

MÓDULO 5: DINÂMICAS DE GRUPO E CONSTRUÇÃO DE  
CONFIANÇA

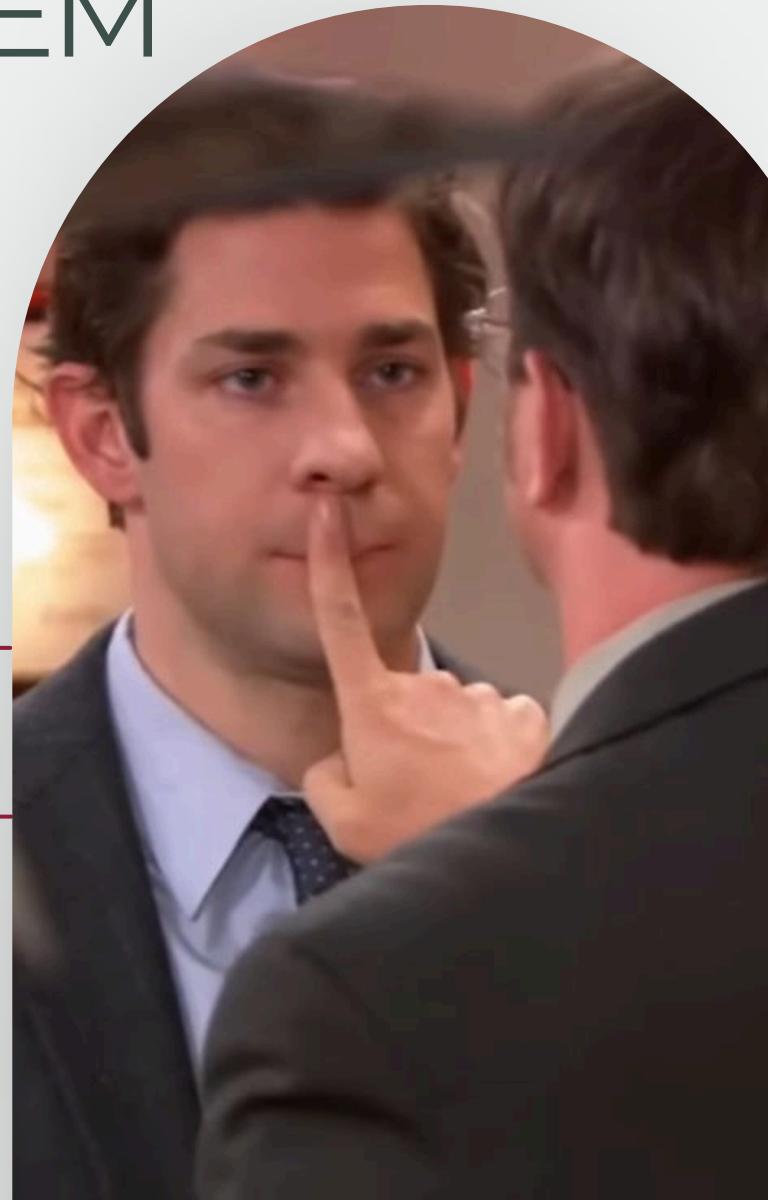
# COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV) APLICADA AO TRABALHO EM EQUIPE

Aula 2

---

**Facilitador:** Ann'Elena Galiego

---



# Introdução

A comunicação é uma das competências mais essenciais no ambiente de trabalho. Ela influencia diretamente a confiança, a colaboração, os resultados e a qualidade das relações entre colegas, lideranças e equipes.

Mesmo assim, é comum que ruídos, interpretações equivocadas e tensões transformem situações simples em conflitos desnecessários.

A Comunicação Não Violenta (CNV) surge como uma ferramenta prática, acessível e transformadora, desenvolvida para ajudar pessoas e equipes a conversarem com clareza, empatia e respeito — mesmo diante de temas difíceis.

## Por que falar de CNV?

Durante o módulo anterior, discutimos como a confiança é construída — e também como ela pode se dissolver.

Um ponto central é que a confiança é testada nos momentos de conflito.

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

Equipes que se desenvolvem aprendem a:

- conversar sobre erros sem medo,
- não varrer conflitos para debaixo do tapete,
- conduzir conversas difíceis com maturidade,
- ouvir o outro sem preparar uma defesa,
- reformular falas duras em necessidades reais.

A CNV é uma das principais ferramentas para isso.

# O que atrapalha a comunicação no dia a dia?

Durante a aula, os participantes citaram dois pontos centrais:

## **Ruídos de comunicação**

O famoso: “eu achei que você quis dizer outra coisa”.

Mensagens curtas, emojis mal interpretados, pressa, estresse, tom inadequado... tudo pode gerar ruído.

## **Interpretação errada**

Não é só o que dizemos — é também como o outro entende.

Na comunicação profissional:

**Quem fala é responsável por garantir que o outro entenda a mensagem da melhor forma possível.**

Isso não é sobre controlar o outro — e sim sobre comunicar com clareza, intenção e responsabilidade.



# O que é Comunicação Não Violenta (CNV)?

Criada pelo psicólogo Marshall Rosenberg, a CNV parte de um princípio simples e profundo:

*Todo conflito nasce de uma necessidade não atendida.*

## A CNV nos ensina a:

- expressar necessidades com clareza,
- evitar ataques pessoais,
- entender o que está por trás da fala do outro,
- comunicar de forma empática,
- resolver conflitos com foco na solução — e não na disputa.

