



FACULDADE UNIFAMETRO MARACANAÚ  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

MIRTO CEZAR FREIRE CAVALCANTE

ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR: A  
IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NOS RELACIONAMENTOS E  
NO AMBIENTE CORPORATIVO

MARACANAÚ

2021

MIRTO CEZAR FREIRE CAVALCANTE

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NOS RELACIONAMENTOS  
E NO AMBIENTE CORPORATIVO

Artigo TCC apresentado ao curso de Bacharel em Administração da Faculdade Unifametro Maracanaú – como requisito para a obtenção do grau de bacharel, sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Dra. Kamila Lima do Nascimento.

MARACANAÚ

2021

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NOS RELACIONAMENTOS  
E NO AMBIENTE CORPORATIVO

Mirto Cezar Freire Cavalcante

Kamila Lima do Nascimento

Artigo TCC apresentada no dia 15 de 06 de 2021  
como requisito para a obtenção do grau de  
bacharel em Administração da Faculdade  
Unifametro de Maracanaú – tendo sido aprovado  
pela banca examinadora abaixo:

BANCA EXAMINADORA

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Kamila Lima do Nascimento  
Orientadora – Faculdade Unifametro Maracanaú

---

Prof.<sup>a</sup>. Dra. Caroline Bianca Graeff  
Doutora em Ciência Política

---

Prof.<sup>o</sup>. Mestre Luiz Claudio Magalhães Florêncio  
Membro – Faculdade Unifametro Maracanaú

MARACANAÚ  
2021

A professora Dra. Kamila Lima do Nascimento, que com sua dedicação, paciência e cuidado de mestre, orientou-me na produção deste trabalho.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiro a Jeová por ser meu amigo e conselheiro, por ter me dado o dom da vida, pela presença constante, pela serenidade em mim, por me manter firme em vários momentos de minha vida.

A minha mãe Sebastiana Freire por seu amor incondicional, apoio em todos os momentos, pela compreensão e pela lealdade.

A meus filhos pela obediência à Deus, por ser meus amigos e dedicação aos estudos.

Aos meus amigos Michele e Cláudio que me incentivou e me ajudou nos trabalhos escolares.

Meus agradecimentos sinceros à professora Kamila Nascimento pela paciência e dedicação nobre de me orientar nesse trabalho; parabéns.

Ao professor Luiz Cláudio por sua avaliação e orientação do meu trabalho.

Por fim, agradeço também a Faculdade Unifametro Maracanaú e ao corpo docente, a coordenadora Daniele pelo seu excelente trabalho com todos nós do Curso de Administração.

“Os homens dizem que a vida é curta, e eu vejo que eles se esforçam para a tornar assim”

Jean-Jacques Rousseau

# A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NOS RELACIONAMENTOS E NO AMBIENTE CORPORATIVO

## RESUMO

O presente artigo objetiva analisar a importância da Comunicação Não Violenta nos Relacionamentos e no Ambiente Corporativo, através de estudo de caso os dados foram coletados por um questionário que foi aplicado aos alunos que estão formando do Centro Universitário Unifametro no curso de Administração. Ao serem questionados a maioria responderam que não conhecia o conceito de CNV, a maioria dos respondentes praticavam parcialmente a comunicação sem prejulgamento, tinham muita dificuldade em conhecer o tema e porém os que disseram sim praticavam totalmente, que praticavam sempre o sentimento de empatia no trabalho, com amigos e na família, o diálogo sendo mais utilizado nas resoluções de conflitos no trabalho, que não tiveram nenhum treinamento de resolução de conflitos no trabalho, mas teriam modelos aos quais se adquiriram a cada palestra oferecida pela faculdade, evitando assim o máximo de erros, ressaltando ainda que a capacitação de toda a equipe somada a padronização seria o ideal para a eficácia dos processos.

Palavras-chave: Comunicação. Empatia. Honesta. Palestra. Treinamento.

## ABSTRACT

This article aims to analyze the importance of Non-Violent Communication in Relationships and Ambient Corporate, through a case study the data were collected by a questionnaire that was applied to students who are graduating from the University Center Unifmetro in the course of Administration. When questioned, the majority answered that they did not know the concept of CNV, most respondents partially practiced communication without prejudice, had great difficulty in knowing the subject and those who said yes practiced fully, who always practiced the feeling of empathy at work, with friends and family, the dialogue being used more in conflict resolutions at work, which did not have any conflict resolution training at work, but would have models to which each lecture offered by the college, thus avoiding maximum errors, also emphasizing that the training of the entire team added standardization would be ideal for the effectiveness of the processes.

Keywords: Communication. Empathy. Honestly, I am sorry. Lecture me. I am training.

## 1. INTRODUÇÃO

Este Trabalho de Conclusão de Curso está tentando através de pesquisas em livros, artigos e questionário em redes sociais saber sua história, o desenvolvimento da Comunicação Não Violenta sob a óptica de renomados psicólogos americanos, Marshall Rosenberg e Daniel Goleman, o que podemos aprender com esse estilo de comunicação, qual sua importância nos relacionamentos no ambiente de trabalho e como nos poderá ajudar nas mediações de conflitos existentes no ambiente de trabalho, um de seus objetivos é manter o clima organizacional harmonioso, que possa fluir idéias importantes e influencie parceiros e refletir-se em aumento econômico para a empresa e que possa se prevenir de futuros problemas de conflitos existentes no cotidiano.

