



FEEDBACK WRAP E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

Rafaela Girotte Sampaio
TDC Porto Alegre 2019





Rafaela Girote Sampaio
"Rafa"



- Sou filha única
- Natural de Jundiaí/SP
- **Agile Master**
- Entusiasta pelo assunto de Agilidade
- Apaixonada por constante aprendizado e por compartilhar conhecimento.



Certificações e Formação:



COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

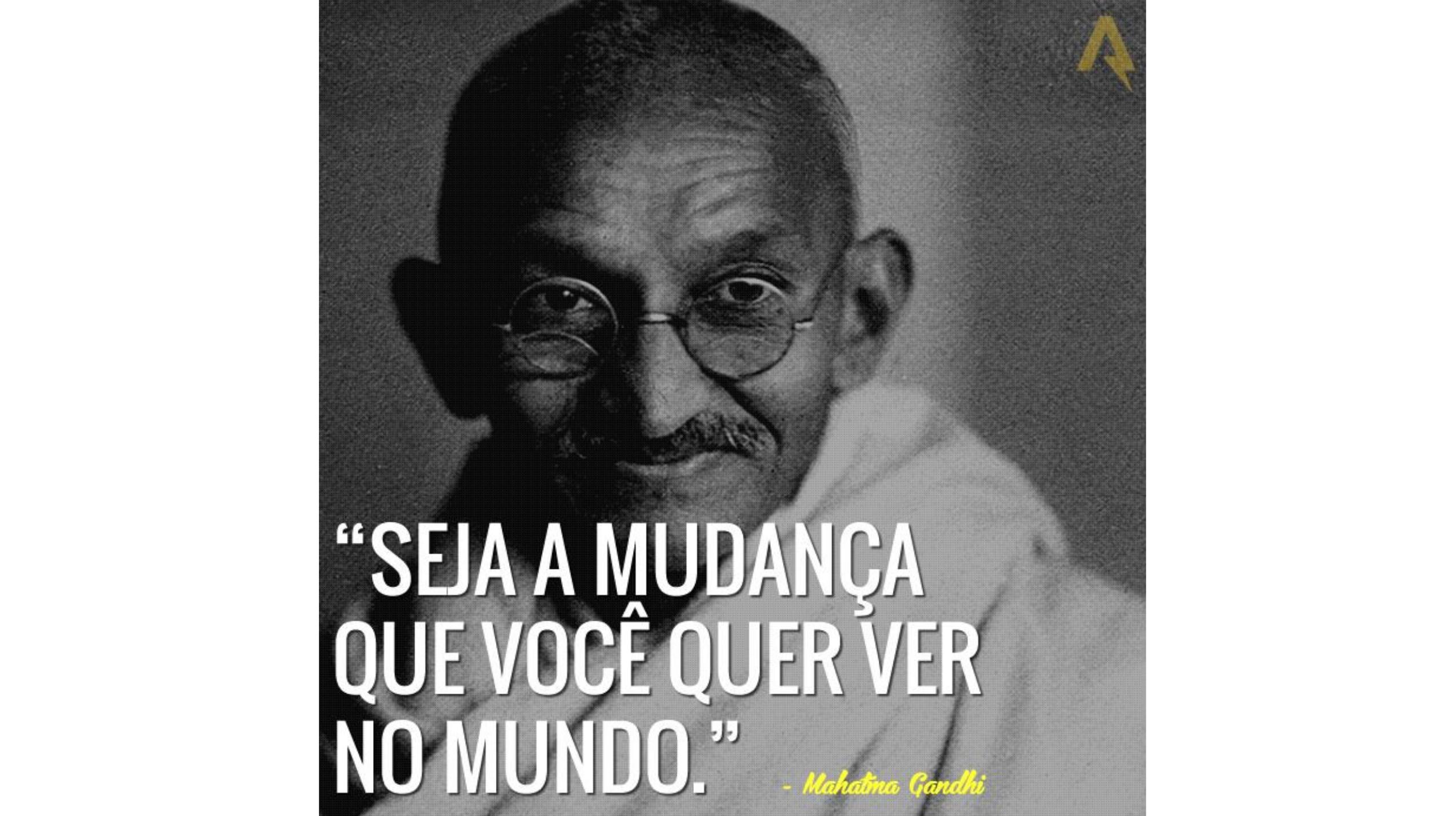
O que é ...

