



Como me comunicar de maneira mais assertiva e ao mesmo tempo mais empática?

Thayna Meirelles &
Luciene Moreira

Insper

23 de agosto de 2018

- A maneira como me comunico afeta os meus relacionamentos?



**Impacta comportamentos
e crenças da minha família**

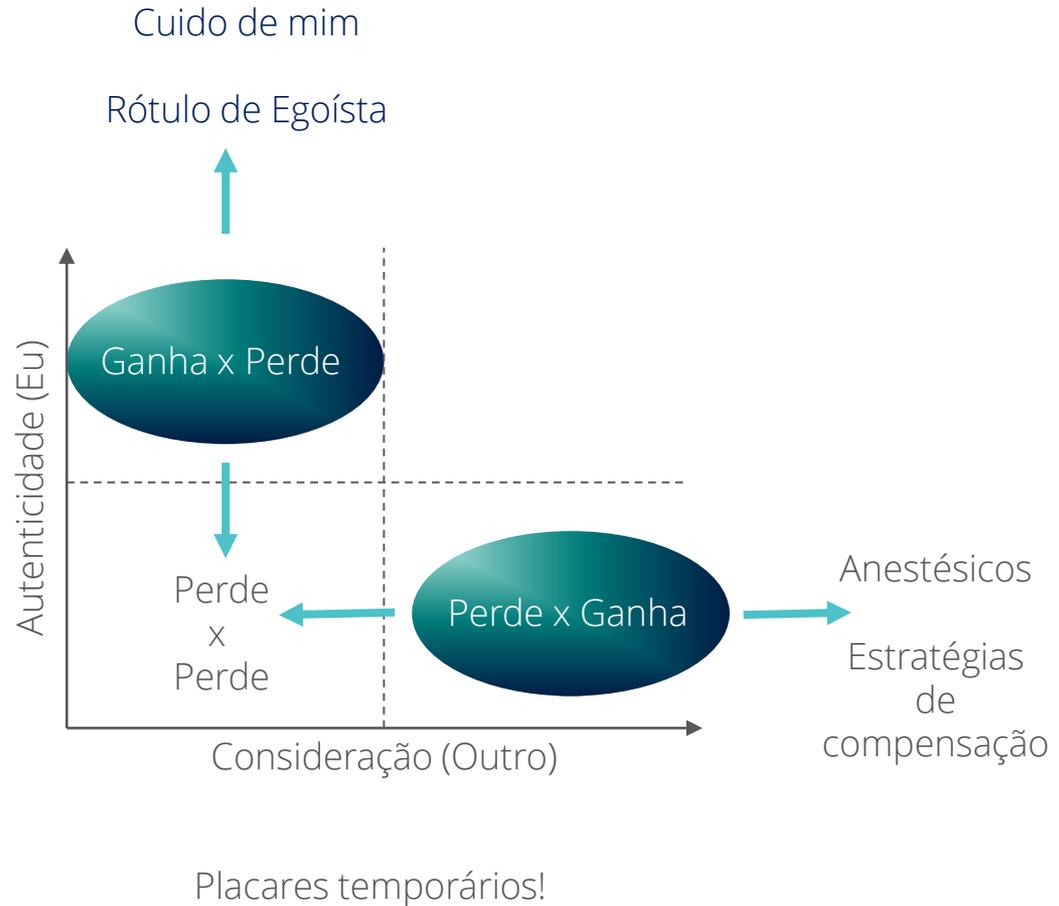


Quando nos comunicamos, dificilmente escutamos com atenção o que o outro está nos dizendo ou conseguimos expressar com clareza aquilo que desejamos da outra pessoa.

