



Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
Setor de Formação Permanente

PLANO DE CURSO		
NOME DO CURSO: Comunicação assertiva e o feedback		
PROFESSOR: Renata Kurtz		
LOCAL DE REALIZAÇÃO: Urca		
ANO: 2022	PERÍODO DE REALIZAÇÃO: 21/11, 05/12 e 12/12, das 08:30 às 12:30	CARGA HORÁRIA TOTAL: 12h
PÚBLICO-ALVO		
público geral (40 vagas)		
EMENTA		
Desafios contemporâneos para a gestão no século XXI para a vida e para o trabalho e a importância da comunicação assertiva e do feedback. Comunicação Não-Violenta, escuta empática e expressão autêntica. Autorresponsabilidade, interdependência e coparticipação nas relações interpessoais e na tomada de decisão a partir do feedback.		
JUSTIFICATIVA		

A sociedade atual tem vivenciado crises mundiais, sociais, econômicas, ambientais, de ética, de saúde e sanitárias e com realidades de guerra, entre outras. Como consequência, estão por impactos nos indivíduos e na sociedade, exacerbados com a pandemia de Covid-19, segundo a Organização Internacional do Trabalho (2021), como índices de desemprego crescentes, aumento da desigualdade, novas formas e relações de trabalho que aumentam a pressão sobre os trabalhadores, que já sofriam fortes exigências por qualificação (CACCIAMALI & TATEI, 2016).

Paralelamente, nota-se no ambiente organizacional a necessidade de desenvolvimento das capacidades de inovação, colaboração, aprendizado e conexões em rede, o que também implica em demandas para trabalhadores, carreiras e organizações. Competências humanas e sociais, mais recentemente abordadas como socioemocionais ou soft skills (HECKMAN e KAUTZ, 2012), envolvendo autoconhecimento, autogestão, motivação, identidade, relacionamento interpessoal, comunicação, capacidade para lidar com conflitos, criar e inovar entre outras, têm sido requeridas pelas organizações (National Research Council, 2013), em processos seletivos cada vez mais cedo em estágios para alunos universitários.

No ambiente organizacional, os desafios com a comunicação são também bastante comuns, tanto nos relacionamentos cotidianos, como em reuniões de feedback e avaliação de desempenho, trazendo desconforto tanto no comportamento de expressão do gestor, quanto na forma como o liderado recebe o que ouve. Esses desafios podem gerar dispersão, desconexão, silenciamentos e submissão, impactando os indivíduos, a equipe, o gestor e a organização.

A comunicação assertiva busca o caminho da conexão no diálogo. A Comunicação Não-violenta (CNV) contribui para fortalecer e embasar as técnicas da comunicação assertiva proporcionando sentido às pessoas no diálogo. A CNV, baseada no trabalho de Marshall B. Rosenberg, também conhecida como Comunicação Consciente, é uma abordagem prática para ação e a transformação de sistemas de poder sobre o outro para poder com o outro, por meio da conexão estabelecida consigo mesmo, com o outro e com o coletivo. Formas de se comunicar por meio da empatia, do autoconhecimento e da cocriação de estratégias que atendam às necessidades de todos os envolvidos são práticas desenvolvidas na CNV. Como consequência, impactam a assunção de responsabilidade pessoal, escolhas e tomadas de decisão mais conscientes também envolvendo as três perspectivas: intrapessoal, interpessoal e coletivo/social, seja na vida pessoal ou profissional.

OBJETIVO GERAL

Desenvolver as competências de comunicação assertiva e feedback necessárias aos participantes no contexto profissional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Promover conhecimentos, reflexões e aprendizados que favoreçam a habilidade de ouvir e se expressar de forma autêntica em conversas e reuniões no trabalho, de forma conectada consigo mesmo e com o outro, considerando os valores, as necessidades e o bem-estar de todos na relação.

Oferecer oportunidades de práticas para que os participantes exercitem o diálogo empático, em suas três etapas, a partir da consciência da intenção, presença e conexão. Compreender o binômio intenção-impacto na comunicação e no feedback, aprimorando as escolhas conscientes e a coparticipação na comunicação.

