

Após a leitura do curso, solicite o certificado de conclusão em PDF em nosso site: www.administrabrasil.com.br

Ideal para processos seletivos, pontuação em concursos e horas na faculdade.
Os certificados são enviados em **5 minutos** para o seu e-mail.

Carga horária no certificado: 180 horas



A **Comunicação Não Violenta**, ou **CNV**, surgiu da mente brilhante de um psicólogo norte-americano chamado [Marshall Rosenberg](#), lá pelos anos 1960. Ele estava profundamente preocupado com a maneira como as pessoas se comunicavam, principalmente em situações de conflito, e como isso podia gerar tanto sofrimento.

Rosenberg cresceu em um ambiente de muita violência e, desde cedo, ficou intrigado com a forma como as palavras podiam ser armas ou pontes, dependendo de como eram usadas. Foi isso que o motivou a desenvolver a CNV, uma metodologia que visa

criar conexões mais empáticas e [saudáveis](#) entre as pessoas, evitando julgamentos e agressões, tanto verbais quanto emocionais.

Agora, imagina só o impacto disso na sociedade e nas empresas, onde a comunicação muitas vezes acontece de forma truncada, cheia de mal-entendidos e de emoções mal resolvidas. A CNV não é só uma ferramenta para evitar brigas ou desentendimentos. Ela vai além, ajudando as pessoas a se entenderem de uma maneira mais profunda, conectando-se com suas próprias necessidades e as dos outros.

Em vez de ficarmos presos à velha fórmula de “você está errado, eu estou certo”, a CNV propõe uma mudança de perspectiva, incentivando o diálogo com base em quatro pilares: observação, sentimento, necessidade e pedido. **E é aqui que a mágica começa.**

Essa forma de comunicação tem uma importância gigantesca no mundo empresarial. A gente sabe que, em muitos ambientes de trabalho, o [estresse](#) e a pressão por resultados acabam criando um clima tenso, não é? Muitas vezes, as pessoas falam sem pensar, ou pior, falam apenas para criticar, e isso pode criar um ambiente de trabalho super tóxico.

Já parou para pensar como seria um lugar onde todos os funcionários realmente se escutassem, sem julgamentos, e tentassem entender as necessidades uns dos outros? Pois é aí que a CNV entra em cena, criando essa ponte de entendimento entre os colaboradores. Não é algo utópico, embora pareça, mas é possível sim!

Por exemplo, em vez de um chefe virar para o [funcionário](#) e dizer: “Você está sempre atrasado com as entregas!”, ele poderia usar a CNV e dizer algo como: “Eu estou preocupado porque vi que nos últimos projetos, os prazos não foram cumpridos, e isso me deixa ansioso sobre a qualidade do trabalho que estamos oferecendo. Como podemos resolver isso juntos?”

Percebe a diferença? No primeiro caso, o funcionário provavelmente se sentiria atacado e até mesmo desmotivado. No segundo, ele se sentiria incluído na solução do problema e não apenas culpado pelo erro.

Então, a CNV ajuda a transformar o [conflito](#) em uma oportunidade de crescimento.

Conflitos são naturais em qualquer ambiente — afinal, somos humanos com diferentes perspectivas, experiências e necessidades. Mas, em vez de evitar ou negar o conflito, a CNV nos convida a abraçá-lo de forma construtiva.

Em uma empresa, por exemplo, isso pode significar transformar uma crítica em um diálogo positivo que leve a uma melhoria, tanto no ambiente de trabalho quanto no relacionamento entre os membros da equipe.

E não é só no mundo corporativo que a CNV faz a diferença. Nas nossas relações pessoais e na sociedade como um todo, ela tem um papel crucial. Vivemos em um mundo cada vez mais polarizado, onde parece que as pessoas estão prontas para brigar a qualquer momento, especialmente nas redes sociais. E isso gera uma tensão constante, onde todo mundo está sempre na defensiva.

A CNV ajuda a quebrar esse ciclo de agressividade ao nos ensinar a escutar com empatia e a falar de forma que o outro realmente possa nos entender — e o mais importante, sem que a gente tenha que abrir mão de nossos próprios sentimentos e necessidades, que é algo difícil (quase impossível), pois faz parte da nossa identidade como seres sociais.

Outra coisa importante de entender sobre a CNV é que ela não é sobre ser “fofinho” ou falar “bonitinho”. Muita gente tem essa impressão errada.

A CNV é sobre ser honesto de uma forma que construa pontes em vez de muros. Isso não quer dizer que a gente tenha que evitar conversas difíceis ou deixar de falar o que sentimos. Pelo contrário! A CNV encoraja a expressão autêntica dos nossos sentimentos e necessidades, mas de uma maneira que facilite a conexão com o outro.

No fim das contas, a CNV é uma espécie de manual para nos ajudar a navegar pelas complexidades das relações humanas, seja no trabalho, em casa ou no mundo lá fora.

Não é uma varinha mágica que resolve tudo de uma hora para outra, mas, com prática, ela transforma a maneira como nos comunicamos e nos relacionamos com os outros. E isso, claro, gera mais harmonia, menos conflitos, maior produtividade e, no fim das contas, uma convivência muito mais saudável.

E quem não gosta de um pouco de paz, não é?!

Como a Comunicação Não Violenta pode Aprimorar nossas Relações Pessoais e Profissionais?



A **Comunicação Não Violenta (CNV)**, desenvolvida pelo psicólogo americano **Marshall Rosenberg**, como vimos anteriormente, consiste em um conjunto de habilidades linguísticas e comunicativas que fortalece nossa capacidade de manter a humanidade, mesmo em situações de [estresse](#) e conflito que fazem parte da vida.