É importante saber que o Psicólogo Marshall Rosenberg criou este estilo de comunicação em 1960 ficou conhecido por implementar a paz e que com uma comunicação menos agressiva. Esse pensar livre, dinâmico e sem preconceito, é na maneira com falamos e ouvimos os outros que está a chave para o problema das desavenças e discórdias (MARSHALL RERTRAM ROSENBERG 1960).

Trata-se de uma percepção em que à forma de comunicação modifica os resultados e interações, a forma de linguagem eficaz” Linguagem Honesta e Compassiva” e empática “Escuta”. O objetivo deste trabalho é que percepção dos futuros administradores do Centro Universitário Unifametro têm em relação a utilização da Comunicação Não Violenta no seu ambiente de trabalho enquanto gestores? essa linguagem dinâmica modifica e desestimula as generalizações estáticas com predomínio na comunicação (CORREA 2006).

A proposta da comunicação não violenta é para obter bons resultados no trabalho, melhorar a convivência, além de aumentar nosso respeito e tolerância pelo outro. Essa mediação de conflitos utilizando práticas restaurativas se faz necessária principalmente no ambiente de trabalho, perda de tempo nos conflitos existentes e persistentes entre as pessoas de grupos (CORREA, 2006).

De certa forma é a busca de equilíbrio entre as partes, porém a Comunicação Não Violenta não busca somente esse ponto em específico busca o entendimento da situação pacífica e transformadora nas atividades lucrativas, avalia os conflitos existentes na sociedade, nas famílias e cria condições necessárias para que as pessoas possam colaborar e se entender.

Considerando que os administradores são muitas vezes gestores e líderes, para eles o diálogo é fundamental, saber que tipo de linguagem pretendem empregar no ambiente laboral.

Será apresentado resultados de abordagem quantitativa-qualitativa do questionário, será feito cruzamento de resposta dos alunos da Universidade Unifametro visando esclarecer quais expectativas dos alunos no ambiente de trabalho já que as lideranças e organizações se conscientizaram sobre o exercício do pensamento crítico e reflexivo, de forma individual e coletiva. Precisamos buscar o favorecimento desse exercício a favor da construção de uma realidade empresarial mais humana.

## **2. TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO**

Nessa seção serão abordados os princípios legais relacionados à Comunicação Não Violenta, as especificidades referentes ao conhecimento do conceito da Comunicação não Violenta, seus pilares principais, suas características e como acontece sua empregabilidade no ambiente corporativo. Para manter um ótimo nível de ensino o Centro Universitário Unifametro Maracanaú disponibiliza cursos e palestras durante todo ano letivo, os alunos adquirem conhecimento e colocam em prática na sua vida tanto pessoal quanto profissional tornando-se responsáveis produtivos para as corporações e empresas do Brasil.

### **2.1. O quanto à sua importância**

Na busca de compreender e identificar o diálogo como principal ferramenta característica de líderes é imprescindível uma forma de comunicação que seja, interativa e empática, a Comunicação não Violenta é um estilo de comunicação que está sendo usada em vários setores da empresa e por diferentes personagens seja ele gestor, supervisor ou coordenador. Os líderes são porta-vozes das empresas, agentes capazes de identificar problemas ainda em sua fase inicial. É por essa razão que a comunicação entre líderes e suas equipes deve apresentar clareza e coerência para as necessidades corporativas fluírem de forma eficaz. O líder que não torna a comunicação eficaz perde tempo, conhecimento, investimento e ainda pode gerar um clima de desconfiança e falta de credibilidade.

O estilo de liderança e a personalidade do líder muitas vezes se sobrepõe aos seus objetivos estratégicos, podendo trazer muitos problemas para a equipe. Um líder que impõe sua forma de atuação por exemplo, pode trazer inúmeros problemas, como o medo, as equipes oferecerem um feedback honesto sobre seus superiores.

O feedback não é uma opinião que expressa um sentimento ou emoção, mas sim um retorno que valida ou invalida um dado comportamento ou realização com base em ações realizadas. O objetivo principal do feedback é ajudar as pessoas a melhorarem seu desempenho e performance por meio do fornecimento de informações, dados críticos e orientações que permitam reposicionar suas ações em um nível de eficiência, eficácia, efetividade e excelência.

Para alcançar um nível de entendimento deste assunto o precursor da Comunicação Não Violenta o psicólogo Marshall B. Rosenberg (2006) diz que uma das principais formas de entender e assimilar esse novo estilo de dialogar é naturalmente saber como entender as outras pessoas, saber no mínimo como construir o aspecto positivo nas expectativas das pessoas, sem

retirar o encanto da conversa pois sem esse encanto positivo, pode trazer um entendimento errado das perspectivas de seu colaborador.

Algumas habilidades como saber trabalhar em equipe, analisar e identificar problemas, sempre com coerência com o que a empresa tem como premissa, de forma clara, ouvindo sempre os dois lados, facilita muito o entendimento das partes envolvidas, tendo o respeito e a empatia como fator norteador numa comunicação não violenta.

Para alcançar o nível de uma equipe preparada, é necessário que o líder tenha como base alguns valores primordiais, como foco em resultados, saber ouvir, dar e receber feedback, reflexão e percepção do outro, conviver com as diferenças e saber compartilhar opiniões. Desenvolvendo essas habilidades o líder estará preparado inclusive para gerenciar situações que venham a desencadear problemas emocionais. Está atento com os sentimentos e tudo que possa estar vinculado às necessidades de cada pessoa fazem com que nos tornemos mais propensos a conectarmos com o outro.

