

 carolinarbrum

# Comunicação não violenta: introdução e aplicabilidades

→ Comunicadora / MBA em Psicologia organizacional e gestão de pessoas | Mentora de RH



ICAP 2022  
Construindo relações reais

26

PAINEL  
Saiba como a CNV tem ampliado a  
relacionamentos e resolução de con  
imobiliárias.

Imobi  
CUPOLA AGENCIA  
PORTO  
QuintoAndar  
refera



# objeções à CNV



nã~o vai dar certo pra mim  
eu nã~o sou **zen**  
nã~o gosto de **passividade**  
nã~o sou do tipo **bonzinho**

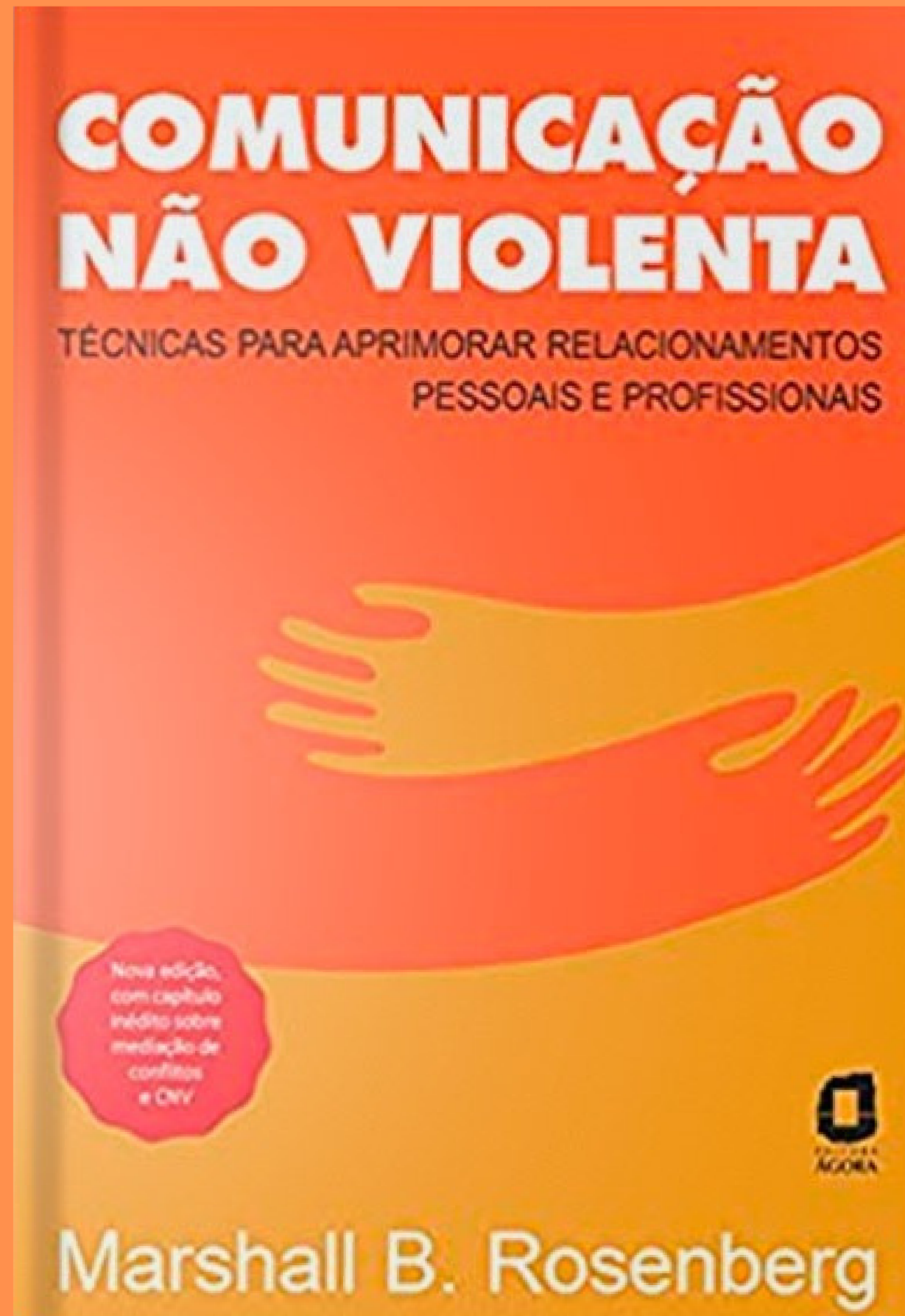
**melhorar a comunicação  
ter mais sucesso na vida  
profissional e pessoal  
aprender a não rotular**