A CNV nos incentiva a não evitar ou intensificar o conflito — reações comuns nesse tipo de situação — mas sim **encará-lo como uma chance de aprimorar nossos relacionamentos**. Isso se dá pela compreensão de que todo comportamento busca atender necessidades humanas universais, que são comuns a todos nós e influenciam nossas ações.

Os seres humanos são naturalmente sociais, aprendendo e ensinando através das interações. O desenvolvimento acontece nas relações, onde utilizamos a comunicação para entender e sermos entendidos. A comunicação reflete quem somos em cada instante: nossas histórias, memórias, conquistas e aspirações.

O objetivo da CNV é nos tornarmos conscientes de nossas necessidades, reconhecer nossa humanidade compartilhada e nossa habilidade de nos conectar através da comunicação, que vai além das palavras e da lógica linear.

Dessa forma, podemos acessar nossas forças internas para alcançar um entendimento mais profundo sobre nós mesmos e com os outros, superando os conflitos inerentes à condição humana.

Praticar a CNV requer autoconhecimento. Envolve questionar quem somos, como nos relacionamos e como impactamos uns aos outros. Com essa conscientização, conseguimos "separar o joio do trigo", compreendendo que o comportamento do outro pode afetar nossos sentimentos; no entanto, não devemos atribuir a responsabilidade dos nossos sentimentos ao comportamento alheio.

Na CNV, a **compaixão** é vista como um componente fundamental. Ela representa nossa habilidade de reagir às situações sem causar dor nem a nós mesmos nem aos outros.

A compaixão refere-se à essência da humanidade: lidar com o sofrimento enquanto buscamos felicidade. Não se trata de ter pena ou adotar uma postura superior em relação ao outro; ser compassivo implica reconhecer nossa vulnerabilidade comum — todos queremos ser felizes e evitar dor; enfrentamos sucessos e fracassos; compartilhamos emoções; somos seres humanos com virtudes e defeitos universais.

Além disso, a compaixão envolve o desejo de agir por nós mesmos e pelos outros para aliviar o sofrimento. Na prática da CNV isso implica considerar as próprias necessidades e sentimentos juntamente com os dos outros durante diálogos.

Tomar consciência da humanidade compartilhada entre nós, estar presente no momento e cultivar compaixão — mesmo quando alguém se apresenta agressivamente durante uma conversa — nos ajuda a conectar com valores sociais fundamentais. Isso permite entender (sem necessariamente aceitar) as atitudes do outro, levando-nos a sermos mais assertivos na gestão dos conflitos.

Outro aspecto relevante para melhorar as relações pessoais e profissionais através da CNV é entrar nas conversas com a intenção de compreender as motivações por trás das ações do outro, buscando discernir o que realmente importa para ele em suas escolhas.

Quando conseguimos entender melhor as atitudes alheias e também expressar claramente nossos próprios sentimentos, cria-se uma conexão baseada na confiança que fomenta mudanças criativas na comunicação interpessoal.

E como podemos fazer isso? **Através de 4 componentes!**

Quais os 4 Componentes da Comunicação Não Violenta (CNV)?



A Comunicação Não Violenta (CNV) é como um caminho cheio de nuances para melhorar a forma como nos relacionamos com os outros, seja no trabalho, nas relações pessoais ou na sociedade em geral. E o processo da CNV segue quatro etapas principais que, quando usadas juntas, ajudam a transformar conflitos em diálogos construtivos.

Vamos lá entender cada uma dessas etapas e como elas funcionam na prática?

Spoiler: depois de aprender, você nunca mais vai ver uma conversa difícil da mesma maneira.

1. Observação: enxergando o que realmente está acontecendo

O primeiro passo da CNV é observar sem fazer julgamentos.

Isso mesmo! Parece simples, mas, na prática, separar o que realmente está acontecendo do que a gente acha que está acontecendo pode ser mais complicado do que parece. Isso porque a gente tem a tendência natural de colocar as nossas avaliações em cima dos fatos. E, quando fazemos isso, a conversa já começa errada, com um tom crítico que gera resistência no outro.

Por exemplo, pense numa situação comum no trabalho. Digamos que você precisa conversar com um colega sobre atrasos em entregas. A primeira reação seria falar algo como: “Você nunca entrega nada no prazo!” ou “Você é super irresponsável com as datas”. Olha só, aqui já estamos misturando a observação com uma avaliação – e, claro, o colega vai se sentir atacado.

Agora, se você só observar o fato, sem julgar, pode dizer algo como: “Percebi que, nos últimos três projetos, as entregas ficaram alguns dias atrasadas”. Viu a diferença? No primeiro caso, o outro provavelmente vai ficar na defensiva, enquanto no segundo você só está apontando algo que realmente aconteceu.

No dia a dia, evita usar palavras como “nunca”, “sempre” ou “todo mundo”. Essas generalizações fazem parecer que o problema é permanente e que não há nada a ser feito. E mais: elas distorcem a realidade.

Um exemplo mais simples ainda? Se você estiver numa reunião e notar que o João, aquele seu colega, passou um bom tempo mexendo no celular, ao invés de dizer “Você nunca presta atenção!”, pode falar algo como: “Percebi que durante a reunião você estava no celular por um tempo”. De novo, a diferença é gigante.

Você está só observando um fato, sem criticar a pessoa diretamente. E, convenhamos, isso deixa a conversa muito mais tranquila.

