

Mini Curso – Comunicação Não Violenta (CNV)

HumaniQ AI – Apostila Resumo

HUMANIQ AI – PLATAFORMA DE RISCOS PSICOSSOCIAIS E DESENVOLVIMENTO HUMANO

Mini Curso – Comunicação Não Violenta (CNV) aplicada à Liderança e à Gestão de Pessoas
Técnicas de Comunicação Empática e Construtiva

Apresentação Institucional HumaniQ AI

A HumaniQ AI é uma solução inteligente focada em riscos psicossociais, segurança psicológica, saúde emocional e desenvolvimento humano. Este mini curso integra a trilha de desenvolvimento da plataforma, apoiando empresas na construção de ambientes de trabalho colaborativos e emocionalmente saudáveis, por meio da Comunicação Não Violenta (CNV).

Objetivo Geral do Curso

Desenvolver líderes e profissionais capazes de aplicar princípios da Comunicação Não Violenta para:

- Aprimorar a escuta ativa e empática
- Reduzir conflitos destrutivos
- Fortalecer a segurança psicológica
- Apoiar a construção de relações mais saudáveis entre líderes, equipes e organização

Público-Alvo

- Líderes formais (supervisores, coordenadores, gerentes, diretores)
- Líderes informais e profissionais em preparação para posições de liderança
- Profissionais de RH, Saúde e Segurança, e Gestão de Pessoas
- Facilitadores internos de treinamentos, cultura e bem-estar

Estrutura do Curso

Módulo 1 – Fundamentos da Comunicação Não Violenta (CNV)

Módulo 2 – Escuta Empática e Ativa

Módulo 3 – Gestão de Conflitos com CNV

Módulo 4 – Expressão Autêntica e Assertiva

Cada módulo contém: conceitos, exemplos práticos, roteiros de fala, reflexões guiadas e atividades aplicáveis ao contexto.

MÓDULO 1 – FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV)

1.1 O que é Comunicação Não Violenta?

A Comunicação Não Violenta (CNV), desenvolvida por Marshall Rosenberg, é um modo de se comunicar que busca:

- Clareza e honestidade na expressão do que sentimos e precisamos
- Respeito e empatia na forma de ouvir o outro
- Construção de soluções que atendam, tanto quanto possível, às necessidades de todas as partes

Na prática, a CNV propõe uma mudança de postura:

- De reatividade para consciência
- De julgamento para observação
- De acusação para expressão de sentimentos e necessidades
- De imposição para construção conjunta

1.2 Os quatro pilares da CNV

A CNV se estrutura em quatro componentes principais:

1. Observação

- Descrever fatos concretos, sem rótulos ou julgamentos
- Ex.: “Na reunião de hoje, você falou enquanto eu apresentava o relatório”.

2. Sentimentos

- Nomear emoções que surgem diante dos fatos

– Ex.: “Eu me senti desrespeitado e frustrado”.

3. Necessidades

– Identificar quais necessidades importantes foram tocadas (respeito, colaboração, reconhecimento, clareza etc.)
– Ex.: “Tenho necessidade de ser ouvido quando estou apresentando um trabalho.”

4. Pedido

– Fazer um pedido claro, específico e possível, sem tom de ordem ou ameaça
– Ex.: “Você poderia, nas próximas reuniões, esperar eu concluir para trazer suas contribuições?”

1.3 Comunicação violenta x Comunicação não violenta no trabalho

Comunicação violenta não é apenas agressão explícita.

Ela inclui:

- Ironias, sarcasmo, humilhação
- Julgamentos: “preguiçoso”, “fraco”, “incompetente”
- Generalizações: “você sempre...”, “você nunca...”
- Ameaças veladas: “se continuar assim, você sabe o que pode acontecer”

Na perspectiva HumaniQ AI, esse tipo de comunicação é um dos fatores que alimentam riscos psicossociais, assédio moral e ambientes de medo, silêncio e adoecimento.

Já a comunicação não violenta:

- Foca em fatos, não em rótulos
- Nomeia sentimentos sem culpar o outro por eles
- Assume responsabilidade pelas próprias necessidades
- Convida ao diálogo e à construção conjunta de caminhos

1.4 Atividade – Traduzindo frases violentas em CNV

Pegue frases comuns no dia a dia corporativo e reescreva em CNV.