- Tem o princípio da **Não-Violência** de Gandhi, de não fazer “mal” a nenhum outro ser vivo, que todas as necessidades sejam respeitadas;
- Psicólogo Marshall Rosenberg nos USA (*judeu, sofreu preconceito logo na infância, e ele quis entender porque as pessoas se comportam do jeito que se comportam*), desenvolveu uma técnica que permite a percepção respeitosa das necessidades nossa e de outras pessoas, com a finalidade de falar sem machucar e ouvir sem se ofender.
- Ajuda a reaprender a forma de comunicação
- Se responsabilizar pelos nossos atos
- Não Violência: Amor, Respeito, Compreensão, ...
- Violenta: Egocêntrica, Egoísta, Preconceituosa, ...
- Não é ser bonzinho

A NÃO VIOLÊNCIA começa por você mesmo!



Cada vez que eu sou "menos que perfeito" eu escolho entre me odiar ou aprender a embelezar minha vida.



**“SEJA A MUDANÇA
QUE VOCÊ QUER VER
NO MUNDO.”**

- Mahatma Gandhi

4 Passos da CNV

“A CNV aumenta a nossa consciência de que o que os outros dizem e fazem pode ser o estímulo, mas nunca a causa dos nossos sentimentos. Com ela, vemos que nossos sentimentos resultam de como escolhemos receber o que os outros dizem e fazem, bem como de nossas necessidades e expectativas específicas naquele momento.”

OBSERVAR

- “Para além das ideias de certo e errado, existe um campo. Eu me encontrarei com você lá.”
- “A raiz do não escutar é o já saber.”
- “O caminho para escutar é o parar de falar. Uma razão de não conseguirmos ouvir é que as vozes dos outros são abafadas por nossas vozes internas.”

SENTIMENTO

- “Seja tristeza, alegria, medo ou qualquer outro sentimento, a natureza nos dotou deles com uma finalidade: Eles nos mobilizam para agir, perseguindo e realizando o que precisamos ou valorizamos.”
- “Quando alguém fala com o coração, com paixão, a conversa fica mais profunda.”

NECESSIDADE

- “Repetidas vezes pude ver que a partir do momento em que as pessoas começam a conversar sobre o que precisam, a possibilidade de encontrar maneiras de atender as necessidades de todos aumenta enormemente.”
- “Aquilo que é mais pessoal é mais universal.”

“Quando usamos a CNV para expressar apreciação é puramente para celebrar, não para obter algo em troca. Nossa única intenção é celebrar como a nossa vida foi enriquecida pelos outros.”

Três componentes: Ações específicas, Necessidades atendidas, Sentimentos gerados.

PEDIDO

- “Quando os outros confiam que nosso compromisso maior é com a qualidade do relacionamento, e que esse processo satisfaça as necessidades de todos, então eles podem confiar que nossas solicitações são verdadeiramente pedidos, e não exigências camufladas.”
- “Formular pedidos em linguagem clara, positiva, e de ações concretas, revela o que realmente queremos.”



“RECEBI AS PALAVRAS DELE NÃO COMO ATQUES, MAS COMO PRESENTES DE OUTRO SER HUMANO QUE ESTAVA DISPOSTO A COMPARTILHAR COMIGO SUA ALMA E SUAS PROFUNDAS VULNERABILIDADES.”

COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

“Identifiquei uma abordagem específica da comunicação que nos leva a nos entregarmos de coração, ligando-nos a nós mesmos e aos outros de maneira tal que permite que nossa compaixão natural floresça” - ROSEMBERG

*Roberto, quando eu vejo
duas bolas de meias sujas
debaixo da mesinha e mais
três perto da tv,*

1. OBSERVAÇÃO

fico irritada,

2. SENTIMENTO

*porque preciso de mais
ordem no espaço que
usamos em comum.*

3. NECESSIDADES

*Você poderia colocar suas
meias no seu quarto ou na
lavadora?*

4. PEDIDO



- Expressar honestamente:

“Rafaela, quando recebo seu release com poucas informações sobre o evento e erros de português e concordância, me sinto frustrada, pois preciso que ele esteja o mais completo possível e sem erros para enviar o quanto antes aos colaboradores. Você poderia revisar mais vezes e corrigi-lo antes de me enviar?”