2. Identificando e expressando sentimentos (como isso me fez sentir)?

Depois de observar o que está acontecendo, o segundo passo é falar sobre como você se sente em relação àquilo. E aqui vem um ponto crucial: expressar os sentimentos genuínos, sem culpar o outro. Parece fácil, né? Mas, na prática, muitas vezes a gente não sabe nem por onde começar a descrever o que está sentindo.

Isso acontece porque, em geral, não fomos ensinados a explorar nossos sentimentos com clareza. A maioria de nós cresce com uma visão limitada das emoções, e isso pode dificultar muito a nossa comunicação.

Por exemplo, voltando ao João e ao celular, você pode dizer: “Eu me senti desconfortável e frustrado quando percebi que você estava mexendo no celular durante a reunião”. Opa, agora estamos falando de como você se sente, sem colocar a culpa diretamente nele. É bem diferente de dizer “Você me irritou quando não prestou atenção”, né?

Na CNV, a chave está em falar dos seus sentimentos, sem responsabilizar o outro por eles. Isso abre espaço para que a pessoa realmente entenda o impacto das ações dela, sem que se sinta atacada.

Outro detalhe importante é que, ao expressar seus sentimentos, você está dando uma oportunidade para que o outro te conheça melhor e compreenda suas reações. E, vamos combinar, isso só melhora o diálogo. Quantas vezes as conversas não se transformam em brigas porque alguém sente algo e não consegue expressar? Ou pior, porque a pessoa expressa da maneira errada e acaba culpando o outro?

Pois é, saber nomear nossos sentimentos pode ser um verdadeiro divisor de águas nas relações!

3. Reconhecendo as necessidades (o que está por trás dos sentimentos?)

Chegamos à parte que muita gente acha complicada: reconhecer as necessidades que estão por trás dos sentimentos. Mas calma, não é nenhum bicho de sete cabeças. Na verdade, é bem simples.

Sempre que sentimos alguma coisa, seja desconforto, alegria, tristeza ou frustração, esses sentimentos estão conectados a uma necessidade que temos. Pode ser

necessidade de reconhecimento, de atenção, de segurança, de tranquilidade... enfim, a lista é longa.

Voltando ao nosso exemplo do João. Você percebeu que ele estava no celular e isso te deixou desconfortável. Então, o que está por trás desse desconforto? Talvez você tenha uma necessidade de ser ouvido ou de ter mais engajamento nas reuniões.

Quando conseguimos entender o que está por trás dos nossos sentimentos, fica muito mais fácil resolver a situação sem brigar. Ao invés de criticar ou se frustrar, você pode dizer algo como: “Eu percebi que me sinto frustrado quando as pessoas mexem no celular durante as reuniões, porque eu tenho uma necessidade de sentir que todos estão engajados no que está sendo discutido”.

Reconhecer e expressar essas necessidades é essencial para que o outro saiba como te ajudar. E aqui tem um ponto interessante: a maioria das pessoas não quer te prejudicar de propósito. Muitas vezes, elas simplesmente não sabem o que você precisa, porque ninguém falou claramente.

E é aí que a CNV brilha. Quando você expressa seus sentimentos e necessidades de forma clara, você está dando ao outro a chance de te entender e, quem sabe, até ajustar o comportamento para atender essas necessidades.

4. Fazendo pedidos (o que podemos fazer para melhorar?)

Finalmente, depois de observar, expressar sentimentos e reconhecer necessidades, chegamos ao último passo: fazer um pedido. E, olha, aqui é importante que o pedido seja claro, direto e, mais importante ainda, que ele não soe como uma exigência. O pedido deve ser uma forma de melhorar a situação, de maneira que tanto você quanto o outro possam sair beneficiados.

Vamos ao exemplo prático. Depois de todo o processo, você poderia dizer algo como: “João, você poderia evitar usar o celular na próxima reunião, por favor? Isso me ajudaria a me sentir mais confortável e focado”.

Note que você não está exigindo, nem fazendo ameaças. É um pedido claro e razoável, que leva em consideração tanto as suas necessidades quanto o espaço do outro. Pedir algo de maneira clara aumenta muito as chances de ser atendido. E mais:

quando o pedido é feito de forma que a pessoa sinta que pode dizer “não” sem culpa, a relação se torna mais saudável.

Ah, e cuidado com os pedidos vagos, hein? Coisas do tipo “eu quero que você preste mais atenção” ou “seja mais responsável” são super difíceis de interpretar e podem acabar gerando mais confusão. Seja o mais específico possível.

Pessoalmente, meu pai não gosta que os filhos usem o celular enquanto estão fazendo uma refeição juntos. Para ele, é um momento sagrado e raro (afinal, não moramos mais sobre o mesmo teto). Ele precisou se expressar apenas uma vez e, bem, essa mudança não ocorreu apenas lá. Essa mudança ocorreu em minha casa e na casa dos meus irmãos. Hora da refeição é (e sempre foi) um momento sagrado.

É bem possível que João pare de usar o celular em toda e qualquer reunião em sua vida profissional!

Qual a Relação entre a CNV, Gratidão e Desejo Natural de Contribuir em Todos os Ambientes?

Você já parou para pensar como a comunicação pode influenciar o desejo das pessoas de contribuir, de forma natural e espontânea, em todos os ambientes que frequentam? Seja no trabalho, em casa, ou mesmo com amigos, essa vontade de somar algo positivo ao grupo está diretamente ligada à forma como nos comunicamos e percebemos o mundo ao nosso redor.

E é aí que entram dois pilares fundamentais: a Comunicação Não Violenta (CNV) e a gratidão.