**Não aprendemos a nos comunicar;  
Desafio de autoconhecimento e  
autodesenvolvimento;  
Não virarmos tiranos da CNV, não usá-la para  
julgamento;  
Aprender leva tempo e não é linear;  
CNV é como um novo idioma.**

**conflicto é**

**matéria-prima**





CNV  
comunicação não violenta

**CMV**

comunicação muito violenta

**o que torna a  
comunicação  
violenta?**

**juulgamentos &  
comparações &  
negar nossa  
responsabilidade**

**Invalidamos** os sentimentos dos outros;  
**Aconselhamos** desnecessariamente;  
Opinamos de forma a **culpar** alguém;  
**Interrompemos** a fala para contar algo sobre nós.

**JULGAMENTOS:** são uma barreira na nossa comunicação, quando julgamos, rotulamos o outro e impedimos a conexão.

**dica:** substituir julgamentos pelos fatos colabora para que o outro fique mais receptivo à conversa.

**ex:** “Você nunca faz nada em casa. Eu faço tudo sozinha.”

“Na última semana, eu lavei todas as louças e descii o lixo.”

 carolinarbrum

**COMPARAÇÕES:** fazem crer que há sempre uma forma certa e outra errada de ser, quando o que realmente existe são pressupostos, necessidades e prioridades diferentes.

**dica:** ponto de atenção para feedbacks e comunicação com a equipe

**NEGAR A NOSSA RESPONSABILIDADE: quando não somos honestos sobre nossos sentimentos e necessidades e buscamos colocar a culpa no outro pela forma como nos sentimos.**

**Nossos sentimentos são sempre fruto de nossas necessidades atendidas ou não atendidas, não dos comportamentos dos outros.**



o que **observamos**

o que **sentimos**

do que **necessitamos**

o que **pedimos**



**observações**



**atividade**





## **Observar sem avaliar ou rotular (fatos x julgamentos/interpretações)**

- observações: consigo filmar com uma câmera;**
- quando combinamos os dois as pessoas tendem a receber como crítica;**
- é difícil nos livrarmos dos velhos hábitos e dominarmos essa capacidade;**
- Quando conseguimos, não geramos ações defensivas imediatas,**

**sentimientos**



# glossário



 FONTE: [HTTPS://WWW.INSTITUTOCNVB.COM.BR/](https://www.institutocnvb.com.br/)

## glossário SENTIMENTOS



quando as necessidades estão atendidas

CALMO  
RELAXADO  
CONECTADO  
DESCANSADO  
RENOVADO  
CONTENTE  
FELIZ  
ALEGRE  
ANIMADO  
ESPERANÇOSO  
INSPIRADO  
ENERGIZADO  
ALERTA  
DISPOSTO  
GRATO  
EMPODERADO

MOTIVADO  
CONCENTRADO  
CURIOSO  
INTERESSADO  
BEM-HUMORADO  
AMOROSO  
CENTRADO  
SEGURO  
ALIVIADO  
OTIMISTA  
SATISFEITO  
PLENO

quando as necessidades não estão atendidas

RAIVA  
FURIOSO  
ABORRECIDO  
EXAUSTO  
ESTAFADO  
DEPRIMIDO  
TRISTE  
SOZINHO  
DESENCORAJADO  
DESANIMADO  
DESESPERANÇOSO  
IRRITADO  
RECEOSO  
DESCONFORTÁVEL  
CHATEADO  
AGITADO  
FRUSTRADO

DESCONCENTRADO  
SURPRESO  
TENSO  
COM MEDO  
PREOCUPADO  
PESSIMISTA  
CANSADO  
FRAGILIZADO  
ENVERGONHADO  
CONFUSO  
ANSIOSO



FONTE: [HTTPS://WWW.INSTITUTOCNVB.COM.BR/](https://www.institutocnvb.com.br/)



**A raiz dos nossos sentimentos  
estará sempre nas nossas  
necessidades, atendidas ou não  
atendidas, jamais no  
comportamento do outro.**

**necesidades**



**Toda nossa comunicação é um pedido.**

**Toda violência é a manifestação trágica de uma necessidade não atendida.**

Quando entendemos que há sempre uma **necessidade por trás de um comportamento**, o objetivo do diálogo passa a ser a busca por conexão ao invés da busca por culpados.