- Receber com Empatia:

“Entendo que há erros em meu release e isso a deixou frustrada, pois de acordo com nosso planejamento ele precisa ser enviado com urgência. Então você poderia me repassar mais detalhes de como quer que eu faça para ficar como você espera?”



“Ao invés de tentar entender o que há de errado com o outro irei me questionar sobre meus sentimentos e entender qual a necessidade que está por trás deles.”



são.”

“As atitudes dos outros não são responsáveis pelo que sinto, mas sim, despertam sentimentos em mim, sejam agradáveis quando minhas necessidades são atendidas, ou desagradáveis quando não

Exemplos: Estou triste porque fulano fez isso Estou irritado porque meu filho deixou roupa em cima da cama



“Ao invés de tentar entender o que há de errado com o outro irei me questionar sobre meus sentimentos e entender qual a necessidade que está por trás deles.”



são.”

“As atitudes dos outros não são responsáveis pelo que sinto, mas sim, despertam sentimentos em mim, sejam agradáveis quando minhas necessidades são atendidas, ou desagradáveis quando não

Exemplos: Estou triste porque Fulano fez isso Estou irritado porque meu filho deixou roupa em cima da cama

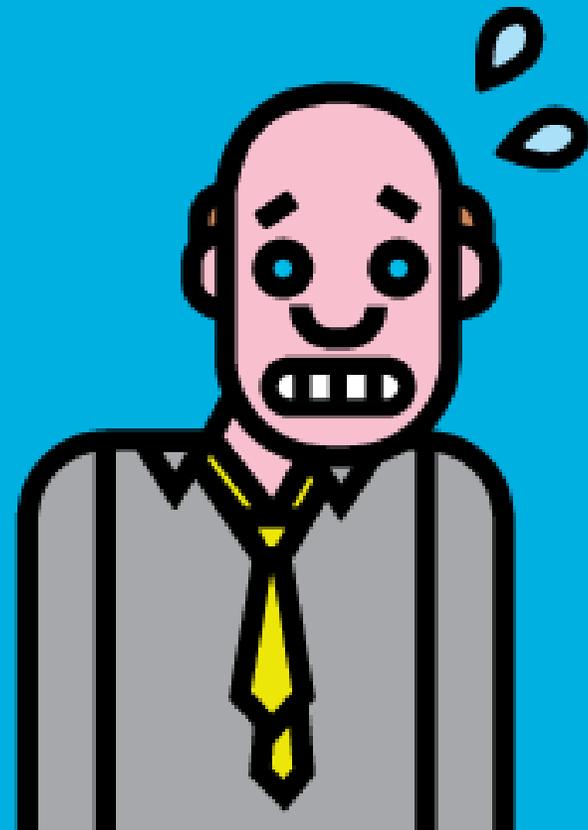


Onde eu
aplico a CNV?