A base da CNV é a **empatia** — a capacidade de se conectar com o outro sem julgamentos.

## No ambiente corporativo, a CNV:

- reduz ruídos e retrabalhos,
- diminui conflitos e defensividade,
- fortalece a colaboração,
- facilita conversas difíceis,
- melhora engajamento e clima,
- ajuda equipes a amadurecerem.

# Os 4 Pilares da Comunicação Não Violenta

A CNV é prática. Ela funciona em quatro passos:

## 1) Observação sem Julgamento

Fale de fatos, não de rótulos.

“Você é irresponsável.”

“Percebi que o relatório foi entregue após o prazo.”

Rótulos atacam. Fatos abrem diálogo.

## 2) Sentimento

Nomeie como você se sente — sem culpar o outro.

“Fiquei preocupado porque dependia dessa informação.”

A vulnerabilidade controlada aumenta conexão.

## 3) Necessidade

Todo sentimento aponta para uma necessidade.

Exemplos de necessidades comuns no trabalho:

- previsibilidade
- apoio
- clareza
- organização
- alinhamento
- reconhecimento

“Preciso de previsibilidade para planejar.”

## 4) Pedido

Transforme a necessidade em uma solicitação concreta.

“Você pode me avisar antes caso perceba que vai atrasar?”

Um bom pedido é:

- claro,
- possível,
- negociável,
- específico.

# Evitando Resistências na Comunicação

Algumas palavras **aumentam a defensividade** e travam qualquer conversa:

- “sempre”
- “nunca”
- “você é o problema”
- “você não entende”
- “o erro é seu”

São **gatilhos** de defesa imediata.

Troque por:

- “Nas últimas duas vezes que precisei, senti falta do seu apoio.”
- “Acho que não estamos nos entendendo sobre este ponto.”
- “Tenho sentido dificuldade de alinharmos uma solução.”

A pessoa tende a escutar muito mais.

# Exemplos Práticos – Situações de Trabalho

Abaixo, algumas situações apresentadas na aula e sua versão com CNV:

## 1) Atrasos em entregas

### Resposta reativa:

“Você sempre atrasa tudo!”

### Com CNV:

“Percebi que as últimas entregas vieram depois do prazo. Fico preocupado porque isso impacta o planejamento da equipe. Preciso de previsibilidade para organizar as demandas. Você pode me avisar com antecedência quando perceber que pode atrasar?”

## 2) Interrupções em reuniões

### Resposta reativa:

“Você fica cortando todo mundo!”

### Com CNV:

“Notei que em alguns momentos você interrompe quando alguém está explicando um ponto. Isso me deixa confusa e sinto que perdemos o fluxo. Preciso garantir que todos concluam a fala. Você pode esperar finalizarmos antes de complementar?”

## 3) Falta de reconhecimento

### Resposta reativa:

“Ninguém valoriza o que eu faço!”

### Com CNV:

“Percebi que minhas últimas entregas não foram comentadas. Fico desmotivado porque preciso de feedback sobre meu trabalho. Podemos alinhar um momento para revisarmos as contribuições da semana?”

# Como a CNV transforma equipes

Usar CNV gera três mudanças imediatas:

## **As pessoas escutam mais**

Sem ataques, o outro não entra em modo de defesa.

## **O foco vai para a solução**

E não para provar quem está certo ou errado.

## **A colaboração aumenta**

Ao invés de disputa, há construção conjunta.

“Comunicar com empatia não é ser passivo — é escolher o caminho que favorece a solução.”

# Exercícios e Reflexões do eBook

## **Exercício 1: Autoavaliação**

- Em quais situações você costuma reagir de forma automática?
- Que palavras você usa que podem gerar resistência?
- Que necessidades suas mais aparecem no dia a dia?

## **Exercício 2: Reescrevendo Frases**

Reescreva as frases abaixo usando CNV:

1. “Você nunca me ajuda.”
2. “Esse trabalho está todo errado.”
3. “Você não entende nada do que eu falo.”
4. “Se você continuar assim, vai dar problema.”

## **Exercício 3: Conversa Difícil**

Escolha uma conversa real e responda:

1. Qual é o fato observável?
2. Qual o seu sentimento?
3. Qual necessidade sua não foi atendida?
4. Qual pedido concreto você pode fazer?

## Desafio da Semana (da própria aula)

Escolha uma conversa difícil e aplique os 4 passos da CNV.  
Observe o impacto da mudança de linguagem.

**Quando mudamos a forma de falar, o outro muda a forma de ouvir.**

## Encerramento

A CNV não é técnica para "ser bonzinho" — é uma ferramenta poderosa para:

- construir confiança,
- prevenir conflitos,
- resolver tensões,
- fortalecer relações,
- aumentar a maturidade da equipe,
- e melhorar resultados.

"Quando mudamos o jeito de falar, o conflito vira aprendizado." — Ann'Elena Galiego

# Obrigado pela atenção!



**Telefone**  
+55 (18) 99710-6779



**Email**  
[contato@fmxsolucoes.com.br](mailto:contato@fmxsolucoes.com.br)



**LinkedIn**  
[linkedin.com/in/ann-elena-galiego-de-sousa-1212b8167/?skipRedirect=true](https://linkedin.com/in/ann-elena-galiego-de-sousa-1212b8167/?skipRedirect=true)