# **glossário**

**seja um investigador de necessidades**

---



**FONTE: [HTTPS://WWW.INSTITUTOCNVB.COM.BR/](https://www.institutocnvb.com.br/)**

## glossário

### NECESSIDADES



HONESTIDADE	CONEXÃO	ORDEM	AFETO	REALIZAÇÃO
AUTENTICIDADE	EMPATIA	EXPRESSÃO	CONFORTO	EVOLUÇÃO
INTEGRIDADE	ACEITAÇÃO	ESPIRITUAL	CONFIANÇA	ESPERANÇA
PRESENÇA	PERTENCIMENTO	LAZER	SUSTENTABILIDADE	APRENDIZADO
AUTONOMIA	COOPERAÇÃO	DIVERSÃO	PROTEÇÃO	DESAFIO
ESCOLHA	COMUNICAÇÃO	HUMOR	PAZ	DESCOBERTA
LIBERDADE	INTERDEPENDÊNCIA	FACILIDADE	BELEZA	CRIATIVIDADE
ESPAÇO	COMPROMETIMENTO	VARIEDADE	COMUNHÃO	VALORIZAÇÃO
ESPONTANEIDADE	COERÊNCIA	AR	BEM-ESTAR	CRESCIMENTO
EXPRESSÃO	RECONHECIMENTO	ÁGUA	EQUIDADE	SAÚDE
SIGNIFICADO	RESPEITO	ALIMENTO	HARMONIA	
COMPREENSÃO	SEGURANÇA	MOVIMENTO	INSPIRAÇÃO	
CELEBRAÇÃO	ESTABILIDADE	DESCANSO/SONO	SENTIDO	
CLAREZA	APOIO	ABRIGO	LUTO	
CONTRIBUIÇÃO	SUPORTE	TOQUE	INSPIRAÇÃO	



**pedidos**



## **Quando existe uma necessidade NÃO atendida**

**Sentimentos: fico mal humorado**

**Observação: quando eu percebo que você devolveu meu carro com o tanque vazio.**

**Pedido: poderia encher o tanque até hoje a noite?**

**Necessidades: para mim é importante consideração e poder confiar que meu carro vai ter gasolina quando eu precisar usá-lo.**



## **Quando existe uma necessidade atendida**

**Sentimentos: estou feliz**

**Observação: por notar que nessa semana você alimentou o cachorro, levou suas roupas sujas para a lavanderia e arrumou a cama todas as manhãs.**

**Necessidades: quero te agradecer porque compartilhar responsabilidade em nossa família é importante para mim.**

**empatia**

Empatia é a compreensão respeitosa do que os outros estão vivenciando.

Trata-se de esvaziar nossa mente para escutar com a totalidade do nosso ser.

**Presença: não faça nada, apenas esteja lá.**

Carl Rogers descreveu o impacto da empatia: "quando sinto que fui ouvido e escutado consigo perceber meu mundo de maneira nova e ir em frente".

Importante: deixe o outro esvaziar-se, antes de propor soluções;

Cuidado com a urgência em dar conselhos ou encorajamento (a compreensão intelectual bloqueia a empatia)

aconselhar // competir pelo sofrimento // educar //  
consolar // contar uma história // encerrar o assunto //  
solidarizar-se // interrogar // explicar-se // corrigir

**autenticidade**

Praticar CNV não significa ser passivo, bonzinho ou engolir sapos.

Autenticidade é a capacidade de expressar nossos sentimentos e necessidades de forma construtiva.

# CNV e feedback



UseComOseuTime

**Os líderes precisam dedicar  
uma quantidade razoável  
de tempo para lidar  
com medos e sentimentos,**



ou vão desperdiçar uma  
quantidade **exorbitante** de  
tempo tentando gerenciar  
comportamentos  
ineficientes e improdutivos.

## Descreva seu feedback

▲ Não é possível adicionar imagens.

**B**

*I*

U

~~ABC~~

~~S~~

$x^2$

$x_1$

14 ▼

**A** ▼

☰

☰

☰ ▼

**T** ▼

Primeiro passo: observar o que ocorre **sem julgar**. Falar os fatos.

Segundo passo: **Expressar seu sentimento** de acordo com o ocorrido.

Terceiro passo: Identificar sua necessidade e **deixar a pessoa ciente do que você esperava** naquela situação.

Quarto passo: **fazer um pedido** para que suas expectativas sejam atendidas.