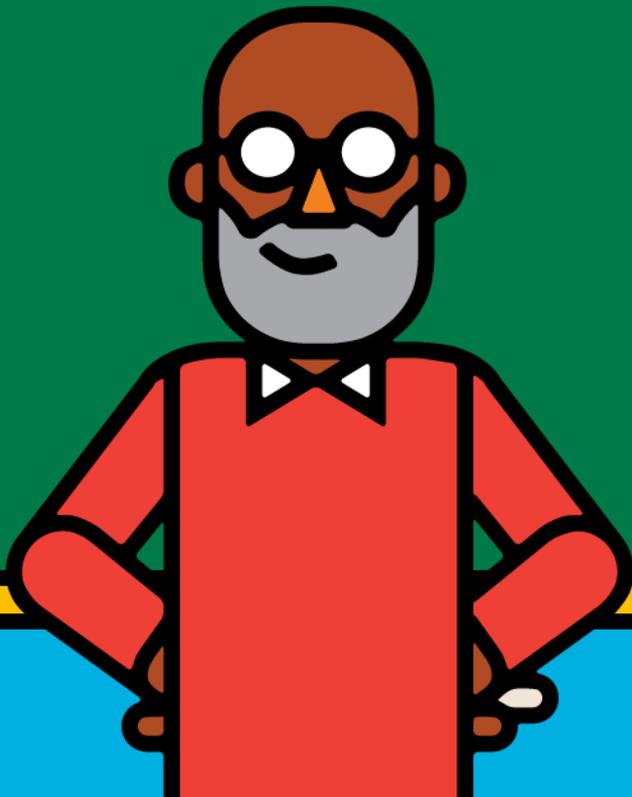


Sabemos que a maioria das pessoas se sentem desconfortáveis dando feedback aos liderados, pares ou afins..



Feedback é o café da manhã dos campeões.

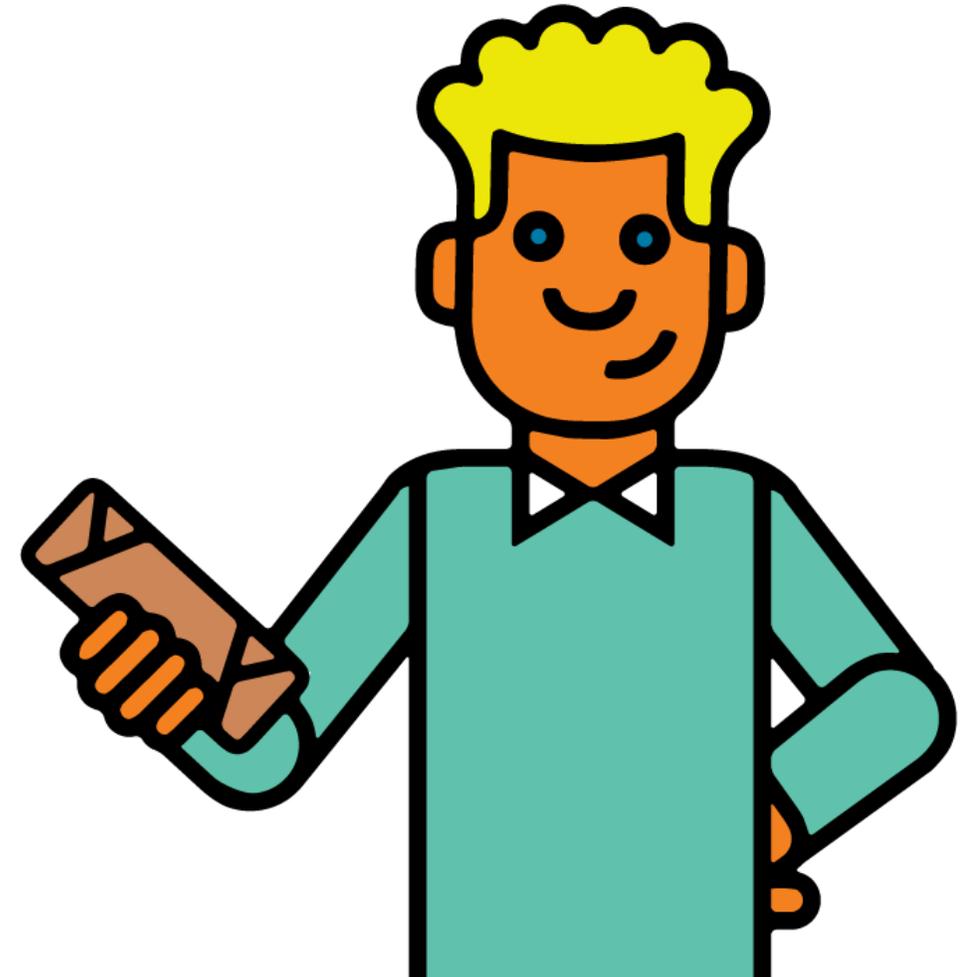
– Kenneth H. Blanchard, *The One Minute Manager*