Ao liderar uma equipe é comum nos depararmos com situações inesperadas e problemas de relacionamento entre os integrantes da equipe e está mesmo com os pares de outros setores. A ausência de feedback torna a comunicação deficiente e geradora de conflito, de um modo em geral as pessoas não se comprometem em dar retorno, seja por falta de familiaridade ou negligência. O feedback é um processo que promove mudanças de comportamento e atitudes e para que seja eficaz ele precisa ajudar a pessoa a ter melhora em seu desempenho.

No aspecto social-material uma busca para um bom entendimento é através de feedbacks por quê? porque é por essa conexão que a engrenagem funciona, todo o processo empresarial e sistemas também, de fato se conta com as estruturas, mas se sabe que as pessoas (o capital intelectual) é o seu principal capital. Para colocar em prática as funções necessárias havendo desenvolvimento dentro das atividades funcionais da empresa também é claro que os problemas de relacionamentos estejam resolvidos, o clima dentro da organização tem que estar favorável, a partir desse momento agradável é que se aconselha a aplicação dessas funções necessárias.

ROSENBERG (2006) "Nossa capacidade de oferecer empatia pode nos permitir continuar vulneráveis, desarmar situações de violência em potencial, ajudar a ouvir a palavra não sem torná-la como rejeição, reviver uma conversa sem vida e até a escutar os sentimentos e necessidades expressos através do silêncio. Repetidas vezes, as pessoas transcendem os efeitos paralisantes da dor psicológica, quando elas têm suficiente contato com alguém que as possa escutar com empatia".

## **2.2. O Conceito de Comunicação Não Violenta**

A Comunicação Não Violenta é uma comunicação dinâmica e passiva que desestimula as generalizações estáticas. É também uma ferramenta de comunicação que utiliza técnicas de comunicação para que possamos nos expressar de forma empática, de modo que os nossos sentimentos e necessidades sejam atendidos. Por esse motivo o gestor deve mostrar todo o seu conhecimento na conciliação interna de seus funcionários, muito embora muitas vezes não se percebe esse clima crítico e desagradável gerando desconforto e perda de produtividade de membros da equipe.

Rosenberg (2006) No cerne de toda a raiva há uma necessidade que não está sendo satisfeita. Destaca componentes de apreciação distinguidos de três formas: a primeira por ações que contribuem para o nosso bem-estar, a segunda por necessidades específicas que foram atendidas e, a terceira, por sentimentos agradáveis gerados pelo atendimento das nossas necessidades. Então na busca e entendimento entre as pessoas de culturas diferentes, que seja negro ou branco, ou de idioma diferente do nosso podemos buscar a tolerância de nossos próprios sentimentos uma vez que somos vítimas deles, se perdoar também de nossos erros e agradecer por nossos acertos.

O líder precisa administrar suas avaliações de forma imparcial, agradecer na comunicação não violenta significa celebrar o que foi alcançado como bom resultado sem gerar o sentimento de superioridade ou falsa humildade.

As pessoas são os bens mais valiosos que existem em uma organização, obviamente querem se sentir participantes ativas e importantes, a partir disso elas se motivam mais a trabalhar. Existem vários fatores que despertam o interesse dos funcionários pelo trabalho ou ao menos minimizem as insatisfações, que porventura possa existir no cotidiano laboral, contribuindo, desta forma, para elevar a eficiência da empresa e o nível pessoal dos colaboradores.

É preciso saber que atualmente é impossível dissociar o estudo do comportamento humano das outras tarefas que um gestor precisa realizar na organização para que possa ter ascensão no mercado de atuação. A percepção dos hábitos, costumes e de todas as reações que ocorrem nos seres humanos deve ser analisada na rotina de uma organização, porque saber lidar com os fenômenos comportamentais de seus colaboradores é o caminho certo para prosperar nas empresas em suas próprias normas, propósitos e cultura organizacional. Entretanto, existem ainda outros fatores importantes para a formação dos resultados e a satisfação do capital

humano. Os colaboradores representam o sistema social de uma empresa, e tanto o ambiente interno (organização) como o externo influenciam em seus comportamentos.

A motivação pode ser caracterizada por um impulso interno que leva a ação, e interação entre a pessoa e o ambiente, a motivação é advinda de seus valores e crenças, ao investir em motivação o gestor pode aumentar a produtividade dos colaboradores, o interesse pelo trabalho desenvolvido, pela empresa, a felicidade é imprescindível para o bom desempenho motivacional.

A motivação intrínseca é proveniente de fatores internos, das necessidades pessoais de cada colaborador, por exemplo realizar uma tarefa no trabalho com prazer, por ser também de interesse do colaborador, a motivação extrínseca é gerada por fatores externos como reforço ou punição, por exemplo fazer uma tarefa contra a vontade, por ser apenas uma determinação do seu superior. Independentemente do tamanho da empresa e quantidade de funcionários é importante se preocupar com a qualidade dos serviços prestados e para isso acontecer com excelência é preciso investir em potencial humano, uma vez que aumenta o nível de satisfação dos colaboradores para com a empresa, os transforma em aliados na motivação.

