

O Uso da Comunicação Não-Violenta em Manuais de Linguagem Não-Sexista para a Comunicação Organizacional¹

Fernanda Lazari Kawashima

Aluna da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Bauru/SP

Gabriela Jeovana Trinca

Aluna da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Bauru/SP

Matheus Henrique Barbosa Prandine

Resumo

As organizações são sistemas abertos que recebem influências e influenciam a sociedade e a comunidade em seu entorno, seus discursos e políticas de comunicação são fundamentais para manter o relacionamento com seus públicos. O objetivo deste artigo é verificar, através da pesquisa documental de caráter exploratório, se o “Manual para o uso não sexista da linguagem”, escrito por Paki Venegas Franco e Julia Pérez Cervera, utiliza os princípios da Comunicação Não-Violenta (CNV) e como o manual pode interferir nas organizações. A análise realizada permitiu constatar que o manual não apresenta o passo a passo da CNV explicado por Marshall em seu livro. Ele exibe a importância da linguagem não sexista e dá exemplos de como a utilizar em documentos, mas não aborda diálogos, que são necessários para aplicar o passo a passo.

Palavras-chave

Organizações; análise; manual para o uso não sexista da linguagem; comunicação não-violenta.

1 Pertinência do trabalho

Considerando as organizações como sistemas abertos que recebem influências e influenciam a sociedade e a comunidade em seu entorno, seus discursos e políticas de comunicação são fundamentais para manter o relacionamento com seus públicos. Portanto, através da comunicação, as organizações podem e devem fazer a gestão de relacionamento.

Sendo a luta por igualdade de direitos para as mulheres um assunto de muita relevância, as organizações precisam estar atentas a como fazer com que seu discurso esteja alinhado a esses valores e demandas. Assim, o objetivo deste artigo é verificar se o “Manual para o uso não sexista da linguagem”², escrito por Paki Venegas Franco e Julia Pérez Cervera, utiliza os princípios da Comunicação Não-Violenta (CNV) e como o manual pode interferir nas organizações.

¹ Trabalho apresentado no Espaço Jovem Pesquisador, na categoria Trabalhos teórico-práticos, atividade integrante do XIV Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas.

² Disponível em: <http://www.observatoriodegenero.gov.br/menu/publicacoes/outros-artigos-epublicacoes/manualpara-o-uso-nao-sexista-da-linguagem>> Acesso em 18 jun, 2019.

2 Relevância e originalidade da temática

Segundo Marshall Rosenberg (2006), nas sociedades baseadas na hierarquia ou dominação, aprendemos a nos comunicar sem perceber o que estamos sentindo e a rotular, comparar, exigir e proferir julgamento aos outros. Essa comunicação, que pode estimular a violência e não auxilia na resolução das questões do dia a dia, é nomeada “comunicação alienante da vida”. Devido à desigualdade de direitos para as mulheres em nossa sociedade e ao crescente número de estresse, suicídio, entre outros problemas relacionados à vida moderna, começou-se a dar importância para o jeito com que as pessoas se relacionam.

Além disso, considerando que a discriminação pode afetar a vida daqueles que a sofrem, manuais de como se relacionar com os outros começaram a ser desenvolvidos. Esses manuais são fundamentais para guiar o modo de se relacionar das pessoas, principalmente nas organizações, onde pode ser trabalhado de maneira a desenvolver o comportamento de seus integrantes a fim de diminuir a discriminação na comunicação, o que pode melhorar o clima, a cultura das organizações e a vida de seus integrantes.

3 Referências teóricas principais

3.1 Comunicação Não - Violenta

A técnica da CNV (Comunicação Não-Violenta) permite que as organizações mudem sua forma de comunicação, que os atritos sejam reduzidos e que as pessoas não depositem raiva em suas atitudes com as outras, melhorando a qualidade das relações e o dia a dia. Segundo Marshall Rosenberg (2006, p. 24) “nossas palavras, em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando”. Para o autor, essa comunicação ocorre em 4 passos: observação, sentimento, necessidade e pedido.

A comunicação alienante da vida, tipo de comunicação em que não há empatia, contrária à CNV, pode trazer diversas consequências negativas para as organizações. Caso seus integrantes se comuniquem com julgamentos, raiva, comparação e ajam como se os outros estivessem errados ou fossem maus, a comunicação será prejudicada e não fluirá devidamente. Dessa forma, as pessoas criarão um bloqueio entre si e não terão empatia, podendo desmotivar e desunir um time. Segundo o autor, essa comunicação é constituída pelos elementos: comunicar sem perceber o que estamos sentindo; rotular; comparar; exigir; e proferir julgamentos aos outros.

3.2 Cultura Organizacional e Comunicação organizacional

A cultura organizacional está diretamente ligada à identidade da organização, à forma com que se expressa e à forma como seus membros passam a se comportar, agir e pensar, sendo essencialmente constituída pela linguagem. A comunicação e a cultura organizacional se mostram interdependentes, pois, assim como a cultura é criada pela linguagem e disseminada através da comunicação, a comunicação é também moldada pela cultura da organização. Assim, a Comunicação Organizacional é essencial para a gestão de relacionamentos das organizações. Ela possibilita aos públicos conhecerem a organização, se identificarem com ela e manterem uma relação saudável e de cooperação.