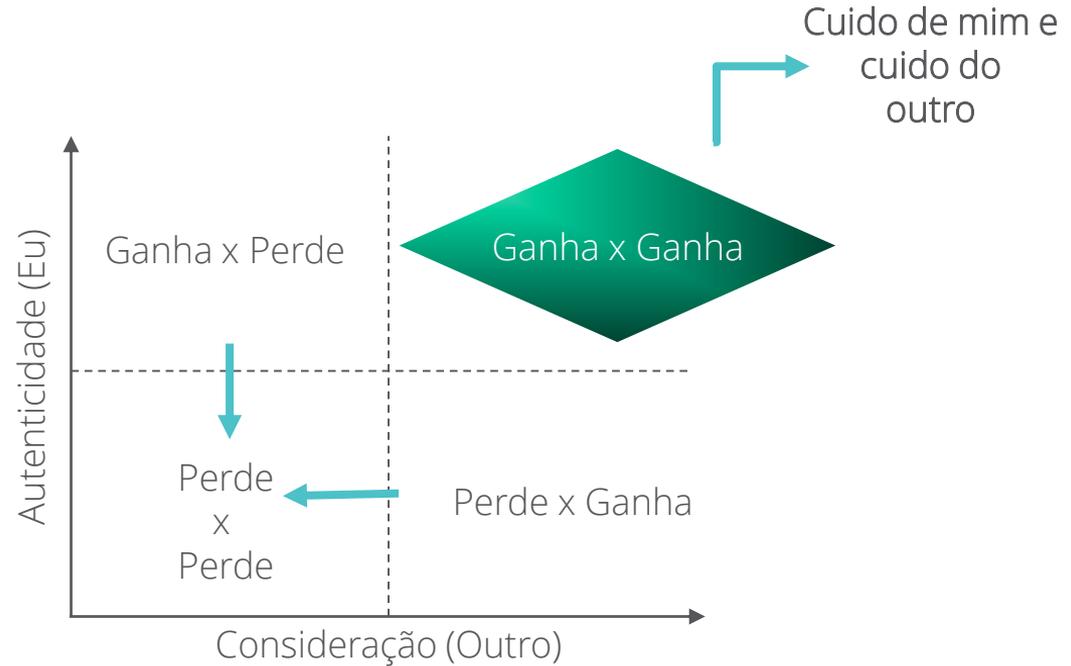
Escutas trágicas
Estratégias
Exigências



Como costumamos nos relacionar com os outros?



Como costumamos nos relacionar com os outros?



Provavelmente não usarei minha estratégia favorita!

Ciclo da Violência – Caminho da Vingança à Reconciliação

Olga Botcharova





A verdadeira conexão depende da percepção e reconhecimento daquilo que é realmente importante para mim e para o outro.

Sentimentos
X
Necessidades



- ◆ *Perceber e acolher nossos próprios **sentimentos** e **necessidades** é fundamental para que tenhamos **clareza** do que realmente **queremos** nas nossas relações e possamos **comunicar** isso ao outro.*
- ◆ *Ao passo que **escutar** verdadeiramente o outro é o caminho para gerar **conexão**, criar, fortalecer e restaurar pontes nos **relacionamentos**.*

Auto empatia e Expressão autêntica

Conexão com o que está vivo em mim para comunicar ao outro.

O que eu sinto?

O que eu estou precisando?

O que é importante para mim?

Empatia com o outro

Conexão com o que está vivo no outro.

O que o outro está sentindo?

O que o outro está precisando?

O que é importante para o outro?

O que é a Comunicação Não-Violenta?

Pensamento/ Julgamento	Fato/observação	Sentimentos (O que eu reconheço?)	Necessidades (O que é importante?)
Nossa eles não se importam mesmo. Por eles ela morre de fome!	quando cheguei em casa, o pote de comida da minha gatinha estava vazio	Triste, decepcionada	Consideração, apoio, colaboração
Ele só quer se ver livre do trabalho, e está entregando mal feito, mais uma vez!	Ele enviou o relatório 10min após a solicitação	Frustrada, impaciente	Qualidade, aperfeiçoamento, escuta
Ufa! Que maravilha, graças a Deus! Tava morrendo com essa dor nas costas!	Quando liguei na clínica de bem-estar ainda havia uma vaga para a massagem	Aliviada, feliz	Cuidado, relaxamento, descanso

- Linguagem não verbal: estar **presente** para gerar **conexão**.
- Linguagem verbal:
 - **Não focar** na **resolução** dos **problemas**, mas sim em tentar compreender o que o outro está dizendo → fazer companhia.
 - **Checagem**: Repetir o que o outro disse checando se você o compreendeu.
 - **Identificar** e Investigar com o outro os **Sentimentos** e **Necessidades** que estão por trás da sua fala. O mais importante não é acertar, mas se conectar.