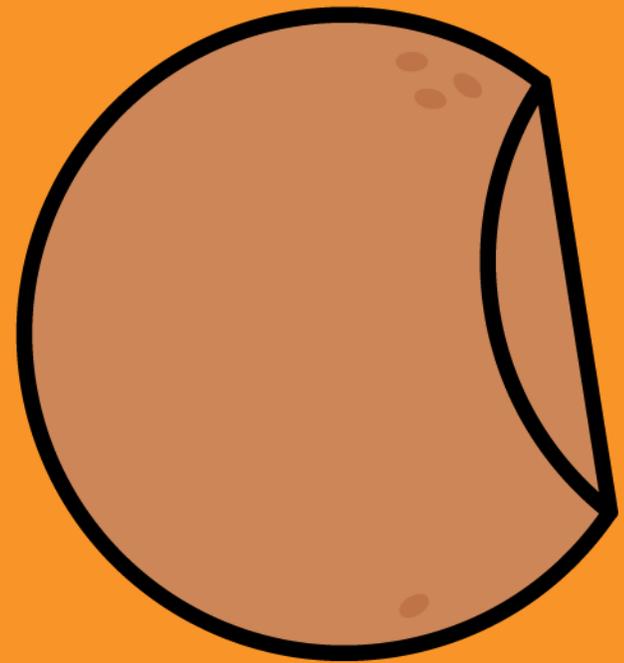
**Esqueça o feedback
sanduíche.**

**Que tal o
Feedback Wrap?**



Ingrediente 1: Descreva seu contexto

Comece oferecendo um contexto para *aumentar a compreensão e apreciação da sua situação por partes das outras pessoas.*



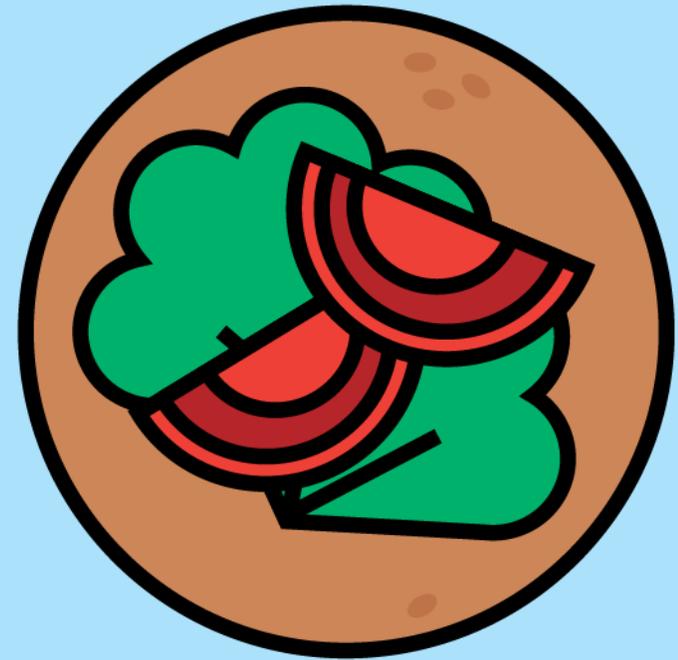
Ingrediente 2: Liste suas observações

Você então oferece observações – *sem apontar os dedos* – de exemplos e ocasiões específicas.



Ingrediente 3: Expresse seus sentimentos

Você deixa o receptor saber como você se sente sobre os fatos, *criando conscientização do impacto dos fatos sobre você*, sem culpar ninguém em específico.



Ingrediente 4: Explique o valor

Você explica suas necessidades, pois o *receptor simplesmente pode não perceber o que é importante para você.*



Ingrediente 5: Ofereça algumas sugestões

Você permite que a pessoa descubra o que precisa ser feito para *fechar a lacuna entre as necessidades e os fatos*, e você oferece uma ou duas sugestões para *levar as coisas adiante*.



Feedback Wrap



1. Descreva seu contexto.



2. Liste suas observações.



3. Expresse seus sentimentos.



4. Explique o valor.



5. Ofereça algumas sugestões.

Como posso dar um feedback?