### **2.3. A motivação**

A partir do momento que o funcionário associa o crescimento da empresa com o seu próprio crescimento seu comportamento sofre alterações. eles se sentem motivados com maior domínio sobre seu trabalho, aumenta o nível de competência, buscam incentivar uns aos outros, além de trabalhar com motivação. O verbo "Motivar", segundo o dicionário significa; "dar motivo a criar circunstâncias favoráveis, estimular, despertar interesse ou entusiasmo", o indivíduo para agir em busca de seus objetivos e os da empresa precisa estar motivado.

Os aspectos comportamentais não são fixos, podem variar de pessoa para pessoa, gerando diferentes padrões de comportamento, diferem os valores sociais e as capacidades para atingir determinado objetivo, as diferenças pessoais são muitas, mas o processo comportamental é semelhante para todas as pessoas. Embora ainda haja comportamentos dos colaboradores a serem descobertos e provavelmente sempre haverá, existem teorias suficientes para uma boa relação organizacional interna.

Primeiramente as pesquisas eram voltadas ao aumento da eficiência do trabalho através de métodos científicos, diversas pesquisas têm encontrado consideráveis diferenças nos valores, atitudes e comportamentos dos indivíduos no ambiente de trabalho, principalmente nos

trabalhos administrativos, os comportamentos das organizações variam culturalmente está relacionado aos hábitos e comportamentos de um grupo ou sociedade perante outros.

Quando se fala de motivação deve-se levar em consideração as diferenças individuais e culturais existentes entre as pessoas, esse diferencial influi na interpretação de um desejo, pode também afetar o entendimento a maneira particular como as pessoas se comportam na busca de seus objetivos. O comportamento eficaz atende as necessidades do indivíduo e, portanto o livra da tensão por ela provocada, a existência de (carências) intrínsecas não atendidas gera um estado de desequilíbrio que traz consigo sensações negativas de ameaça à integridade do indivíduo, para livrar-se dessa situação desagradável o indivíduo crê que determinadas ações (ou comportamentos) poderão levá-lo a estados mais confortáveis justamente pelo fato de restituir o equilíbrio outrora perdido, pela necessidade que deveria ser suprida.

É importante lembrar que praticar a Comunicação Não Violenta pode mudar o modo como você se relaciona com as outras pessoas, seja no ambiente profissional ou nos seus relacionamentos pessoais. É provável que passamos ou iremos passar por situações em que nos sentimos frustrados após um diálogo em que iremos ouvir algo parecido como " você sempre chega atrasado" ou " você nunca me dá atenção", ou variação dessas frases, para reagir perante essas situações é que existe a Comunicação Não Violenta.

Cada um de nós possuímos características únicas frente aos imprevistos que a vida nos traz, isso é completamente normal, porém, é preciso controlar a nossa mente para que os problemas não sejam o centro da nossa vida, muitas vezes gastamos toda a nossa energia tentando evitar o caos no dia a dia, no entanto, isso é algo que foge de nosso alcance, não se deve evitar os imprevistos, deve-se buscar sempre novos aprendizados diante dos desafios, e não tratar a incerteza como algo não prejudicial.

#### **2.4. Vantagens**

A capacidade de ser bem-sucedido em todas as áreas de sua vida está diretamente ligada ao desenvolvimento emocional. Segundo Daniel Goleman(1995) psicólogo e escritor em seu livro "Inteligência Emocional" diz que a IE, é a capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerir bem as emoções dentro de nós e nos nossos relacionamentos", ele destaca também que as emoções estão presentes em todas as situações de nossa vida e grande parte dessas situações são de relacionamento com outras pessoas o que torna-se essencial o desenvolvimento das emoções para saber lidar com tudo e ter mais sucesso na qualidade das relações que trazem ótimos resultados e realizações.

Para Daniel Goleman (1995) a capacidade de reconhecer as emoções está ligada ao autoconhecimento, depois de reconhecer as suas emoções e sentimentos, é necessário aprender como controlá-los, principalmente em momentos de estresse, as emoções podem nos controlar, nesse momento que devemos tomar o controle de volta, saber controlar principalmente as emoções negativas, é uma forma de não tomar decisões baseadas no medo ou tristeza, não podemos nos deixar pensar no pior ao mínimo sinal possível de uma situação adversa.

Nesses momentos é necessário controlar a emoção e utilizar a razão, para perceber que os "monstros" podem não ser tão grandes assim, a automotivação é uma forma de facilitar a disciplina e fazer o que é certo mesmo em que a emoção negativa te diz para fazer o contrário, se não é possível controlar totalmente suas emoções, se junte a ela, mas da forma positiva que vai te trazer grandes benefícios, saber reconhecer as emoções e sentimentos das outras pessoas, tentando se colocar ao máximo no lugar delas para entender o que as leva a ter determinadas atitudes e tentar conhecer os outros e ter relacionamentos mais saudáveis baseados no respeito ao próximo.

Estabelecendo a Comunicação Não Violenta aberta e de qualidade, manter as relações é importante quando o sucesso depende da interação de um grupo ou até mesmo para que indivíduos se sintam bem em meio a pessoas com diferentes características, aprender a ser tolerante, respeitoso, escutar mais do que falar, não abusar e não ser abusado, relacionamentos interpessoais são responsáveis por criar um ambiente positivo, saudável e melhor para todos os envolvidos.

