



# Princípios Básicos da Comunicação Não Violenta

Fortalecendo a Colaboração e a  
Empatia



# O que é Comunicação Não Violenta (CNV)?

A Comunicação Não Violenta (CNV) é uma abordagem de comunicação desenvolvida por Marshall Rosenberg que promove a conexão empática entre as pessoas. Baseia-se em quatro componentes principais: observação sem julgamento, identificação de sentimentos, reconhecimento de necessidades e formulação de pedidos claros e específicos.

A CNV busca transformar padrões de comunicação que geram conflitos em interações que promovem compreensão mútua e colaboração. No ambiente de trabalho, a CNV pode melhorar significativamente a comunicação, reduzir conflitos e fortalecer os relacionamentos interpessoais.

# Marshall Rosenberg – o criador

Marshall Bertram Rosenberg (1934-2015) foi um psicólogo, mediador, autor e professor americano. Ele é mais conhecido por desenvolver a Comunicação Não Violenta (CNV), um processo que promove a parceria e a resolução de conflitos de maneira pacífica. Crescendo em um bairro violento de Detroit, Michigan, Rosenberg foi exposto a várias formas de violência, o que despertou seu interesse em entender as causas da violência e como reduzi-la.

Ele obteve seu doutorado em Psicologia Clínica pela Universidade de Wisconsin em 1961 e, em 1984, fundou o Centro para Comunicação Não Violenta, onde atuou como Diretor de Serviços Educacionais. Rosenberg trabalhou como pacificador em diversas partes do mundo, oferecendo treinamentos de CNV para educadores, gestores, profissionais de saúde, militares, prisioneiros e muitos outros grupos, sempre com o objetivo de promover a reconciliação e a resolução pacífica de conflitos



# Os Quatro Componentes da CNV

1. Observação sem julgamento
2. Identificação de sentimentos
3. Reconhecimento de necessidades
4. Pedido claro e específico

# Observação sem julgamento

A observação sem julgamento é o primeiro componente da Comunicação Não Violenta (CNV). Consiste em observar o que está acontecendo em uma situação específica de maneira objetiva, sem adicionar interpretações, avaliações ou julgamentos. A ideia é descrever os fatos de forma neutra, sem incluir opiniões pessoais.

Por exemplo, em vez de dizer "Você está sempre atrasado", uma observação sem julgamento seria "Você chegou 15 minutos depois do horário combinado nas últimas três reuniões". Essa abordagem ajuda a evitar mal-entendidos e conflitos, criando uma base mais sólida para a comunicação empática e a resolução de problemas.

# Identificação de sentimentos

A identificação de sentimentos é o segundo componente da Comunicação Não Violenta (CNV). Envolve reconhecer e expressar os sentimentos que surgem em resposta às situações que observamos. Isso requer um vocabulário emocional rico e a capacidade de introspecção para entender o que estamos realmente sentindo.

Por exemplo, em vez de dizer "Você me irrita", podemos identificar e expressar nossos sentimentos de forma mais precisa, dizendo "Sinto frustração quando você chega atrasado às reuniões". Ao identificar e comunicar nossos sentimentos de maneira clara, facilitamos a empatia e a compreensão mútua, criando um ambiente mais aberto e colaborativo.



# Reconhecimento de necessidades

O reconhecimento de necessidades é o terceiro componente da Comunicação Não Violenta (CNV). Trata-se de identificar as necessidades subjacentes que estão por trás dos sentimentos que experimentamos. Cada sentimento que temos está ligado a uma necessidade satisfeita ou não satisfeita. Ao reconhecer e expressar essas necessidades, podemos comunicar de forma mais clara e eficaz o que é importante para nós.

Por exemplo, ao invés de dizer "Estou frustrado porque você está atrasado", podemos dizer "Sinto frustração porque tenho a necessidade de pontualidade e respeito pelo tempo". Esse reconhecimento ajuda a criar um entendimento mais profundo entre as pessoas e facilita a busca por soluções que atendam às necessidades de todos os envolvidos.

# Pedido claro e específico

O pedido claro e específico é o quarto componente da Comunicação Não Violenta (CNV). Após observar sem julgamento, identificar sentimentos e reconhecer necessidades, o próximo passo é fazer um pedido que seja claro e específico para atender às nossas necessidades. Um pedido eficaz deve ser formulado de maneira positiva, concreta e realizável, evitando exigências ou ordens.

Por exemplo, em vez de dizer "Você precisa ser mais responsável", um pedido claro e específico seria "Você poderia, por favor, me avisar com pelo menos 30 minutos de antecedência se você vai se atrasar para a reunião?". Esse tipo de pedido aumenta as chances de compreensão e cooperação, promovendo uma comunicação mais eficaz e harmoniosa.





# **Benefícios da CNV no Ambiente de Trabalho**

- Melhora na comunicação
- Redução de conflitos
- Aumento da colaboração e empatia
- Prática da escuta ativa e do respeito mútuo

# Conclusão

- E-book gerado por IA – ChatGTP e diagramado por mim
- Elaborado como Desafio de Projeto dentro do BootCamp CAIXA - IA Generativa com Microsoft Copilot em Janeiro/2025.

Sugestão de vídeo:

Introdução à Comunicação Não-Violenta - Workshop por Marshall Rosenberg:

<https://www.youtube.com/watch?v=DgAsthY2KNA>

Sugestão de vídeo:

Para Início de Conversa - Carolina Nalon:

<https://www.youtube.com/watch?v=3qzcPcQjbMI&t=360s>

Sugestão de Curso:

<https://online.pucrs.br/formacao-gratuita/comunicacao-nao-violenta-empatia-e-cooperacao>