

Comunicação Não-Violenta para Gerentes de Projeto

O gerente de projetos passa 90% do tempo se comunicando, certo? De nada adianta gastar todo este tempo se a comunicação não for feita da forma correta. Adote o processo da CNV (Comunicação Não-Violenta) para estabelecer uma comunicação honesta com todas as Partes Interessadas de seu projeto. Vamos aos 4 passos da CNV

PASSO 01

Observação

Observe o que está acontecendo de fato em seu projeto, sem julgar nem fazer juízo de valor.

Não é: JULGAMENTO

Sobre um fato observado avalio meus sentimentos



PASSO 02

Sentimentos

Identifique o que está sentindo em relação ao fato observado em seu projeto

Não é: OPINIÃO.

O sentimento representa uma necessidade não atendida



PASSO 03

Necessidade

Identifique suas necessidades, valores ou desejos relacionados aos sentimentos que observou

Não é: ESTRATÉGIA

Busco suprir o vácuo criado pela necessidade através de um pedido



PASSO 04

Pedido

Informe o que observou, suas necessidades e sentimentos, então faça um pedido claro

Não é: EXIGÊNCIA OU AMEAÇA.

Importante: A Empatia é a base da CNV

Empatia: processo de identificação em que o indivíduo se coloca no lugar do outro e, com base em suas próprias suposições ou impressões, tenta compreender o comportamento do outro.

Nos Projetos: utilize a CNV nos processos de gestão que necessitem de uma comunicação honesta e positiva com todas as partes interessadas do projeto. Empatia também não significa atender tudo que o cliente pede, mas sim compreender suas necessidades.