Esses conceitos, quando integrados, podem desbloquear um tipo de colaboração que flui de maneira genuína e leve, sem pressões ou cobranças.

A CNV é uma forma de comunicação que vai além das palavras. Ela foca em como nos conectamos com os outros, valorizando a empatia, a escuta ativa e a clareza na expressão dos sentimentos e necessidades.

O idealizador da CNV, Marshall Rosenberg, falava muito sobre a ideia de "conectar com o outro para despertar o desejo natural de contribuir". Ou seja, quando você cria um ambiente seguro e respeitoso, onde as pessoas se sentem ouvidas e compreendidas, a tendência é que elas queiram, naturalmente, retribuir isso de forma positiva.

A gratidão tem um poder transformador nas [relações humanas](#), porque nos tira de um estado de escassez — onde só enxergamos o que falta — e nos coloca num estado de abundância, onde reconhecemos o que já temos e o que os outros estão nos oferecendo. E isso, meus amigos, tem um impacto direto no desejo de contribuir.

Quando você expressa gratidão de forma genuína, você está, de certa forma, reforçando a ideia de que as ações do outro têm valor. E quem não gosta de se sentir valorizado, não é? Esse sentimento de ser apreciado gera um ciclo positivo: quanto mais valorizadas as pessoas se sentem, mais elas querem continuar contribuindo, criando um ambiente colaborativo.

Por exemplo, pense numa situação de equipe. Você está liderando um projeto e percebe que um dos membros está dando o máximo de si, se esforçando em cada detalhe. Se você disser algo como "Obrigado por seu esforço, eu realmente percebo e valorizo sua dedicação", isso não é só uma demonstração de boa educação, é um reconhecimento que alimenta o desejo daquela pessoa de continuar dando o seu melhor.

E quando esse tipo de gratidão circula em todos os níveis de uma equipe, o ambiente se torna muito mais harmonioso e produtivo. Até porque quando damos nosso melhor, parece que ninguém está olhando, né?! Então é algo bom e prazeroso receber esse tipo de elogio no meio da nossa turbulência diária.

Aí você pode estar pensando: "Ok, entendi que gratidão é importante, mas como ela se relaciona com a CNV no dia a dia?". A conexão é mais natural do que parece. A CNV nos ensina a focar nos sentimentos e nas necessidades, tanto as nossas quanto

as dos outros. E a gratidão é uma forma de reconhecer que essas necessidades foram atendidas.

Vamos supor que você esteja em uma reunião de trabalho, e um colega fez um comentário que ajudou a esclarecer uma dúvida importante. Uma resposta baseada em CNV poderia ser algo como: “Quando você trouxe aquele ponto, me ajudou muito a entender melhor o que estava em jogo. Isso me trouxe mais clareza, e por isso, agradeço por sua contribuição.”

Aqui, você está expressando tanto o impacto positivo da ação do outro quanto a gratidão que sente por isso.

E o efeito é imediato: o colega se sente valorizado e provavelmente ficará mais inclinado a continuar contribuindo de forma ativa nas próximas oportunidades.

O Impacto da Gratidão no Ambiente de Trabalho

Pesquisas na área da [psicologia positiva](#) mostram que ambientes onde a gratidão é uma prática comum tendem a ser mais produtivos, criativos e colaborativos. E isso não é à toa.

Quando nos sentimos gratos e reconhecidos, o cérebro libera dopamina e serotonina, substâncias ligadas ao bem-estar e à motivação. Ou seja, é ciência pura: um ambiente de trabalho que cultiva a gratidão cria as condições para que as pessoas se sintam motivadas a colaborar de maneira mais espontânea e genuína.

Por exemplo, em uma equipe onde a cultura da gratidão é presente, os feedbacks positivos fluem mais naturalmente. Em vez de apenas apontar erros ou problemas, as pessoas também fazem questão de reconhecer e valorizar as contribuições positivas.

Isso cria uma sensação de pertencimento e incentivo, que faz com que todos queiram dar o seu melhor — não por obrigação, mas por prazer em contribuir com o grupo.

O desejo natural de contribuir está presente em todos nós, mas ele pode ser bloqueado por uma série de fatores, como falta de reconhecimento, ambiente competitivo ou comunicação inadequada. A combinação da CNV com a gratidão é uma fórmula poderosa para desbloquear esse desejo de maneira sustentável.

Pensa só: quando você se comunica de forma empática, ouvindo o outro sem julgamentos e expressando suas próprias necessidades de maneira clara, você está criando um espaço de confiança. E quando você adiciona a gratidão a isso, reconhecendo as contribuições que os outros fazem, esse espaço de confiança se transforma em um terreno fértil para a colaboração.

Voltando ao ambiente de trabalho, imagine que você terminou um projeto em equipe e, ao final, agradece a todos pelos esforços individuais: “Cada um de vocês trouxe algo único para esse projeto, e sou grato pelo comprometimento de todos. Não teríamos conseguido sem o trabalho em conjunto.”

Esse reconhecimento, aliado à comunicação clara e empática, cria uma dinâmica onde o desejo de contribuir passa a ser algo intrínseco e não imposto.

A relação entre a CNV, a gratidão e o desejo natural de contribuir está profundamente conectada à maneira como nos [comunicamos](#) e valorizamos as pessoas ao nosso redor. Quando cultivamos a empatia e a escuta ativa através da CNV, e complementamos isso com a prática genuína da gratidão, estamos criando as condições perfeitas para que a colaboração floresça de forma natural.