Dentre os benefícios das práticas que serão trabalhadas, estão:

- desenvolvimento de autoconhecimento, empatia e compaixão
- desenvolvimento de presença, empatia, compaixão e conexão na comunicação e na cooperação
- aprendizado de novas e criativas formas de responder a desafios
- melhoria na forma de se expressar autenticamente
- melhoria em dar e receber feedback, processos de negociação, entre outros
- abertura à criatividade e à mudança, melhoria da capacidade de solucionar conflitos, e lidar com problemas
- melhoria nas relações profissionais, envolvendo equipe e liderança

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Estilos de comunicação: agressivo, passivo, passivo-agressivo e respeitoso-assertivo
Qualidade de Presença, clareza da intenção, cuidado mútuo e conexão na comunicação.

Escutas e armadilhas que bloqueiam a conexão na comunicação. Escutas que favorecem a comunicação.

O binômio intenção-impacto da expressão nos relacionamentos interpessoais.
Conflitos, conversas difíceis e feedback.

Observações e julgamentos na comunicação e no feedback

O que e como se "alimenta": Feedback e feedforward

Coparticipação no feedback e cocriação de estratégias a partir do feedback.

METODOLOGIA

A professora do curso tem treinamento no Non-violent Communication Center (CNVC, Centro de Comunicação Não-violenta), fundado por Marshall B. Rosenberg e atua em consonância com os métodos aplicados por essa comunidade de estudo e de prática da CNV.

Dessa forma, o curso será realizado de forma a oferecer aos participantes oportunidades de aprender de maneira prática os conhecimentos trabalhados. Além de exposição dialogada sobre o conteúdo, as sessões contemplarão exercícios e vivências individuais, em dupla e em grupo e dinâmicas "role-play". Vídeos, histórias e casos de apoio também serão utilizados.

A continuidade em forma de criação de pares e círculos empáticos entre os participantes após a conclusão do curso será estimulada.

RECURSOS DIDÁTICOS

Projektor, caixa de som, lápis e papel.

AValiação

Por se tratar de um curso tanto teórico quanto prático e vivencial, todos os encontros serão presenciais, com atividades em todas as aulas. A avaliação ocorrerá durante a realização das atividades. Será considerado aprovado o participante que realizar ao menos 70% das atividades e obtiver ao menos 70% de frequência.

ENTREGA DE CERTIFICADO

BIBLIOGRAFIA (se houver)

SCOTT, K. Empatia Assertiva: Como ser um Líder Incisivo sem Perder a Humanidade. Rio de Janeiro: Altabooks, 2021.

GELIS FILHO, A.; BLIKSTEIN, I. "Comunicação assertiva e o relacionamento nas empresas." GV EXECUTIVO 12.2, 2013.

ROSENBERG, Marshall B. Comunicação não-violenta. São Paulo: Agora, 2006.

ROSENBERG, M.B. A linguagem da paz em um mundo de conflitos: sua próxima fala mudará seu mundo. São Paulo: Palas Athena, 2019.

PROFESSOR(A)/INSTRUTOR(A)

Renata Georgia Motta Kurtz é psicóloga pela UFRJ, mestre e doutora em Administração pela PUC-Rio, com MBA em Gestão e RH também pela PUC-Rio. Professora na UERJ e na PUC-Rio nos departamentos de Administração. Pesquisadora de Desenvolvimento de pessoas e equipes, Inovação e Empreendedorismo. Instrutora de Mindfulness, certificada pela MTI. Tem treinamento no Center for Nonviolent Communication e certificação em LEGO® SERIOUS PLAY®. Em sua prática, vem trabalhando para desenvolver as competências socioemocionais, fundamentais sobretudo no contexto pós-pandemia no século XXI, em geral não contempladas pelos currículos tradicionais escolares, universitários (de graduação ou de pós-graduação) que enfocam em geral as competências técnicas de cada área do conhecimento.

Plano de Curso entregue em:

Professor(a) / Instrutor(a) Responsável