

## Exemplo 1: Feedback Construtivo em um Ambiente de Trabalho

**Contexto:** Maria é gerente de uma equipe de desenvolvimento de software. Ela notou que João, um dos desenvolvedores, está constantemente entregando o código com atraso. Maria precisa abordar o problema sem causar constrangimento ou conflito.

### CNV em Ação:

- **Observação (Sem Julgamento):** "João, nas últimas três semanas, observei que você entregou o código com dois dias de atraso em relação ao prazo estabelecido."
- **Sentimento (Expressando Emoção):** "Estou preocupada com isso porque percebo que pode estar afetando o cronograma do projeto e aumentando a pressão sobre toda a equipe."
- **Necessidade (Identificando a Necessidade):** "Eu realmente preciso garantir que o projeto siga o cronograma para que possamos entregar com qualidade e dentro do prazo acordado com o cliente."
- **Pedido (Fazendo um Pedido Claro):** "Gostaria de saber se podemos discutir maneiras de gerenciar melhor o tempo ou identificar se há algo que está dificultando suas entregas. Você poderia me dizer como podemos trabalhar juntos para melhorar isso?"

**Resultado Potencial:** João se sente respeitado e compreendido, e fica mais aberto a compartilhar os desafios que está enfrentando. Juntos, eles podem encontrar uma solução, como ajustar os prazos ou redistribuir tarefas, promovendo um ambiente de trabalho mais colaborativo.

---

## Exemplo 2: Resolução de Conflito entre Colegas

**Contexto:** Ana e Carlos, ambos membros de uma equipe de marketing, tiveram uma discussão acalorada durante uma reunião. Ana sente que Carlos constantemente interrompe suas falas, e isso a deixa frustrada.

### CNV em Ação:

- **Observação (Sem Julgamento):** "Carlos, durante as reuniões, eu percebo que, quando estou tentando explicar minhas ideias, às vezes sou interrompida antes de terminar."
- **Sentimento (Expressando Emoção):** "Eu me sinto frustrada quando isso acontece porque sinto que minhas contribuições não estão sendo completamente ouvidas."
- **Necessidade (Identificando a Necessidade):** "Para que eu me sinta mais envolvida e respeitada nas discussões, eu preciso ter a oportunidade de concluir meus pensamentos antes que outros respondam."
- **Pedido (Fazendo um Pedido Claro):** "Você estaria disposto a esperar até que eu termine de falar antes de compartilhar suas opiniões? Isso me ajudaria a me sentir mais confortável e valorizada na equipe."

**Resultado Potencial:** Carlos entende como suas ações impactaram Ana e, ao receber um pedido claro e não acusatório, ele se dispõe a fazer um esforço consciente para não interromper. A comunicação entre eles melhora, tornando as reuniões mais produtivas e harmoniosas.

---

### Exemplo 3: Negociação com um Cliente Externo

**Contexto:** Roberto é responsável pelo atendimento ao cliente em uma empresa de consultoria. Um cliente, Sr. Silva, está insatisfeito com os prazos de entrega do projeto. Ele expressa sua frustração em uma ligação, dizendo que está desapontado e exige um prazo impossível de cumprir.

#### CNV em Ação:

- **Observação (Sem Julgamento):** "Sr. Silva, entendo que o senhor está desapontado porque o prazo de entrega foi prorrogado por duas semanas."
- **Sentimento (Expressando Emoção):** "Eu também estou preocupado com essa situação, pois sabemos o quanto é importante para o senhor ter o projeto finalizado o quanto antes."
- **Necessidade (Identificando a Necessidade):** "Nosso objetivo é garantir que o senhor receba um trabalho de alta qualidade, o que requer um tempo adequado para revisão e ajustes."
- **Pedido (Fazendo um Pedido Claro):** "Gostaria de propor uma nova data que equilibre nossas necessidades de tempo com a urgência do seu projeto. Podemos revisar juntos o cronograma e ver se conseguimos uma solução que seja aceitável para ambos?"

**Resultado Potencial:** O Sr. Silva se sente ouvido e compreendido, o que diminui sua frustração inicial. Ao invés de insistir em um prazo impossível, ele fica mais aberto a negociar um novo cronograma que satisfaça ambos os lados.

---

### Exemplo 4: Solicitação de Colaboração em um Projeto

**Contexto:** Luciana é líder de um projeto e precisa que outro departamento colabore mais estreitamente com a sua equipe. Ela percebe que há uma falta de comunicação entre as equipes, o que está causando atrasos.

#### CNV em Ação:

- **Observação (Sem Julgamento):** "Notei que as últimas solicitações de suporte ao seu departamento levaram alguns dias para serem atendidas, o que impactou o andamento do nosso projeto."
- **Sentimento (Expressando Emoção):** "Isso me deixa preocupada porque precisamos de respostas rápidas para manter o projeto dentro do cronograma."
- **Necessidade (Identificando a Necessidade):** "É crucial para nós termos uma comunicação mais ágil entre os departamentos para evitar atrasos e garantir que todos estejam alinhados."
- **Pedido (Fazendo um Pedido Claro):** "Seria possível estabelecermos um canal de comunicação mais direto ou até mesmo reuniões semanais curtas para alinhar as demandas e acompanhar o progresso? Isso ajudaria muito na fluidez do trabalho."

**Resultado Potencial:** O outro departamento entende a importância da colaboração mais estreita e aceita a proposta de melhorar a comunicação. Isso resulta em um fluxo de trabalho mais eficiente e em menor chance de atrasos.

---

Esses exemplos mostram como a **CNV** pode ser usada para resolver conflitos, melhorar a comunicação, e fortalecer as relações em diferentes contextos profissionais. Eles ilustram a aplicação prática dos princípios da CNV, promovendo interações mais positivas e produtivas.