Desenvolver a Inteligência Emocional no trabalho é importante principalmente por conta das relações interpessoais, qualidade de vida e produtividade dos colaboradores, ter essas habilidades pode ajudá-los a desempenhar um trabalho de melhor qualidade. O equilíbrio emocional no trabalho também ajuda profissionais a conseguirem o sucesso almejado e desenvolver habilidades de liderança, o desenvolvimento da liderança envolve, em primeiro plano, o autoconhecimento e o aprendizado contínuo sobre suas características, isso inclui o modo de como se expressar e conseqüentemente visto pelos demais.

Ser um bom líder é influenciar pessoas de forma a ajudá-las de ser sua melhor versão e potencializar resultados, é aquele que é considerado como referência na sua área de atuação, é exercer suas atribuições com excelência por meio de protagonismo, para ser um líder admirado e por isso ser seguido pelo seu time, além de um bom desempenho técnico, deve ter habilidades interpessoais bem desenvolvidas, é considerado um bom líder aquele que exerce observação com frequência, que conhece sua equipe e sabe o momento certo de agir com emoção ou razão,

um bom líder é aquele que consegue manter uma motivação produtiva de sua equipe, as pessoas têm a necessidade de estarem motivadas para que se sintam realizadas profissionalmente e consigam trabalhar de forma eficiente.

Enquanto algumas pessoas são motivadas pelo dinheiro outras pessoas são motivadas pelo reconhecimento de um trabalho bem-feito, é fundamental um ambiente de trabalho onde seja preservado o bem-estar dos funcionários.

Além disso, cada vez mais se torna evidente como uma qualidade de vida é um papel crucial dentro das organizações, o funcionário motivado são mais criativos, com liberdade para propor inovações, ambiente propenso à colaboratividade, compartilhamento de dicas, senso de responsabilidade e comprometimento da equipe para além de cumprimento de horários, iniciativa dos funcionários quando aparecer situações de risco para a empresa ou oportunidade a ser aproveitadas e melhoria da quantidade e de qualidade na entrega do trabalho.

## **2.5. O líder**

Um bom líder assume um papel de respeito e de colaboração para com sua equipe, é conhecer os pontos fortes de cada, auxiliá-los nas dificuldades e compartilhar responsabilidades e resultados, se você quer ser ou é um grande líder reflita sobre qual a sua característica principal de ser.

A linguagem corporal pode transmitir um pouco de quem você é para o seu observador, esse conjunto de ações não verbais como gestos, movimentos faciais, postura e proximidade foi uma das primeiras formas de comunicação humana e também uma das mais expressivas, a linguagem corporal teve seus primeiros estudos científicos feitos por Charles Darwin, pesquisas realizadas pela Universidade da Califórnia por Albert Mehrabian concluiu que 55% da nossa comunicação advém da nossa linguagem corporal, somente 7% provém da verbalização, cito alguns exemplos de linguagens corporal, a Cinesia - relativa a expressões faciais, olhar, gestos e postura; Proxêmica: relacionada a espaço físico, a distância entre as pessoas; Tacésica - correspondente ao toque e aspecto físico - aparência e formato do corpo, esses tipos de linguagem corporal influenciam na avaliação do recrutador sobre você nos processos seletivos.

Um bom exemplo de liderança tem alta capacidade de expressar suas opiniões e possuir boa oratória, para isso suas expressões corporais devem sempre acompanhar o que está sendo dito para que o ouvinte consiga assimilar melhor a informação que está sendo passada.

Os três principais estilos de liderança conforme a relação entre com seus líderes está a Liderança Autocrática que determina sem auxílio do grupo, os trabalhos desenvolvidos e as

técnicas empregadas, considerado dominador é pessoal nas críticas e elogios a cada membro, a Liderança Democrática que incentiva o grupo a debater as diretrizes de trabalho como um conselheiro técnico, ele faz parte do grupo, age de forma objetiva e limita-se aos fatos, faz críticas positivas e elogia, e a Liderança Liberal onde o grupo tem total liberdade nas decisões, divisões de tarefas, o líder tem participação mínima e só faz comentários sobre os membros se perguntado.

É importante observar e entender as particularidades das outras pessoas, estar sempre atento na forma como que as pessoas recebem as informações que são passadas e como que elas se comportam nas relações dentro da empresa, dessa forma você pode moldar a maneira de como se expressar, com o objetivo de melhorar o ambiente de trabalho e na distribuição de tarefas ao delegá-las no dia a dia, deve estar sempre atento ao perfil dos membros da equipe, buscando sempre pela eficiência dos resultados, com capacidade de orientá-los na execução dos procedimentos, solucionar problemas que podem ocorrer durante o processo.

Oferecer e pedir Feedback aos membros da equipe, pode exercer um autoconhecimento constante e oferecer isso as outras pessoas, as críticas construtivas ajudam a equipe a estar em um processo de melhoria contínua.

A inteligência emocional é uma habilidade essencial para a nossa vida, seja ela no âmbito profissional ou pessoal, saber lidar com as situações desafiadoras do cotidiano empresarial, o autoconhecimento e a empatia são fundamentais nestes momentos. Em um ambiente de trabalho pode ser estressante em determinados momentos, o que vai exigir do profissional uma grande resiliência.

