

comunicação interna

A comunicação interna tem um papel fundamental no desenvolvimento e na disseminação dos valores e da cultura organizacional. É o processo que estabelece o fluxo das informações para o alcance dos objetivos da organização e que, ao mesmo tempo, fortalece o relacionamento entre os seus colaboradores.

No setor público, encontrar meios e ferramentas que promovam tanto o engajamento com os objetivos institucionais quanto a conexão entre as pessoas pode ser o grande desafio da comunicação.



A diversidade humana e a complexidade das relações de trabalho, constituídas por trabalhadores com diferentes vínculos com a administração pública (servidores, estagiários, terceirizados, dentre outros), demandam a adoção de mecanismos que sejam efetivos para superar resistências, evitar conflitos, solucionar problemas e contribuir para a qualidade do ambiente de trabalho.



A **comunicação não-violenta (CNV)** é uma ferramenta que, cada vez mais, vem sendo aplicada na comunicação interna do setor público. Aderente a princípios e valores éticos de respeito, diversidade e acolhimento, a CNV foca na conexão existente entre pessoas por meio de um processo mútuo de respeito e empatia.

Para aplicar a CNV, é preciso usar uma linguagem clara, seja verbal ou corporal, e expressar de maneira objetiva, detectável e amistosa aquilo que se deseja.

Conheça algumas atitudes da CNV.

Compreender as necessidades que estão relacionadas aos sentimentos para ajudar a alcançar uma comunicação mais clara.

Identificar os sentimentos, direcionando atenção, foco e a capacidade de distinguir pensamentos, avaliações e interpretações.

Fazer outras pessoas entenderem as necessidades de forma específica. Pedir algo que seja “bom” para ambas as partes ou que não prejudique a outra parte.

Observar o que de fato está acontecendo, sem realizar avaliações e julgamentos.

comunicação íntegra

A comunicação dos agentes públicos, seja qual for a ferramenta utilizada, deverá sempre ser orientada pela ética. Os agentes devem agir e se expressar com cortesia, urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando todas as pessoas, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção.

saiba mais

Comunicação não-violenta
Curso ENAP: Comunicação não-violenta