Exemplo de feedback que não é construtivo:

“Rafaela sua apresentação esta ruim” ou “Rafaela sua apresentação não tem sentido”



Exemplo de feedback construtivo:

“Rafaela, durante a apresentação percebi que não ficou claro ao apresentarmos os números semestrais para o time (**Observação**)

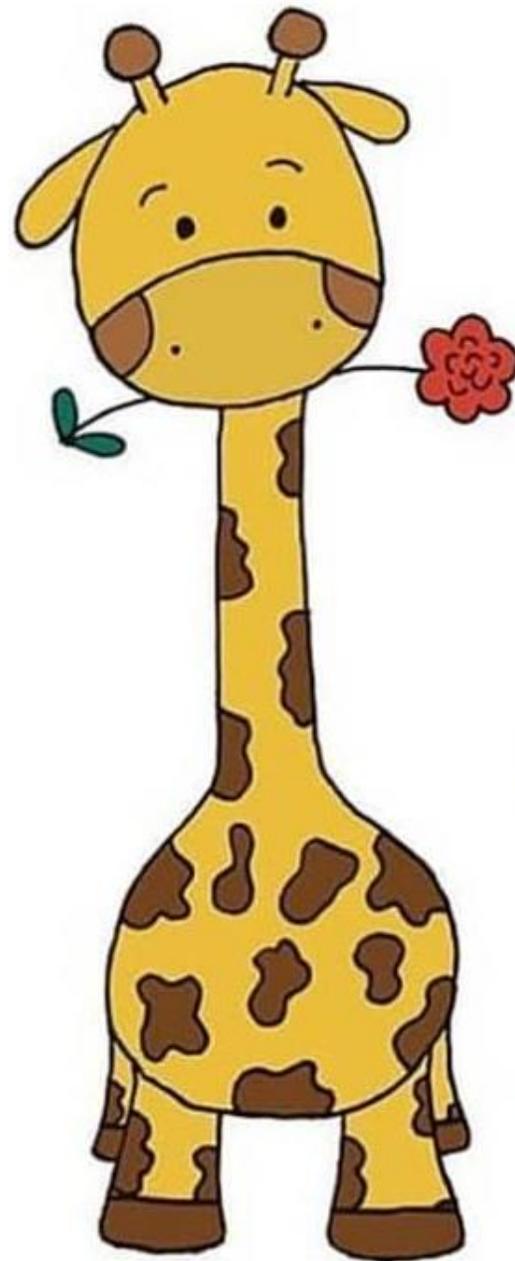
Isso me causou um desconforto, pois para mim esta apresentação é importante para criarmos sinergia e um ambiente de transparência com o time” (**Sentimento e Valores**)

Sugiro para as próximas apresentações, trazer mais gráficos e deixar mais visual essas informações” (**Sugestão**)

