

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 Galieço

Obrigado pela atenção!



Telefone
+55 (18) 99710-6779



Email
contato@fmxsolucoes.com.br



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