Daniel Goleman (1995) lista algumas dicas de como desenvolver a inteligência emocional, comece a ter atenção com os sinais de seu corpo e as reações às situações que aparecem no dia a dia, este sendo o pilar número um listado, tentar perceber como você reage a coisas que acontecem, aos momentos de estresse e outras situações desafiadoras, analise também os sinais que seu corpo dá, como taquicardia, níveis de adrenalina suor, nervosismo entre outros "sintomas". Aprender a reconhecer os pontos positivos da sua vida, o que está indo bem e pelo que você agradece todos os dias.

Um dos maiores estragos da falta de equilíbrio emocional é a reação impulsiva as reações negativas, o aconselhável é reduzir esses impactos. ao se sentir à mercê de uma emoção negativa, procure respirar, não tomar decisão na hora da raiva, esperar a poeira baixar e aproveitar esse sentimento para entender e analisar suas emoções, entenda tudo o que a inteligência emocional pode fazer por você, sabendo identificar as emoções e lidar com elas,

conheça seus limites, não se deixe estourar pelo excesso de emoções negativas, tente ao máximo não ultrapassar, decisões e ações tomadas no impulso são muito prejudiciais para sua vida.

É necessário que você escute mais as pessoas antes de falar, ajude a desenvolver a empatia fazendo com que você se coloque no lugar do colega e entenda o que ele está sentindo, melhorando assim a relação entre vocês, manter um diário, organizar seus pensamentos e sentimentos, descarregando no papel o que você talvez faria com outra pessoa e estragaria uma relação por palavras impróprias.

### **3. METODOLOGIA**

Partindo do propósito de orientar na melhoria da comunicação dos alunos do curso de administração do Centro Universitário Unifametro que será avaliado em seus relacionamentos pessoais e ambiente de trabalho e a implementação de Comunicação Não Violenta no ambiente interno e externo permitindo a amenização de estresse no trabalho, ampliação de relacionamentos interpessoais, aumentando a produtividade, satisfazer-se e realizar a vida profissional.

#### **3.1 Método**

O estudo de caso será elaborado através de abordagem quantitativa-qualitativa de caráter exploratório. Será utilizado método com aplicação de questionários com perguntas abertas e fechadas com utilização da plataforma Digital Google Formes.

#### **3.2 Amostra**

Os dados da pesquisa serão coletados dos alunos das turmas do Curso de Administração que estão no oitavo período todas as respostas coletadas da pesquisa terão cruzamentos de dados com amostragem em gráfico imprescindíveis para análise.

#### **3.3 Procedimento**

A pesquisa teve início a partir de observação de necessidade de melhoramento de convívio social e profissional, leitura do título Comunicação não Violenta e elaboração do questionário e escolha do local a ser implementado a pesquisa que foi realizada entre os dias 08/05/2021 e 12/05/2021 com os alunos do curso de Administração do Centro Universitário Unifametro, teve a participação de (22) vinte e duas pessoas, o questionário foi enviado para os grupos de disciplina pelo WhatsApp e por E-mail.

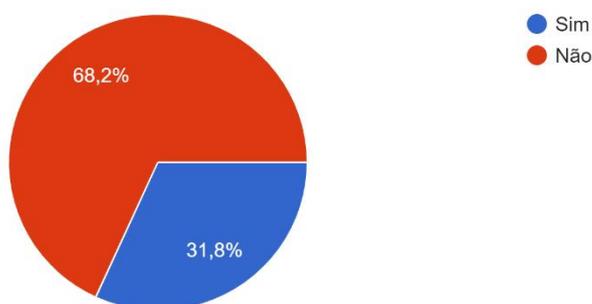
## 4. RESULTADO E DISCUSSÃO

Nessa seção, serão apresentados os resultados da coleta de dados que foram selecionadas de acordo com o objetivo do trabalho, analisar quanto ao conhecimento do conceito de Comunicação Não Violenta (CNV), o quão importante essa comunicação nos relacionamentos pessoais e ambiente de trabalho, o questionário foi realizado no Centro Universitário Unifametro. As subseções seguintes representam cada uma das respostas apresentadas após a aplicação do questionário realizado com todos os envolvidos no processo de observação da educação e análise do material.

### 4.1. Questionário e representação em gráfico das respostas

Sobre o conhecimento de Comunicação Não Violenta alguns entrevistados disseram que sim. Constatou-se que nem todos tinham conhecimento sobre o tema, visto que 68,2% , das respostas foram não ter conhecimento, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 1 – Conhecimento do conceito de comunicação não violenta.



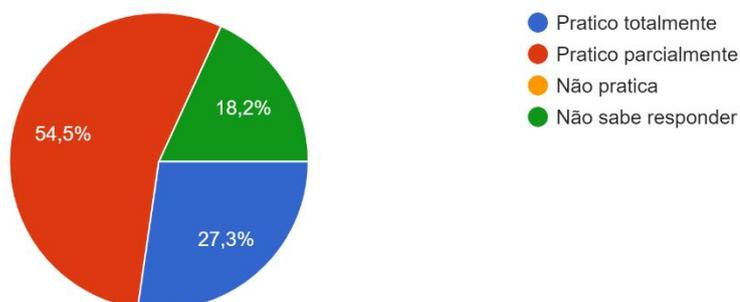
Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

#### 4.1.1. Comunicação sem prejulgamento

Os pressupostos da Comunicação Não Violenta, abandono do acusatório e comunicação sem prejulgamento mais da metade dos alunos afirmaram que praticavam parcialmente.

Gráfico 2 – Comunicação sem prejulgamento.

Cont.