Exemplos:

Frase original: “Você é muito desorganizado, por isso o projeto está atrasado.”

Em CNV:

“Nas últimas duas semanas, percebi que os prazos combinados para as etapas do projeto não foram cumpridos.

Fico preocupado e frustrado porque preciso confiar no cronograma para alinhar o cliente.

Eu preciso de mais previsibilidade e organização nas entregas.

Você pode me dizer o que está dificultando e como podemos organizar isso juntos daqui pra frente?”

MÓDULO 2 – ESCUTA EMPÁTICA E ATIVA

2.1 O que é escuta empática?

No contexto HumaniQ AI, escuta empática é a habilidade de:

- Ouvir além das palavras
- Perceber emoções e necessidades por trás do que é dito
- Criar um espaço seguro onde a pessoa sente que pode se expressar sem ser ridicularizada ou punida

Escutar com empatia não significa concordar com tudo, mas:

- Estar presente na conversa
- Não interromper o tempo todo
- Não preparar mentalmente a resposta enquanto o outro ainda fala
- Validar a experiência do outro, mesmo que a solução ainda precise ser negociada

2.2 Barreiras à escuta ativa no ambiente de trabalho

- Pressa constante (“não tenho tempo para ouvir”)
- Crença de que ouvir é sinal de fraqueza da liderança
- Necessidade de estar certo e ter sempre a última palavra
- Julgamentos automáticos (“isso é mimimi”, “ele é dramático demais”)

Essas barreiras, quando frequentes, aumentam riscos psicossociais identificados pelos instrumentos HumaniQ AI, como sensação de injustiça, clima de medo e falta de segurança psicológica.

2.3 Técnicas de escuta ativa e empática

Alguns recursos práticos:

- Contato visual e postura aberta
 - Olhar para a pessoa, não para o celular ou o computador.
- Silêncio consciente
 - Permitir que a pessoa conclua, sem interromper.
- Reformulação
 - “Se eu entendi bem, você está dizendo que...”
- Validação
 - “Entendo que, do seu ponto de vista, isso seja bem frustrante.”
- Perguntas abertas
 - “O que você precisa agora?”
 - “Como você acha que podemos melhorar essa situação?”

2.4 Atividade – Treino de escuta empática

Em duplas, uma pessoa compartilha uma situação difícil vivida no trabalho (real ou fictícia).

A outra pratica:

- Não interromper
- Reformular o que ouviu
- Validar o sentimento, mesmo sem concordar com tudo

Ao final, quem falou diz se se sentiu ouvido e respeitado.

MÓDULO 3 – GESTÃO DE CONFLITOS COM CNV

3.1 Conflito não é, por si só, algo negativo

Do ponto de vista da HumaniQ AI, o problema não é a existência de conflitos, mas a forma como eles são conduzidos.

Conflitos mal geridos podem gerar:

- Clima hostil
- Boicotes silenciosos
- Assédio moral
- Adoecimento emocional

Conflitos bem geridos podem gerar:

- Melhoria de processos
- Aumento de confiança (quando bem conduzidos)
- Aprendizado mútuo
- Maior clareza de expectativas

3.2 Tipos de conflito no ambiente de trabalho

- Conflitos de tarefa (sobre o trabalho em si)
- Conflitos de relacionamento (entre pessoas)
- Conflitos de valores (modo de ver o mundo, ética, prioridades)

A CNV ajuda a transformar conflitos em conversas estruturadas, focadas em necessidades, não em ataques pessoais.

3.3 Roteiro de CNV para conversas de conflito

Imagine que dois membros da equipe estão em atrito. O líder pode facilitar a conversa usando CNV:

1. Preparar o espaço
 - Garantir ambiente minimamente reservado e seguro
2. Estabelecer combinados mínimos
 - “Vamos ouvir um de cada vez, sem interrupções, sem ironias e sem ataques pessoais.”
3. Conduzir por observações, sentimentos, necessidades e pedidos
 - Para cada um, ajudar a estruturar:
 - Observação: “Quando aconteceu X...”
 - Sentimento: “Eu me senti...”
 - Necessidade: “Porque eu preciso de...”
 - Pedido: “Eu gostaria de pedir que, nas próximas vezes...”

