



PERCEPTUS

INTELIGÊNCIA ESTRATÉGICA

VERSÃO SIMPLIFICADA

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

— GUIA RÁPIDO —

Comunique com empatia.
Conecte com respeito.
Transforme relações.



ESCUTA ATIVA

Ouçá para
entender.



EMPATIA

Conecte-se
com o outro.



RESPEITO

Relações mais
saudáveis.



RESULTADOS

Comunicação que
gera confiança.

FERRAMENTAS PRÁTICAS PARA MELHORAR
A COMUNICAÇÃO E O CLIMA NO TRABALHO E NA VIDA.



Introdução

A Comunicação Não Violenta (CNV) é uma abordagem desenvolvida pelo psicólogo norte-americano Marshall Rosenberg com o objetivo de melhorar os relacionamentos humanos por meio da empatia, da escuta ativa e da expressão clara das necessidades.

A CNV busca reduzir conflitos desnecessários e estimular diálogos mais humanos, respeitosos e produtivos, tanto na vida pessoal quanto no ambiente corporativo.

Como surgiu a CNV?

Marshall Rosenberg desenvolveu a Comunicação Não Violenta na década de 60, inspirado por estudos sobre comportamento humano, psicologia humanista e mediação de conflitos. Seu objetivo era criar uma forma de comunicação que aproximasse as pessoas, mesmo em situações difíceis.

A metodologia passou a ser utilizada em escolas, empresas, negociações internacionais, famílias e ambientes de trabalho.

Os Quatro Pilares da CNV

São 4 os pilares da CNV – abaixo:

1. Observação

Descrever fatos concretos sem julgamentos.

Exemplo:

“Você chegou 20 minutos após o horário combinado.”

Em vez de:

“Você é irresponsável.”



PERCEPTUS

INTELIGÊNCIA ESTRATÉGICA

2. Sentimento

Identificar o sentimento gerado pela situação.

Exemplo:

“Fico preocupado quando isso acontece.”

3. Necessidade

Relacionar o sentimento a uma necessidade.

Exemplo:

“Preciso de organização para planejar o trabalho da equipe.”

4. Pedido

Realizar um pedido claro, específico e respeitoso.

Exemplo:

“Você poderia me avisar caso vá se atrasar?”

OS 4 PILARES DA CNV

Comunicação que gera conexão, colaboração e resultados.

1 OBSERVAÇÃO

Observar os fatos de forma neutra, sem julgamentos, opiniões ou interpretações.



2 SENTIMENTOS

Reconhecer e expressar os sentimentos que surgem em relação ao que acontece.



3 NECESSIDADES

Identificar e nomear as necessidades humanas que estão por trás dos sentimentos.



4 PEDIDOS

Fazer pedidos claros, concretos e possíveis, sem exigências ou cobranças.



CNV



PROPÓSITO DA CNV

Promover relações mais empáticas, autênticas e colaborativas, com base na compreensão mútua e no respeito.

(Figura Gerada pelo ChatGPT)



Escuta Ativa

A escuta ativa é fundamental para a CNV. Ouvir não significa apenas esperar a própria vez de falar, mas compreender genuinamente a outra pessoa.

Algumas atitudes importantes:

- Manter atenção durante a conversa;
- Evitar interrupções;
- Confirmar entendimento;
- Demonstrar interesse genuíno.

Exemplo:

“Deixe-me confirmar se entendi corretamente...”

Empatia



PERCEPTUS

Empatia é a capacidade de compreender o outro sem necessariamente concordar com tudo o que ele diz.

No ambiente profissional, a empatia ajuda a:

- reduzir conflitos;
- melhorar o clima organizacional;
- fortalecer equipes;
- aumentar a cooperação.

Exemplo de resposta empática:

“Entendo que isso tenha sido frustrante para você.”



Armadilhas comuns na comunicação

Algumas atitudes podem gerar conflitos e desgastes:

- sarcasmo;
- ironias;
- humilhações;
- generalizações;
- silêncio punitivo;
- agressividade;
- exposição pública de erros.

Exemplos inadequados:

“Você sempre faz tudo errado.”

“Parabéns, estragou tudo novamente.”

Aplicação no ambiente corporativo

A CNV pode ser aplicada em:

- feedbacks;
- liderança;
- reuniões;
- resolução de conflitos;
- treinamentos;
- atendimento ao cliente.



Benefícios:

- redução de conflitos;
- melhora da comunicação;
- aumento da confiança;
- fortalecimento da cultura organizacional.

Conclusão

A Comunicação Não Violenta não significa evitar problemas ou conflitos, mas aprender a lidar com eles de forma mais madura, respeitosa e eficiente.

Uma comunicação clara, empática e objetiva contribui para ambientes mais saudáveis, humanos e produtivos.



PERCEPTUS
INTELIGÊNCIA ESTRATÉGICA

Referências

ROSENBERG, Marshall. Comunicação Não Violenta – Técnicas para Aprimorar Relacionamentos Pessoais e Profissionais. Ágora.

<https://www.cnvc.org/>

<https://www.perceptus.com.br>