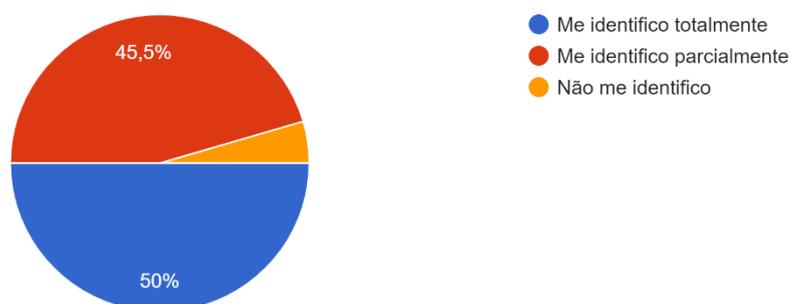


Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

#### 4.1.2 A felicidade substitui a violência e o sofrimento

A comunicação compassiva no tocante ao conceito da Comunicação Não Violenta, a maioria, ou seja, 54,5% dos alunos afirmaram que se identificam totalmente com o tema. Ressalta-se que nas questões anteriores ficou relatado o pouco conhecimento e que mais da metade dos respondentes praticavam parcialmente o abandono do acusatório e comunicação sem prejulgamento.

Gráfico 3 – A felicidade substitui a violência e o sofrimento.



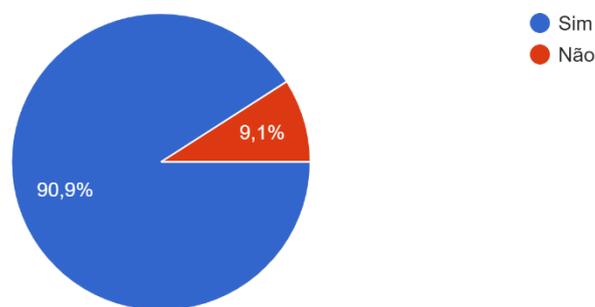
Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

#### 4.1.3. Constrói aspectos positivos na vida das pessoas

Em relação ao conhecimento do tema Comunicação Não violenta, foi perguntado se construíam aspectos positivos na vida das pessoas, de acordo 90,9% das pessoas, a maior

dificuldade seria conhecer o tema. O segundo percentual 9,1% foram dados para não construir aspectos positivos. Vale ressaltar que o conhecimento da Comunicação Não Violenta é de suma importância para compor o processo de comunicação, porque nela está a maioria das informações que servirão de parâmetro para a elaboração do processo comunicativo, quando não elaborada corretamente pode tornar o processo comunicativo passível de erro e sua execução pouco eficaz nas resoluções de conflitos existentes no cotidiano.

Gráfico 4 – Constrói aspectos positivos nas expectativas das pessoas.



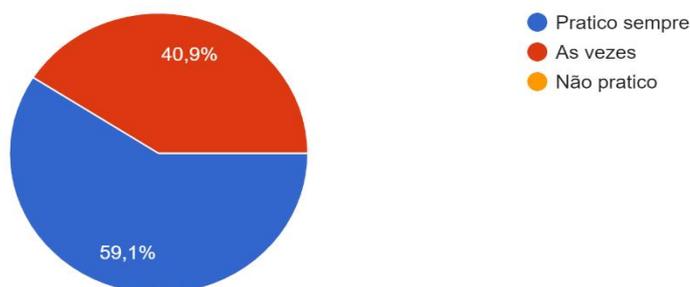
Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

#### 4.1.4. Prática de sentimento de empatia no trabalho/família/amigos

Foi perguntado também se praticavam sentimento de empatia no trabalho, 59,1% responderam que praticavam sempre o que vai de encontro a resposta anterior, pois é uma expressão bastante difícil de abordar, verifica-se a necessidade de treinamento e padronização de informações para que se evite erros, assim tornando o método mais eficaz.

Gráfico 5 : Prática de sentimento de empatia no trabalho, na família e com amigos.

Cont.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

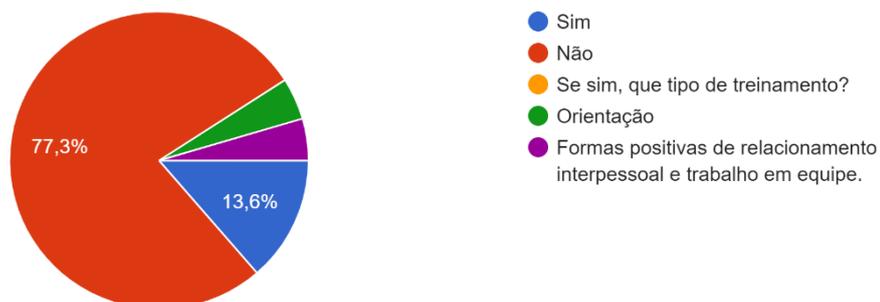
#### 4.1.5. Resolução de conflitos no trabalho

Em relação de que forma os conflitos eram resolvidos no ambiente de trabalho. essa questão foi de respostas abertas 7% responderam que o diálogo é mais utilizado, com conflitos, através de reuniões, conversas verbais e levando a questão ao gerente.

#### 4.1.6. Treinamento no trabalho de resolução de conflitos

Foi perguntado se haviam tido algum treinamento de resolução de conflitos. A maioria 77,3% responderam negativamente. Analisando por este ângulo os processos de resoluções de conflitos, teriam modelos aos quais se adquiriram a cada palestra oferecida pela faculdade, evitando assim o máximo de erros, ressaltando ainda que a capacitação de toda a equipe somada a padronização seria o ideal para a eficácia dos processos.