3.4 Exemplo prático de mediação com CNV

Situação: um colaborador sente que o outro não compartilha informações importantes do projeto.

Modo tradicional (violento):

– “Você esconde as coisas de propósito, quer me prejudicar.”

Em CNV:

– “Nas últimas três reuniões, eu soube de mudanças do projeto apenas na hora da entrega, e não antes.

Eu me senti inseguro e irritado, porque preciso de previsibilidade para organizar minhas tarefas.

Eu gostaria de pedir que, sempre que houver alterações, você me informe o quanto antes ou registre no nosso canal oficial.

3.5 Atividade – Roteiro de mediação HumaniQ AI

Cada líder escolhe um conflito real (ou frequente) e escreve um pequeno plano de mediação com CNV, contemplando:

- Objetivo da conversa
- Regras de respeito mútuo
- Perguntas para cada parte
- Possíveis acordos concretos

MÓDULO 4 – EXPRESSÃO AUTÊNTICA E ASSERTIVA

4.1 Diferença entre agressividade, passividade e assertividade

- Comunicação agressiva:
 - Impõe, ataca, desrespeita limites
 - Ex.: “Você vai fazer assim e ponto final.”
- Comunicação passiva:
 - Evita confronto a qualquer custo, engole tudo
 - Ex.: “Tudo bem... deixa assim mesmo”, quando na verdade não está tudo bem
- Comunicação assertiva (buscada na CNV):
 - Expressa o que pensa e sente com clareza e respeito
 - Considera as próprias necessidades e as dos outros
 - Abre espaço para diálogo e ajuste

4.2 Expressão autêntica com base na CNV

Expressar-se com autenticidade é:

- Falar de si, não sobre o caráter do outro
- Usar “eu sinto”, “eu preciso”, “eu penso”, em vez de “você é”, “você sempre”
- Ter coragem de colocar limites com respeito

Exemplo de expressão autêntica:

“Quando as decisões são tomadas sem que a equipe seja consultada, eu me sinto desmotivado e pouco considerado, porque preciso sentir que faço parte das decisões que afetam meu trabalho.

Gostaria de pedir que, sempre que possível, possamos ser informados antes e ter espaço para contribuir.”

4.3 Assertividade e segurança psicológica

Líderes que se comunicam com autenticidade e respeito:

- Favorecem ambientes onde as pessoas se sentem seguras para falar
- Reduzem a cultura do medo e da omissão
- Diminuem riscos psicossociais ligados a silenciamento, injustiça percebida e abuso de poder

4.4 Roteiro para conversas difíceis em CNV

Antes da conversa:

- Clarifique seu objetivo
- Identifique seus sentimentos e necessidades
- Prepare uma observação concreta, sem rótulos

Durante a conversa:

- Use frases em primeira pessoa
- Fale dos impactos
- Faça pedidos claros, não ameaças
- Abra espaço para ouvir o outro

Após a conversa:

- Verifique se houve entendimento
- Combine próximos passos

- Monitore se os acordos estão sendo cumpridos

4.5 Atividade – Redação de uma conversa difícil

Cada participante escolhe uma conversa que vem adiando (com chefe, liderado ou par) e escreve um roteiro usando os 4

- Observação
- Sentimentos
- Necessidades
- Pedido

ENCERRAMENTO DO MINI CURSO – CNV HUMANIQ AI

Ao finalizar este mini curso, o líder é convidado a:

1. Escolher 3 práticas de CNV para aplicar nas próximas semanas, por exemplo:
 - Reformular feedbacks usando CNV
 - Fazer pelo menos uma mediação de conflito com foco em observações, sentimentos, necessidades e pedidos
 - Praticar escuta empática em conversas sensíveis
2. Registrar, dentro da realidade da empresa, quais mudanças percebe em:
 - Qualidade das conversas
 - Clima de equipe
 - Nível de confiança e abertura
3. Revisitar periodicamente os conceitos, alinhando a prática de CNV com os dados e indicadores de riscos psicossociais

Este mini curso faz parte da trilha HumaniQ AI de desenvolvimento de líderes e equipes, voltada à prevenção de riscos ps à promoção de ambientes de trabalho mais humanos e ao fortalecimento da segurança psicológica e da comunicação co