**como  
começar**



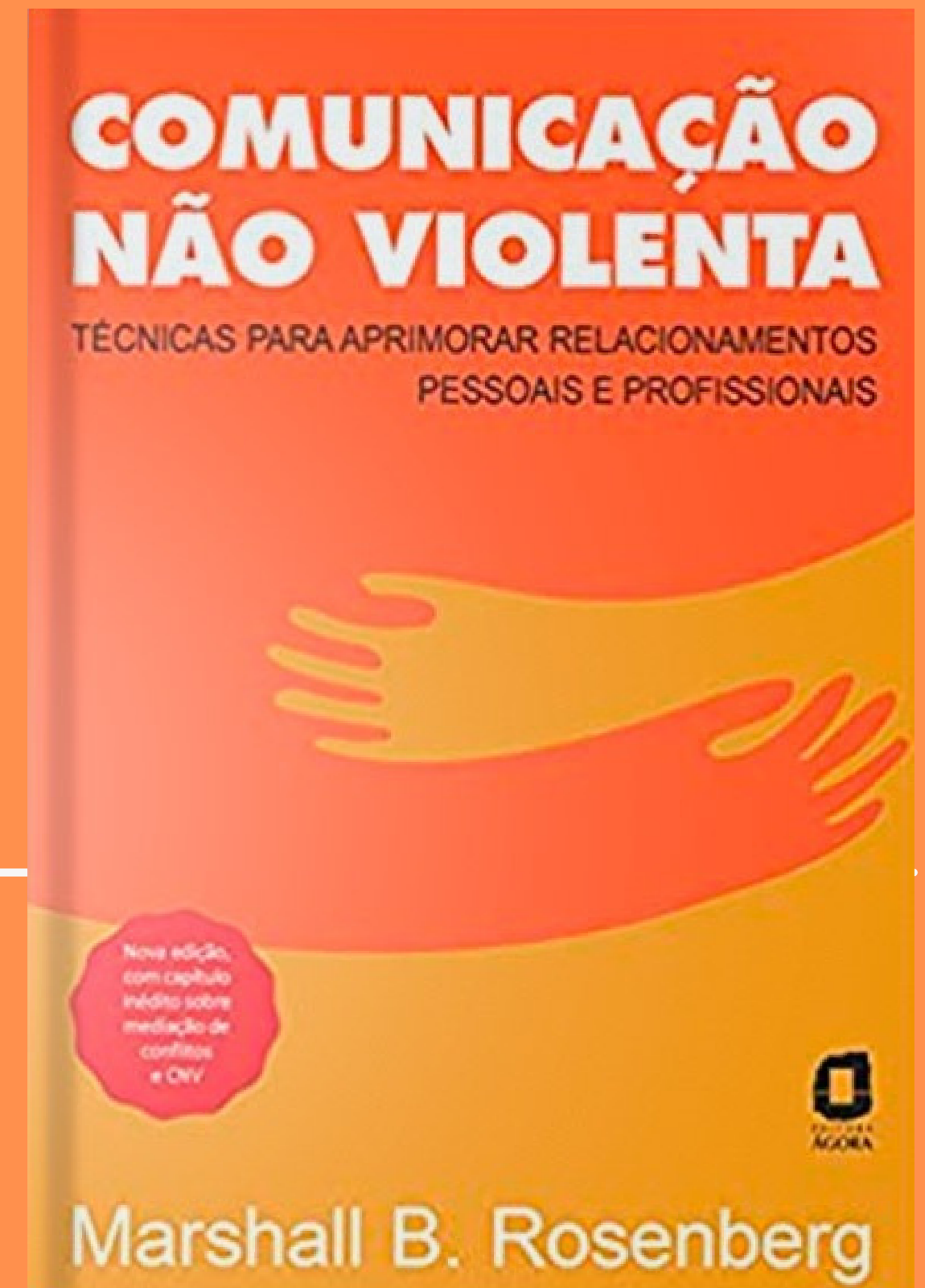
**simplifique**

e aja!

# estudo coletivo



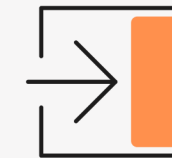
UseComOseuTime



**chame o seu time para  
colaborar  
compartilhe o projeto  
e encontre a forma da sua  
empresa se beneficiar da CNV**

# Obrigada

 carolinarbrum



**MATERIAIS DE  
APROFUNDAMENTO**