No fim das contas, todos nós queremos nos sentir ouvidos, compreendidos e valorizados. Quando essas necessidades são atendidas, o desejo de contribuir aparece de maneira espontânea, sem que seja necessário nenhum tipo de cobrança. E essa, meus amigos, é a verdadeira magia da compaixão e da gratidão no nosso dia a dia.

Como Lidar com Casos de Comunicação Violenta (Agressiva) no Ambiente de Trabalho?



Lidar com comunicação violenta no ambiente de trabalho pode ser um desafio e tanto, não é? Principalmente quando as emoções estão à flor da pele e o estresse do dia a dia se acumula, a comunicação agressiva pode surgir e prejudicar tanto o clima da equipe quanto a produtividade.

Mas, calma, existem formas de lidar com isso de maneira assertiva e eficiente, sem precisar bater de frente ou deixar a situação se agravar!

A seguir, vou te apresentar um guia passo a passo de como gerenciar essas situações, trazendo exemplos práticos que você pode aplicar no cotidiano:

1. **Reconhecer o tipo de comunicação violenta.** O primeiro passo é perceber o que está acontecendo. Comunicação violenta pode aparecer de diversas formas: gritos, insultos, ironias, sarcasmos ou até um silêncio carregado de hostilidade. No ambiente de trabalho, isso pode ser algo como um colega que levanta o tom de voz numa reunião, ou um chefe que faz comentários sarcásticos sobre o desempenho da equipe. Um exemplo prático? Imagine que durante uma reunião, um colega diz: "Você nunca entrega nada direito, como é

que você ainda trabalha aqui?". Isso não só é agressivo como também desqualifica o trabalho do outro. Nesse momento, é essencial reconhecer que a conversa saiu do tom saudável e que está havendo uma comunicação violenta.

2. **Mantenha a calma e respire fundo.** Parece meio clichê, né? Mas, olha, manter a calma é fundamental. Quando alguém fala de forma agressiva, a tendência natural é responder no mesmo tom, e aí a situação pode virar um verdadeiro caos. Por isso, a ideia aqui é respirar fundo e tentar não deixar que a emoção momentânea tome conta de você. Se alguém te trata de maneira rude ou levanta a voz, antes de reagir, pare um segundo e respire. Pode ser algo simples como: "Ok, preciso me acalmar antes de responder". Essa pausa, mesmo que curta, já pode evitar que você entre na mesma vibração agressiva e piorar o conflito. Dá um tempinho pra mente processar antes de falar.
3. **Escute o que a outra pessoa tem a dizer.** Depois de se acalmar, é hora de realmente ouvir. Isso mesmo, escutar com atenção. Muitas vezes, a comunicação violenta é fruto de frustração ou de mal-entendidos. Ao invés de interromper ou rebater no calor do momento, tente escutar o que a outra pessoa está dizendo. Aí você vai poder entender a raiz do problema. Imagine que o seu chefe, por exemplo, te diz de forma agressiva: "Eu não posso acreditar que você cometeu esse erro de novo!" Em vez de responder defensivamente, escute e pense no que pode estar por trás desse comentário. Talvez ele esteja sobrecarregado ou frustrado por outros motivos. Escutar é uma forma de desarmar o conflito antes que ele se agrave.
4. **Use a técnica da comunicação não violenta.** Essa é uma das ferramentas mais eficazes quando o assunto é lidar com comunicação agressiva. A CNV (Comunicação Não Violenta) foca em quatro elementos: observação, sentimento, necessidade e pedido. Projeto atrasado? Antes de descer do salto e xingar todo mundo, você pode aplicar a CNV, como aprendemos anteriormente em seus 4 componentes: i) Observação: "Eu percebi que o projeto atrasou mais uma vez nesta semana."; ii) Sentimento: "Eu me sinto preocupado e frustrado com isso."; iii) Necessidade: "É importante para mim que a equipe consiga entregar tudo no prazo para que possamos evitar problemas." e; iv) Pedido: "Você poderia me ajudar a encontrar uma solução

para melhorar nossa comunicação e organização?". Viu a diferença? Você fala o que sente e o que precisa, sem atacar ou culpar a outra pessoa. Isso tende a desarmar o comportamento agressivo e abrir espaço para uma conversa mais produtiva.

5. **Defina limites claros.** Quando a comunicação violenta passa de um ponto e começa a afetar o seu bem-estar, é necessário estabelecer limites. E isso não significa ser agressivo de volta, mas sim ser firme e claro sobre o que você aceita ou não aceita. Definir limites não só protege você, como também deixa claro para a outra pessoa que aquele tipo de comportamento não é tolerável. Um exemplo: se durante uma reunião alguém começa a gritar com você, você pode dizer de forma tranquila: "Eu entendo que você está frustrado, mas prefiro continuar essa conversa quando pudermos falar de maneira respeitosa." Isso deixa claro que você não vai se engajar em uma troca de ofensas, mas também não está ignorando o problema.
6. **Tente resolver o problema em particular.** Se possível, leve a conversa para um ambiente mais reservado. Muitas vezes, a agressividade no ambiente de trabalho aumenta quando há uma plateia. O medo de perder o controle ou de parecer "fraco" diante de outras pessoas pode intensificar a comunicação violenta. Quando você conversa em particular, as chances de conseguir uma conversa mais calma e assertiva aumentam. Por exemplo, se um colega foi rude com você na frente da equipe, tente chamá-lo para uma conversa privada. Diga algo como: "Eu gostaria de entender melhor o que aconteceu mais cedo. Podemos conversar sobre isso em um lugar mais tranquilo?" Isso demonstra que você quer resolver a situação, mas de forma respeitosa e sem criar mais constrangimentos.
7. **Peça ajuda se necessário.** Se mesmo após tentar resolver a situação de forma madura e assertiva, a agressividade continuar, talvez seja hora de escalar o problema. Isso não significa "fazer fofoca" ou criar um ambiente mais tenso, mas sim recorrer a um mediador, como um superior ou até o setor de [Recursos Humanos](#), para ajudar a gerenciar o conflito. Imagine que um colega continua te tratando mal, mesmo depois de várias tentativas de diálogo. Nessa hora, pode ser necessário falar com um gestor e explicar a situação: "Eu já tentei conversar diretamente com ele, mas não tivemos avanços. Acredito que

