Partindo desse pressuposto, pode ser uma situação bastante desafiadora, principalmente por exigir treino e sabemos o quanto é difícil conseguir

este espaço de testes nas empresas, às vezes por vergonha de se colocar em uma posição de vulnerabilidade, outras vezes por medo da reação dos colegas ao meu novo jeito de ser, e, ainda, às vezes, por não termos espaços nas empresas que favoreçam a proliferação dos novos comportamentos.

A CNV contribui inclusive para a construção dos espaços “seguros psicologicamente”, tão falados neste ano de quarentena como sendo essencial para que as pessoas se sintam bem em ser quem elas são nas empresas. Assim, a escuta ativa ou presente, livre de críticas e pré-julgamentos ou ainda retaliações é mais um dos pontos importantes nessa jornada.

Com o uso da CNV toda e qualquer oportunidade de comunicação, seja ela um anúncio de uma mudança na estrutura, uma demissão ou um feedback, é um convite para uma conversa em que o resultado pode ser proveitoso para ambas as partes. Isso muda, drasticamente, culturas focadas em relações em que para um estar certo o outro precisa estar errado, culturas onde a punição e recompensa são meios para “obediência”.

Um exemplo disso está nos diálogos, seja por e-mail, telefone ou pessoalmente, onde existe o espaço para que o receptor preste atenção aos sentimentos que foram despertados em si antes, durante e depois da conversa, bem como para tentar compreender a necessidade do emissor por trás do pedido ou comunicado, facilitando a clareza do que é meu e do que é do outro. Ao mesmo tempo, o emissor também pode e deve fazer uma autorreflexão e identificar sua própria necessidade para então se expressar de forma autêntica e transparente.

Eu não sei para você, mas olhando assim entendo a CNV como uma grande estratégia, muitas vezes me pergunto a razão pela qual ela é tão difícil de ser implementada e a resposta que tenho fala muito da cultura na qual estamos inseridos. Fomos criados para encontrar culpados para serem punidos e isso é algo que acontece muito dentro das empresas, quando um equipamento quebra e a falha humana é identificada.

Esse jeito de solucionar problemas não nos ajuda suficientemente quando o assunto é gerar aprendizado contínuo, pois, no máximo, criamos pessoas especialistas em evitar os sentimentos de culpa e vergonha, ou seja, pessoas que fogem de assumir as responsabilidades que tanto desejamos que elas tenham.

Na construção de um time autônomo isso é praticamente um tiro no pé. A CNV então nos desperta para o nosso funcionamento automático dentro dessa engrenagem e nos convida para o diálogo. Convida-nos a termos mais clareza do que são nossas necessidades, intenções e valores e nos possibilita sempre que vivermos uma situação em que a nossa reação não é a que esperam de nós ou a esperada por nós, possamos investigar a que tipo de necessidade ela atende ou está a serviço. E o resultado natural dessa reflexão é maior clareza do que eu posso fazer diferente da próxima vez, para melhor atender as minhas necessidades.

Fazendo isso com frequência, criamos os processos de aprendizagem cíclica pelos quais saímos do automático e percebemos nossos comportamentos com clareza e conscientes dos impactos dele para os resultados e para o time. A consequência natural aqui é o desenvolvimento de novas habilidades alinhadas com a intenção organizacional e pessoal.

A CNV nos possibilita também identificar se nossos valores estão alinhados ao do time, da organização, e à possibilidade de termos diálogos mais produtivos. Quando percebemos que estamos intolerantes com algum colaborador ou situação, ou ainda com dificuldade em lidar com um problema em específico, é hora de investigar mais sobre isso e entender o que estes incômodos estão trazendo de mensagem.

Temos aqui também a chance de buscar novas opções para velhos problemas, pois entendemos que a necessidade, a intenção ou ainda os valores podem permanecer os mesmos, mas as estratégias podem ser sempre repensadas!

Um Feliz Ano Novo para todos nós! Mais conscientes, mais conectados! ■

OFERTA DE PROFISSIONAIS

Antonio Celso Rossini

Formação Acadêmica: Tecnólogo em Construções Hidráulicas pela UNESP - FATEC.

Áreas de interesse: Meio ambiente; Manutenção; Utilidades.



Para entrar em contato com os profissionais ou verificar as vagas publicadas nesta página, acesse:
www.abtcp.org.br/associados/associados/curriculos-e-vagas

IMPORTANTE: Associados ABTCP – empresas e profissionais – podem divulgar currículos e vagas nesta coluna!
Para conhecer as condições de publicação do seu perfil ou vaga da sua empresa, envie e-mail para relacionamento@abtcp.org.br