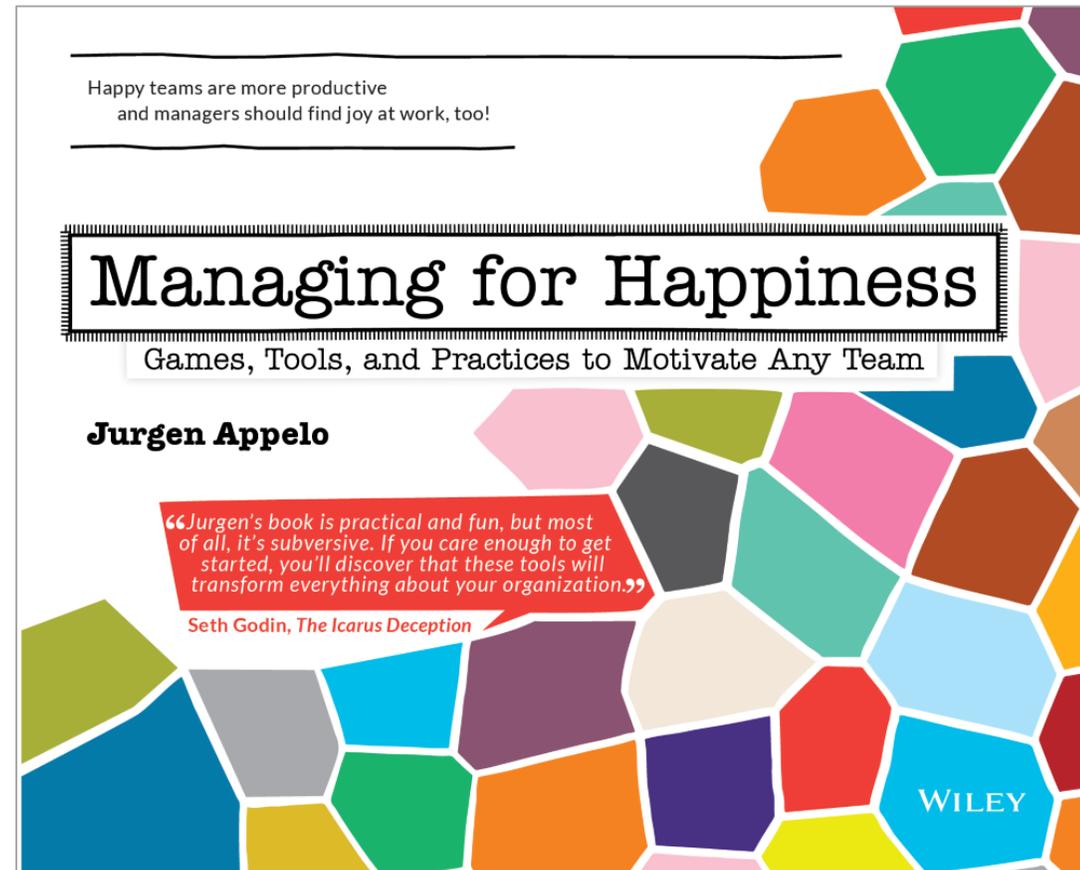
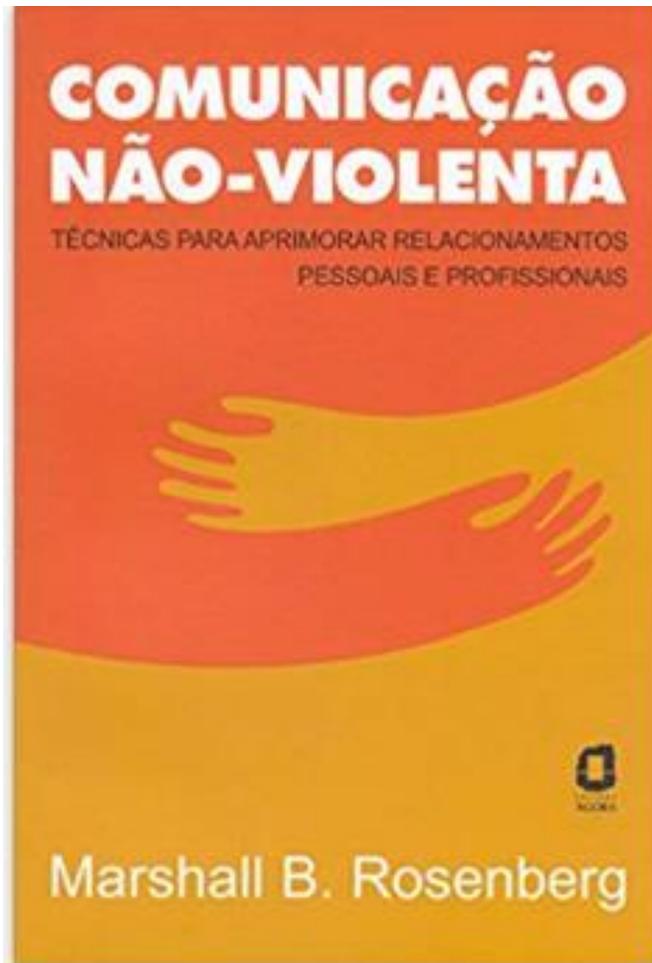
CONCLUSÃO:

"NUM MUNDO EM QUE VOCÊ PODE
SER O QUE QUISER, SEJA GENTIL."

(AUTOR DESCONHECIDO)



Recomendações de Leituras





Informações: Rafaela Girote Sampaio

Linked in



Rafaela Girote Sampaio

Agilista | MGMT 3.0, CSM, KMP-I | Facilitadora do Agile
Campinas

Jundiaí, São Paulo, Brasil

-  Logicalis Brasil
-  Fundação Getulio Vargas
-  Visualizar informações de contato



(11) 97180-2042