seja importante ter alguém mediando essa situação para chegarmos a uma solução." Isso evita que o problema continue se arrastando e impacte ainda mais o ambiente de trabalho.

8. **Aprenda a se afastar se for necessário.** Por fim, se todas as tentativas falharem e a comunicação violenta continuar, talvez seja o momento de considerar se afastar da situação, se possível. Às vezes, o ambiente de trabalho simplesmente não é saudável, e insistir em um lugar onde a agressividade é recorrente pode ser prejudicial ao seu bem-estar. Se você já tentou tudo: manter a calma, usar CNV, definir limites e até pedir ajuda, e nada mudou, talvez seja hora de pensar no seu bem-estar a longo prazo. Isso não quer dizer desistir fácil, mas sim priorizar sua [saúde mental](#). Afinal, ninguém merece passar por um ambiente tóxico todos os dias, né?

Lidar com comunicação violenta no ambiente de trabalho não é fácil, mas com as ferramentas certas, você pode não só gerenciar essas situações, como também contribuir para um ambiente mais saudável e colaborativo.

Lembre-se de que é sempre possível manter a calma, ser assertivo e, acima de tudo, proteger seu bem-estar. E se a agressividade continuar, não hesite em buscar ajuda e tomar decisões que priorizem sua paz e crescimento profissional, ok?!

Por fim, Vida e Profissão: Como Aplicar a CNV no Dia a Dia? [25 Exemplos na Prática]



A Comunicação Não Violenta (CNV) é uma ferramenta poderosa para melhorar a forma como nos relacionamos e nos comunicamos com os outros. Quando falamos de observar e expressar nossas emoções e necessidades, é fácil cair na armadilha de usar julgamentos, rótulos e acusações, o que muitas vezes gera mais distanciamento e conflito do que conexão e entendimento.

A CNV nos convida a falar de uma maneira mais clara e respeitosa, sem abrir mão do que sentimos, mas fazendo isso de forma que a outra pessoa possa entender sem se sentir atacada.

Aqui vamos ver dois lados: o jeito “errado” de falar, que inclui julgamentos e generalizações, e o jeito “certo” de se comunicar, de acordo com os princípios da CNV. Vamos dar uma olhada nas diferenças?

1. **Substantivos: Julgamento de caráter vs. descrição de ações.** Quando a gente fala algo do tipo: “Você é um porco!”, a gente está fazendo um julgamento, colocando uma etiqueta na pessoa. E o problema disso é que isso não comunica de verdade o que nos incomoda, entende? É melhor descrever

a ação que causou esse sentimento. Por exemplo, ao invés de "Você é porco", você pode dizer: "Você pegou o salgadinho do chão e comeu. Não faz isso! Eu me preocupo com sua saúde. O que acha de jogar no lixo ou lavar antes de comer?" Dessa forma, a gente expressa nossa preocupação de forma clara e objetiva.

2. **Adjetivos: Julgamentos de características vs. descrição de comportamentos.** Usar adjetivos como "preguiçoso" é uma forma de ataque que foca na pessoa e não no comportamento. Isso fecha o diálogo, pois quem escuta se sente julgado. Em vez disso, foque em descrever o comportamento específico que causou o problema: "Notei que você não arrumou a cama essa semana. Isso me deixou frustrado porque temos acordado que iríamos manter o quarto organizado." Dessa forma, você abre espaço para uma conversa sobre as expectativas e acordos.
3. **Advérbios: Generalizações exageradas vs. fatos específicos.** Frases como "Você fala demais" ou "Só você quer falar" são generalizações amplas que podem soar como críticas à personalidade da pessoa, enquanto o que está em questão é um momento específico. Uma forma mais produtiva de abordar seria: "Durante a reunião de hoje, você falou por 20 minutos, e eu não tive a chance de expor minhas ideias. Podemos ajustar isso na próxima?" Aqui, você fala sobre um fato específico e abre espaço para a colaboração.
4. **Verbos: Acusações vs. clareza sobre os impactos das ações.** Dizer "Você atrapalha a aula" coloca a pessoa em uma posição defensiva. Em vez disso, você pode ser mais claro sobre o impacto das ações dela: "Quando você conversa enquanto estou explicando, eu perco o foco e fica difícil seguir com a aula. Como podemos resolver isso?" Isso mostra como o comportamento afeta o outro, criando um ambiente mais cooperativo para encontrar soluções.
5. **Artigo: Autoafirmação desmedida vs. entendimento mútuo.** Expressões como "Você se acha o tal" são julgamentos que não contribuem para a compreensão. Uma abordagem mais gentil seria: "Você mencionou que prefere trabalhar sozinho, e eu queria entender melhor o porquê disso. Podemos conversar sobre isso?" Ao abrir espaço para o diálogo, você permite que a pessoa explique suas motivações sem que sinta que precisa se defender.

