

Ike Lasater com Julie Stiles

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NO TRABALHO

Com
52
dicas para
praticar

Um guia prático para se
comunicar com **eficácia**
e **empatia**



Colibri

Comunicação Não Violenta no trabalho: um guia prático para se comunicar com eficácia e empatia – Ike Lasater com Julie Stiles

Copyright do livro original © PuddleDancer Press, 2019

Copyright da edição brasileira © Colibri, 2020

Traduzido do livro Words That Work in Business, 2a edição (ISBN 9781934336151), de Ike Lasater, contribuições de Julie Stiles, publicado em março de 2019 por PuddleDancer Press. Todos os direitos reservados. Utilizado com permissão. Para mais informações sobre a Comunicação Não Violenta(TM), visite o site do Centro para a Comunicação Não Violenta: www.cnvc.org.

Translated from the book Words That Work in Business, 2nd Edition (ISBN 9781934336151), by Ike Lasater, Contributions by Julie Stiles, Published March 2019, published by PuddleDancer Press. All rights reserved. Used with permission. For further information about Nonviolent Communication(TM) please visit the Center for Nonviolent Communication on the Web at: www.cnvc.org.

Coordenação editorial: Laura Claessens

Tradução: Laura Claessens

Revisão técnica: Grace Deckers

Revisão literária: Oficina Só Português

Diagramação: Tales Gubes Vaz

Capa: Filipe Dantas

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Lumos Assessoria Editorial
Bibliotecária: Priscila Pena Machado CRB-7/6971

L339 Lasater, Ike.
Comunicação não violenta no trabalho : um guia prático
para se comunicar com eficácia e empatia / Ike Lasater
com Julie Stiles , [tradução Laura Claessens]. — São
José dos Campos : Colab Colibri, 2020.
208 p. ; 21 cm.

Tradução de: Words that work in business. a practical
guide to effective communication in the workplace.
ISBN 978-65-87439-01-3

1. Comunicação empresarial. 2. Relações interpessoais
3. Comunicação nas organizações. I. Stiles, Julie
II. Claessens, Laura. III. Título.

CDD 651.7

Todos os direitos reservados e protegidos
pela lei 9610 de 19 de fevereiro de 1998.

É proibida a reprodução total ou parcial, por quaisquer meios,
sem a autorização prévia, por escrito, da Editora.

Direitos adquiridos para a versão em português brasileiro por
Colab Colibri

Praça Chuí, 35, salão térreo - Ed. Max Offices - Vila Ema
12243-380 - São José dos Campos - SP - Brasil
www.colabcolibri.com contato@colabcolibri.com

Sumário

Prefácio.....	7
Introdução	11
Capítulo 1 * Consigo realmente usar a CNV em meu local de trabalho?	15
Algumas notas antes de começarmos	18
Lembretes	19
Capítulo 2 * Como começar: práticas silenciosas de CNV	23
Conscientizando-se dos bloqueios à conexão	24
Usando a autoempatia – Reconhecendo seus gatilhos	25
Usando a empatia silenciosa – Entendendo seus colegas de trabalho.....	30
Capítulo 3 * O ciclo de aprendizagem: celebrando progressos, enlutando erros.....	35
Celebração e luto na CNV	35
Convertendo o ciclo de aprendizagem em prática diária.....	40
Capítulo 4 * Prática: construindo confiança e competência	45
Praticando habilidades silenciosas	45
Praticando habilidades em voz alta.....	46
Fazendo combinados para praticar CNV	48
Levando o tempo que você precisar	57
Capítulo 5 * Pedidos poderosos: pedindo o que você quer	61
Reconhecendo padrões típicos em pedidos pouco claros.....	61
Gerando clareza em pedidos	62
Ajudando os outros a formular pedidos claros.....	74

Capítulo 6 » Sugestões para abordar desafios comuns	
de comunicação no local de trabalho.....	77
Reconhecendo imagens de inimigo.....	77
Lidando com conversas difíceis.....	85
Abordando humor no local de trabalho.....	87
Contestando o preconceito no local de trabalho	92
Contribuindo para reuniões efetivas	96
Navegando diferenças de poder	99
Respondendo quando colegas reclamam	101
Dando feedback e avaliações	105
Compartilhando áreas de trabalho	111
Mediando combinados descumpridos	113
Respondendo a e-mails.....	115
Transformando o término da relação de trabalho.....	117
Capítulo 7 » Dicas de comunicação no local de trabalho	123
Conclusão.....	181
Apêndices	
A: Frase das rodinhas da bicicleta.....	185
B: Lista de sentimentos.....	187
C: Sentimentos versus avaliações disfarçadas de sentimentos.....	190
D: Lista de necessidades	196
Índice remissivo	197
As quatro partes do processo de Comunicação Não Violenta.....	200
Sobre a Comunicação Não Violenta	201
Sobre o Center for Nonviolent Communication	202
Sobre o autor.....	203
Sobre a editora.....	205
Outros produtos da Colibri	206