Além disso, uma das ferramentas de gestão da Comunicação Organizacional é a Política de Comunicação, que é utilizada como um guia para o uso da linguagem dentro de uma organização. Ela modela os discursos para que estes sejam alinhados com os interesses e valores da organização e também dos públicos com que se relaciona. Sendo um documento construído coletivamente, pode ser adaptado para tornar a comunicação organizacional mais igualitária e abrangente aos públicos, contribuindo com uma linguagem menos sexista e colaborando para diminuição da exclusão da mulher na sociedade em que está inserida.

4 Métodos usados/Desenvolvimento

Para chegar ao objetivo central deste estudo, aplicou-se a pesquisa documental de caráter exploratório. Esta pesquisa foi desenvolvida a partir da leitura e reflexão acerca do manual para o uso não sexista da linguagem, de Paki Venegas Franco e Julia Pérez Cervera (2006), utilizando alguns conceitos presentes no livro Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais, de Marshall Rosenberg (2006). Para fazer a análise, verificamos se o Manual apresenta os 4 passos da CNV ou os elementos da comunicação alienante da vida.

5 Resultados (esperados, parciais, finais)

A análise realizada permitiu constatar que o manual não apresenta o passo a passo da CNV explicado por Marshall em seu livro. Ele exhibe a importância da linguagem não sexista e dá exemplos de como a utilizar em documentos, mas não aborda diálogos, que são necessários para aplicar o passo a passo.

Ao mesmo tempo, pudemos perceber que o manual apresenta somente um elemento da comunicação alienante da vida, o “exigir”, presente na citação:

Nós, que elaboramos este material, pensamos que todas as instâncias de Governo, desde os Ministérios, Secretarias e até a menor repartição pública, têm a obrigação de eliminar as diferentes formas de discriminação contra as mulheres e o uso a linguagem sexista é uma delas (FRANCO; CERVERA. 2006, p.48).

Assim sendo, constatamos que o Manual não utiliza a comunicação alienante da vida em sua maior parte.

Com a análise do Manual, concluímos que ele pode ser extremamente benéfico, pois pode guiar uma organização a não utilizar uma linguagem sexista, o contribui para que a exclusão das mulheres diminua ou não aconteça. Além disso, visto que a Cultura Organizacional mostra o que a organização é, se uma Cultura utiliza uma linguagem sexista e discriminatória, seus públicos podem identificar a partir disso um posicionamento, o que pode desencadear uma situação de conflito entre a organização e os públicos com que se relaciona.

A Comunicação e a Cultura Organizacional estão diretamente ligadas. Portanto, a utilização de uma linguagem não sexista, assim como a aplicação da CNV, podem moldar a organização em seu âmbito mais interno, influenciando seus membros e transformando a realidade da sociedade em que está inserida.

6 Referências

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação do IFRS**, 2015. Página A Política. Disponível em: <<https://comunica.ifrs.edu.br/politica/wp-content/uploads/sites/2/2015/04/Politica-deComunica%C3%A7%C3%A3o-Apresenta%C3%A7%C3%A3o.pdf>> Acesso em: 18 de Jun. de 2019.

CURVELLO, João José Azevedo. **Comunicação Interna e Cultura Organizacional**. 2. ed. Brasília: Casa das Musas, 2012. 162 p.

FLEURY, Maria Tereza Leme. Estórias, mitos, heróis - cultura organizacional e relações do trabalho. **Revista de Administração de Empresas**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 24, p.7-18, 1987.

FRANCO, P. V.; CERVERA, J. P. **Manual para o uso não sexista da linguagem**. Tradução: Beatriz Cannabarra. [s.l.]: Rede de Educação Popular entre Mulheres da

América Latina, 2006. Disponível em:
<<http://www.observatoriodegenero.gov.br/menu/publicacoes/outros-artigos-epublicacoes/manual-para-o-uso-nao-sexista-da-linguagem>> Acesso em: 18 de Jun. de 2019.

KUNSCH, K. M. M. **As Dimensões Humana, Instrumental e Estratégicas da Comunicação Organizacional**: recorte de um estudo aplicado no segmento corporativo. São Paulo/SP: INTERCOM, 2012.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. 5. ed. São Paulo: Summus, 2003.

MARCHIORI, Marlene; VILAÇA, Wilma. **Cultura Organizacional e Comunicação nas Organizações Contemporâneas**: Temas Imbricados ou Desarticulados?. In: ABRAPCORP, 5., 2011, São Paulo. Anais. São Paulo: Abrapcorp, 2011. p. 1 - 19.

OLIVEIRA, I. L. **Novo Sentido da Comunicação Organizacional: Construção De Um Espaço Estratégico**. 2003. 11f. Artigo científico - PUC Minas, Belo Horizonte, 2003.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo. Ágora, 2006.

RUÃO, T. (1999). “**A Comunicação Organizacional e a gestão de Recursos Humanos. Evolução e actualidade**”, Cadernos do Noroeste, vol. 12, nº 1-2, pp.