

# **Comunicação Não Violenta (CNV)**

Resolução de Conflitos



Apresentadora  
**Ann'Elena Galiego**



# Colaboração & Confiança.

FMX Academy

itb  
EQUIPAMENTOS ELÉTRICOS

A confiança é testada quando surge o **conflito**.

O que separa equipes maduras das imaturas é como elas conversam quando algo dá errado.

O que mais atrapalha a comunicação no trabalho?

FMX

# O que é Comunicação Não Violenta (CNV)

## Perguntas de reflexão:

- Criada por Marshall Rosenberg.
- Objetivo: expressar necessidades com empatia e clareza, sem atacar.
- Base: Todo conflito nasce de uma necessidade não atendida.
- Benefícios no ambiente corporativo:
  - Reduz ruídos e retrabalhos.
  - Melhora o clima e engajamento.
  - Facilita feedbacks e conversas difíceis.

# Os 4 Pilares da CNV

Observação sem julgamento → Falar de fatos, não de rótulos.

Ex: Em vez de 'Você é irresponsável', diga 'Percebi que o relatório foi entregue após o prazo.'

Necessidade → Revelar o que é importante.

Ex: 'Preciso de previsibilidade para planejar.'

Sentimento → Dizer como se sente sem culpar.

Ex: 'Fiquei preocupado porque dependia dessa informação.'

Pedido → Fazer um pedido possível.

Ex: 'Você pode me avisar antes se perceber que vai atrasar?'

# Evitando Resistência na Comunicação

- Evitar expressões que geram resistência: 'sempre', 'nunca', 'não', 'errado', 'o problema é você'.
- Efeitos: ativam defesa e desviam foco da solução.
- Substituir por falas específicas e factuais:
  - 'Nas últimas duas vezes que precisei, senti falta do seu apoio.'
  - 'Acho que não estamos nos entendendo sobre esse ponto.'
  - 'Tenho sentido dificuldade de chegar em um acordo.'

# Situações de Conflito para Discussão

1. Atrasos em entregas → Um colega costuma atrasar entregas e isso afeta a equipe
2. Interrupções em reuniões → Durante reuniões, alguém interrompe constantemente os colegas
3. Falta de reconhecimento → Você sente que suas contribuições não são valorizadas

## Instruções:

- Discutir reação comum (forma reativa) e versão com CNV.

# Conclusões e Reflexões

## O que muda ao usar CNV:

- As pessoas escutam mais.
- O foco vai para a solução.
- Diminui a defesa e aumenta a colaboração.

**Frase de apoio:** 'Comunicar com empatia não é ser passivo — é escolher o caminho que favorece a solução, não a disputa.'

# **Desafio da Semana**

- Escolher uma conversa difícil e aplicar os 4 passos da CNV.
- Evitar generalizações e palavras de resistência.
- Observar o impacto da mudança de linguagem.

“Quando a gente muda o jeito de falar, o outro muda o jeito de ouvir. E é aí que o conflito vira aprendizado.”

# Muito Obrigada!



**Telefone**

+55 18 99710-6779



**Email**

contato@fmxsolucoes.com.br



**LinkedIn**

<https://www.linkedin.com/in/ann-elena-galiego-de-sousa-1212b8167/>

Apresentadora  
**Ann'Elena Galiego**