- **Não levar** para o **pessoal**
- Ter **paciência** para ouvir as pessoas
- **Não** querer **resolver** imediatamente o **problema**
- **Não acusar** o outro – resulta em uma postura defensiva
- **Autorresponsabilidade**: desconstruir o paradigma **vítima x vilão**
- Praticar a **escuta empática**



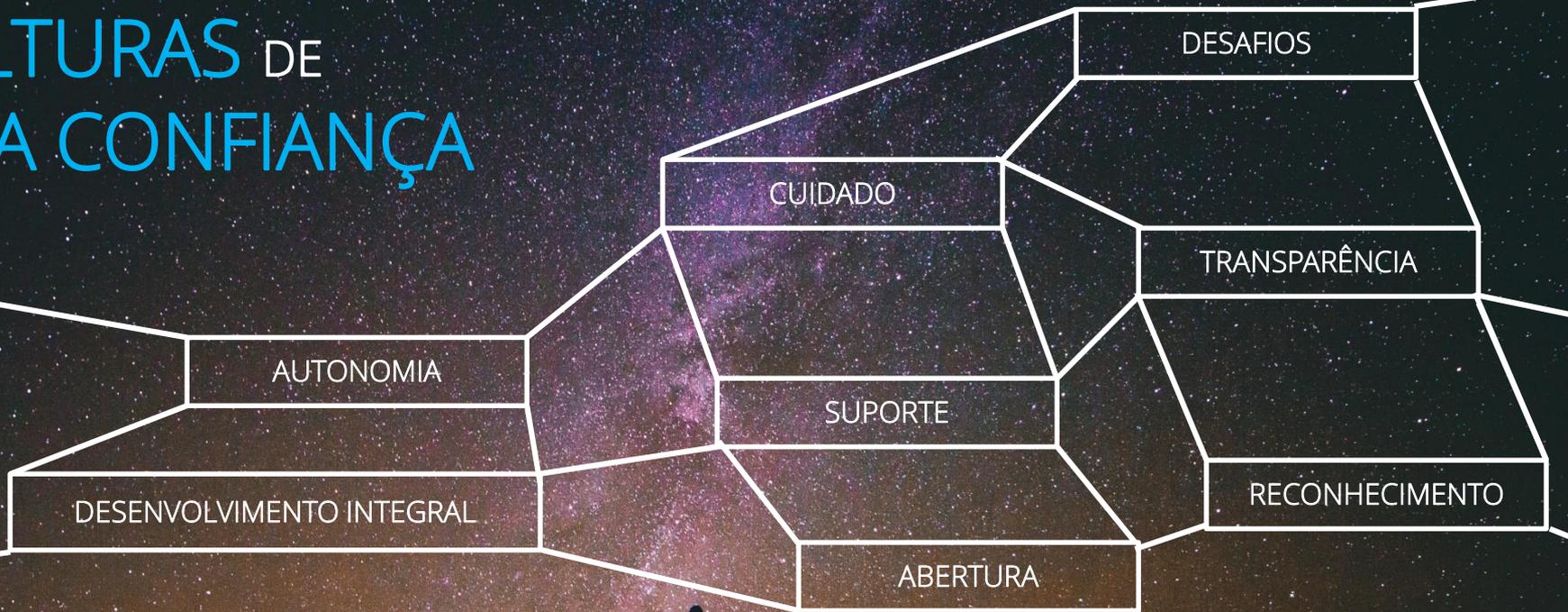
Benefícios da Comunicação Não-Violenta?

É uma abordagem que ajuda a **construir** uma relação de **confiança** entre as pessoas por meio do desenvolvimento da **empatia**.

Envolve uma **mudança** de **foco** dos erros, nossos e dos outros, para aquilo que é **importante** para todos.

É uma linguagem que aumenta a disposição para **cooperar** e **apoiar** uns aos outros.

PRÁTICAS DE LIDERANÇA QUE CONSTROEM CULTURAS DE ALTA CONFIANÇA



Obrigada e estamos à disposição!



Luciene Moreira e Thayna Meirelles

YUP Happiness Consulting & Konekti Comunicação

Rua Francisco Leitão, 258, Pinheiros, São Paulo - SP

Luciene Moreira

(11) 97488-2171

luciene@cnvkonekti.com

Thayna Meirelles

(11) 95893-9174

thayna@cnvkonekti.com