6. **Preposição: Sentimento de traição vs. compreensão da preocupação.** Dizer "Até você está contra mim" cria um clima de desconfiança e isolamento. Um caminho mais construtivo seria: "Quando você disse que eu deveria reavaliar minha postura, me senti desamparado. Gostaria de entender melhor sua intenção com esse conselho." Isso transforma a percepção de traição em uma busca por entendimento, o que fortalece a relação.
7. **Pronomes: Individualismo vs. compartilhamento de sentimentos.** Frases como "Por que você não cuida da sua vida?" são agressivas e acabam por cortar qualquer tentativa de comunicação. Em vez disso, pode-se dizer: "Quando você disse para mim que eu deveria trocar de curso, eu me senti desconfortável, porque queria ter minha autonomia preservada." Isso comunica claramente o que você sentiu e por quê, e ainda abre a porta para um diálogo.
8. **Numeral: Desqualificação vs. preocupação objetiva.** No contexto profissional, usar números para desqualificar o desempenho de alguém pode ser muito prejudicial e nada construtivo. Por exemplo, dizer "Você não fechou nenhum contrato importante esse mês, é como se não tivesse trabalhado" é uma forma de desmoralizar a pessoa. Uma maneira mais construtiva seria: "Percebi que nas últimas cinco semanas você não atingiu a meta de vendas. Isso me preocupa porque pode impactar nossos resultados trimestrais. Podemos conversar sobre o que está acontecendo e como posso te ajudar a melhorar?" Aqui, você apresenta o fato de forma neutra e abre espaço para um diálogo produtivo, sem fazer com que a pessoa se sinta diminuída.
9. **Conjunção: Desconfiança vs. expressão de surpresa.** Frases como "Quanto mais eu te conheço, menos eu confio em você" são extremamente prejudiciais para uma relação pessoal saudável. Uma alternativa seria: "Fiquei surpreso ao descobrir que você já fumou, porque você havia mencionado que nunca teve esse hábito. Podemos conversar sobre isso?" Isso expressa sua surpresa sem atacar o caráter da pessoa, promovendo uma conversa construtiva.
10. **Interjeições: Desdém vs. reflexão sobre a situação.** Expressar desdém com interjeições, como "Nossa, eu mereço!" ao perder uma promoção, pode soar como sarcasmo, o que não contribui para uma comunicação construtiva no

ambiente de trabalho. Em vez disso, você pode optar por uma abordagem mais reflexiva: "Eu fiquei um pouco surpreso por não ter sido escolhido para a promoção, mas entendo que talvez haja fatores que eu desconheça. Podemos discutir o que posso melhorar para me preparar para uma próxima oportunidade?" Isso demonstra abertura para feedback e vontade de evoluir, em vez de criar uma barreira emocional com a equipe ou gestores.

11. **Patologias: Rotular emoções vs. reconhecer comportamentos.** Dizer "Seu pai é neurótico" rotula a pessoa de forma desrespeitosa. Uma abordagem mais gentil seria focar no comportamento: "Seu pai parece preocupado desde o início da pandemia e sempre pede para usarmos máscara. Como você acha que podemos ajudá-lo a se sentir mais tranquilo?" Aqui, o foco é em encontrar uma solução sem atacar ou patologizar o comportamento.
12. **Vícios: Acusações diretas vs. preocupação real** .No ambiente de trabalho, acusações diretas sobre vícios de comportamento, como "Você está viciado em celular, só fica no WhatsApp durante o expediente", podem criar um ambiente defensivo. Uma alternativa seria: "Tenho percebido que você tem passado muito tempo no celular durante o horário de trabalho, e estou preocupado se isso está interferindo na sua produtividade. Podemos discutir maneiras de melhorar a gestão do seu tempo?" Isso expressa a preocupação de maneira mais cuidadosa, sem culpar ou acusar a pessoa diretamente, abrindo a porta para uma conversa sobre possíveis soluções.
13. **Manias: Julgamento vs. aceitação das necessidades alheias.** Dizer "Sua mãe tem mania de organização" pode soar como uma crítica. Um jeito mais empático seria: "Eu percebo que a organização é algo importante para sua mãe, parece que isso a ajuda a se sentir mais no controle da situação. Como isso impacta você?" Ao reconhecer a necessidade por trás do comportamento, você evita julgamentos e mostra abertura para entender o outro lado.
14. **Preferências: Imposição vs. diálogo respeitoso.** Comentários como "Você é muito puxa-saco desse político" são desrespeitosos e não contribuem para o diálogo. Uma forma mais construtiva de expressar discordância seria: "Quando vejo que você apoia esse político, me sinto desconfortável porque ele defende ideias que ferem meus valores. Podemos evitar conversar sobre política por

conta disso?". Nossa sugestão é que evite debater extremos, principalmente na política. Em determinada fase da vida, todos tomamos um posicionamento político e muito raramente voltamos atrás. Então, respeite para ser respeitado em assuntos sensíveis.