Gráfico 7 - Treinamento no trabalho de resolução de conflitos.

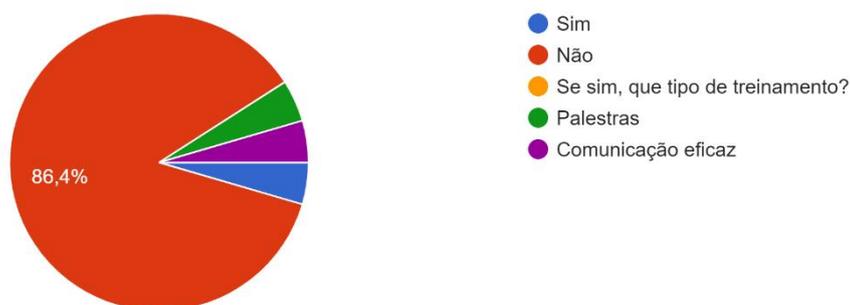


Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

#### 4.1.7. Treinamento na faculdade de comunicação não violenta

Foi perguntado se tiveram algum tipo de treinamento, palestras/cursos que explicasse o conhecimento de melhoria no diálogo, a maioria 86,4% afirmaram que não. A aproximação e o vínculo poderiam promover a troca de conhecimento e experiência para melhor elaboração dos processos. Destacando ainda uma resposta onde relata palestra e outra comunicação eficaz. As palestras e cursos precisam ser oferecidas em todo período letivo, que essas informações sejam utilizadas para servir a população.

Gráfico 9 – Treinamento na faculdade de comunicação não violenta.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo abordou quanto que de conhecimento os alunos do Centro Universitário Unifametro de Maracanaú têm sobre o Conceito de Comunicação Não Violenta, Estilo de Comunicação Dinâmica e Passiva que Desestimula as Generalizações Estáticas. Os vinte e dois (22) entrevistados mostraram-se interessados pelo tema que foi o foco principal da pesquisa avaliar o conhecimento e empregabilidade dessa abordagem comunicativa construtiva e de emprego delas nas corporações privadas e públicas, o conjunto de métodos da Comunicação Não Violenta (CNV) conhecidos e utilizados pelos colaboradores será de grande importância tanto para o colaborador quanto lucro para corporação.

Liderar é um exercício de empatia, de respeito ao trabalho do outro e de conhecer não só as limitações, mas também o potencial das pessoas e seus pontos de vista.

Porém tendo sido um número menor que conheciam o tema na pesquisa, isso somente justifica as atividades desenvolvidas pela Universidade, seria de melhor número que tivesse conhecimento do tema Comunicação Não Violenta fosse superior à metade dos entrevistados, por esse motivo aconselha-se a leitura, pensamento, reflexão e colocar em prática se possível todos os passos descritos neste texto, mas que se fosse de forma serena para que não turbilhoie os pensamentos nossos humanos.

As lideranças e organizações já se conscientizaram sobre o exercício do pensamento crítico e reflexivo, de forma individual e coletiva. Precisamos buscar o favorecimento desse exercício a favor da construção de uma realidade empresarial mais humana.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BATER DOMINIC-<http://www.ihu.unisinos.br/78-noticias>.

BEATRIZ ADRIANE DE SOUZA SAMPAIO-27299-Texto do artigo-8pdf.

CORREA, Vivian. A importância do diálogo e da comunicação não-violenta no desenvolvimento do líder. Comunicação com líderes e empregados. Cásper Líbero, 2016. Disponível em <[https://casperlibero.edu.br/wp-content/uploads/2016/09/Artigo-Ebook\\_A-import%C3%A2ncia-do-di%C3%A1logo-e-da-comunica%C3%A7%C3%A3o-n%C3%A3o-violenta-no-desenvolvimento-de-um-l%C3%ADder\\_Vivian-Correa.pdf](https://casperlibero.edu.br/wp-content/uploads/2016/09/Artigo-Ebook_A-import%C3%A2ncia-do-di%C3%A1logo-e-da-comunica%C3%A7%C3%A3o-n%C3%A3o-violenta-no-desenvolvimento-de-um-l%C3%ADder_Vivian-Correa.pdf)> Acesso em 15 de 05 DE 2021.

FREIRE PAULO-(HTML) scielo.br. TRINDADE – INTR@ CIÊNCIA,2014 - uniesp.edu.br. relacionamentos pessoais e profissionais-2006-books.google.com-google acadêmico.

FROMM ÉRICK-[www.infoescola.com](http://www.infoescola.com)” Ter ou Ser?.

GOLEMAN DANIEL(1996) Inteligência Emocional “ A teoria revolucionária que define o que é ser Inteligente”.

MIGUEL DOM RUIZ- [comunidadededoverdewoedpress.com](http://comunidadededoverdewoedpress.com).

ROSENBERG BERNARD - Comunicação não Violenta: Técnicas para aprimorar.

TRINDADE, Elaine Ap. Berlenga, CRUZ, Vanessa Santos, TRINDADE. Dorival Paula- Aplicação da Técnica de Comunicação Não Violenta CNV) no relacionamento entre líder e liderado em ambiente de trabalho de teleatendimento.





