15. **Características: Estereótipos vs. individualidade.** Frases como "Essa é uma típica opinião de homem branco hétero" são generalizações que desconsideram a individualidade. Em vez disso, você pode dizer: "Quando você diz que direitos humanos são desnecessários, me sinto incomodado porque isso não considera as dificuldades enfrentadas por mulheres, negros e pessoas LGBTQIA+, como eu." Aqui, você expressa seu sentimento sem reduzir a pessoa a um estereótipo.
16. **Exageros "atenuados".** Falar de um jeito exagerado, tipo "você NUNCA faz o que eu quero", tende a criar resistência. Mesmo que a intenção seja só expressar frustração, esse tipo de frase generaliza e minimiza o que a pessoa já fez. O jeito certo seria algo mais específico, tipo: "Olha, foi você quem escolheu os últimos filmes. Eu estou com vontade de escolher o próximo, pode ser?". Isso tira o peso da acusação e abre espaço para diálogo.
17. **Aumentativos e Diminutivos.** Usar termos exagerados como "Linguarudo" ou "um pouquinho" pode ter o efeito oposto ao que você espera. Quando você exagera, a pessoa se sente atacada, e quando diminui, parece que não está levando a sério. Em vez de dizer "Como você é linguarudo!" ou "Você disse um pouquinho demais", o ideal seria: "Eu fiquei chateado porque você contou a surpresa". Isso deixa claro o que incomodou sem ofender. Simples, né?
18. **Generalizações por sexo, idade ou papéis.** Fazer generalizações no ambiente profissional, como "Os estagiários são sempre desorganizados" ou "As pessoas mais velhas têm dificuldade com tecnologia", pode criar divisões e gerar ressentimento. Em vez disso, uma abordagem mais saudável seria falar de forma específica e com base em observações. Por exemplo: "Percebi que a organização dos relatórios não está alinhada com o padrão que precisamos. O que acha de agendarmos um treinamento para melhorar isso?" Dessa forma, você foca no comportamento ou habilidade, sem desmerecer a pessoa com base em uma característica superficial.

19. **Comparações entre pessoas.** Comparar o desempenho de colaboradores pode ser prejudicial e gerar rivalidades desnecessárias. Dizer algo como "O João sempre bate as metas, por que você não faz o mesmo?" pode criar uma pressão negativa e desconsiderar os desafios específicos que o outro colaborador enfrenta. Uma alternativa seria: "Notei que você está enfrentando dificuldades para atingir suas metas. Gostaria de conversar sobre como posso te ajudar a melhorar seu desempenho?" Isso abre espaço para um diálogo sobre possíveis obstáculos, sem gerar competição ou sentimento de inferioridade.
20. **Separar observações de opiniões.** No ambiente corporativo, misturar fatos e opiniões pode causar confusão e até mesmo ressentimento. Por exemplo, dizer "Esse relatório está uma bagunça" é uma opinião que soa crítica e não dá clareza sobre o problema. Uma alternativa seria: "Eu prefiro que os relatórios sigam uma formatação mais organizada, como o modelo que usamos nas últimas reuniões." Dessa forma, você separa o que é um fato — a formatação precisa melhorar — da sua preferência pessoal, facilitando a compreensão sem parecer uma crítica destrutiva.
21. **Adivinhar sentimentos e intenções.** No ambiente de trabalho, tentar adivinhar o que outra pessoa está pensando ou sentindo pode gerar mal-entendidos. Se um colega está mais quieto em uma reunião, não é produtivo perguntar de forma acusatória: "Você está irritado comigo, não está?". Uma abordagem mais aberta seria: "Notei que você ficou em silêncio durante a reunião. Está realmente tudo bem?" Dessa forma, você permite que a pessoa expresse seus sentimentos, se ela quiser, sem forçar uma interpretação que pode não estar correta.
22. **Perguntas que julgam.** Perguntas que soam como julgamentos, como "Por que você não entregou o relatório no prazo?" podem soar acusatórias e defensivas. Uma forma mais empática de abordar a situação seria: "Percebi que o relatório não foi entregue dentro do prazo. Aconteceu alguma coisa que dificultou a entrega? Como posso te ajudar para que isso não se repita?" Isso demonstra empatia e vontade de ajudar, ao invés de colocar o colaborador em uma posição de defesa.

23. Intenção oculta de julgamento. Às vezes, no ambiente de trabalho, fazemos perguntas que parecem empáticas, mas, na verdade, estamos buscando validar um julgamento. Por exemplo, perguntar "Está tudo bem com você?" quando, na verdade, estamos querendo criticar o comportamento recente de alguém pode ser ineficaz. Uma abordagem mais honesta seria: "Percebi que você pareceu um pouco distante nas últimas reuniões. Estou aqui caso queira conversar." Isso demonstra genuína disponibilidade para ajudar, sem uma agenda oculta de crítica.

24. Indiretas como julgamento. Usar indiretas no ambiente de trabalho, como "Parece que algumas pessoas aqui estão com dificuldade de focar nas tarefas", ao se referir a um colega específico, raramente resolve a questão e pode criar ressentimento. Uma forma mais direta e empática seria abordar a pessoa específica a sós e dizer: "Percebi que nos últimos dias você parece estar com dificuldades em manter o foco nas tarefas. Podemos conversar sobre como melhorar isso?" Isso convida a pessoa a discutir o problema diretamente, sem rodeios, criando uma oportunidade para resolver a situação de maneira construtiva e sem exposição.

25. Comparar com a própria experiência. Frases como "Se fosse eu, já teria resolvido isso" podem desqualificar a capacidade de outro profissional e colocar pressão indevida. Uma alternativa mais colaborativa seria: "Percebi que essa tarefa tem sido desafiadora para você. Gostaria de discutir algumas estratégias que talvez possam te ajudar?" Assim, você oferece apoio e compartilha sua experiência como uma ajuda, em vez de fazer comparações que colocam a outra pessoa numa posição inferior.

No fim das contas, a CNV é sobre clareza, empatia e conexão. Cada vez que a gente se expressa de uma maneira mais consciente, a chance de ser compreendido aumenta muito. E com esses pequenos ajustes em palavras e gestos, temos grandes e permanentes mudanças de comportamentos.