



EBOOK

**COMUNICAÇÃO
NÃO-VIOLENTA NA
PRÁTICA**



DICAS PARA A LEITURA DESSE EBOOK

Olá! Este eBook é um guia interativo que, além de texto, você vai encontrar links, botões e um índice clicável.

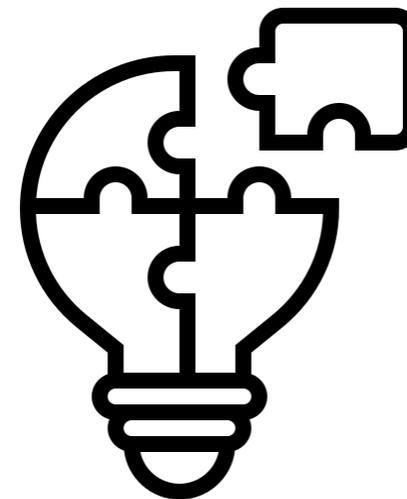
Os botões presentes no canto esquerdo superior das páginas servem para que você possa ficar à vontade para compartilhar o material com seus amigos se você gostar do conteúdo. 😊

Na parte inferior, temos um botão que leva você, automaticamente, de volta ao Índice. Nele, você pode clicar em cada capítulo e ir diretamente para a parte que deseja ler.

Como última dica, saiba que quando o texto estiver [assim](#), quer dizer que ele é um link para uma página externa que vai ajudar você a aprofundar o conteúdo. Sinta-se à vontade para clicá-lo!

Esperamos que essas funções te ajudem para aproveitar ao máximo este material.

Boa leitura 😊

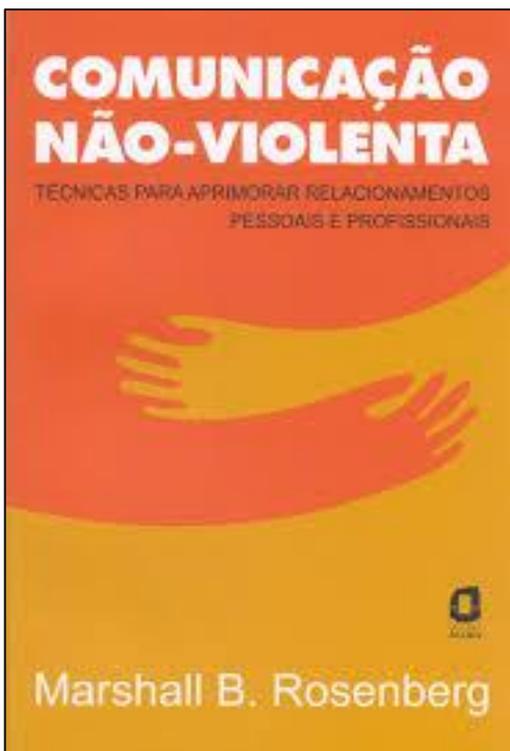


Sumário

COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA: O LIVRO	04
DEFINIÇÃO	05
MOTIVAÇÃO	06
O NÃO-JULGAMENTO	08
COMO EXPRESSAR O STRESS PLENAMENTE	09
INFLUENCIAR PESSOAS	11
PRATICANDO A CNV	13
ONDE BUSCAR MAIS?	14



Comunicação Não-Violenta: O Livro



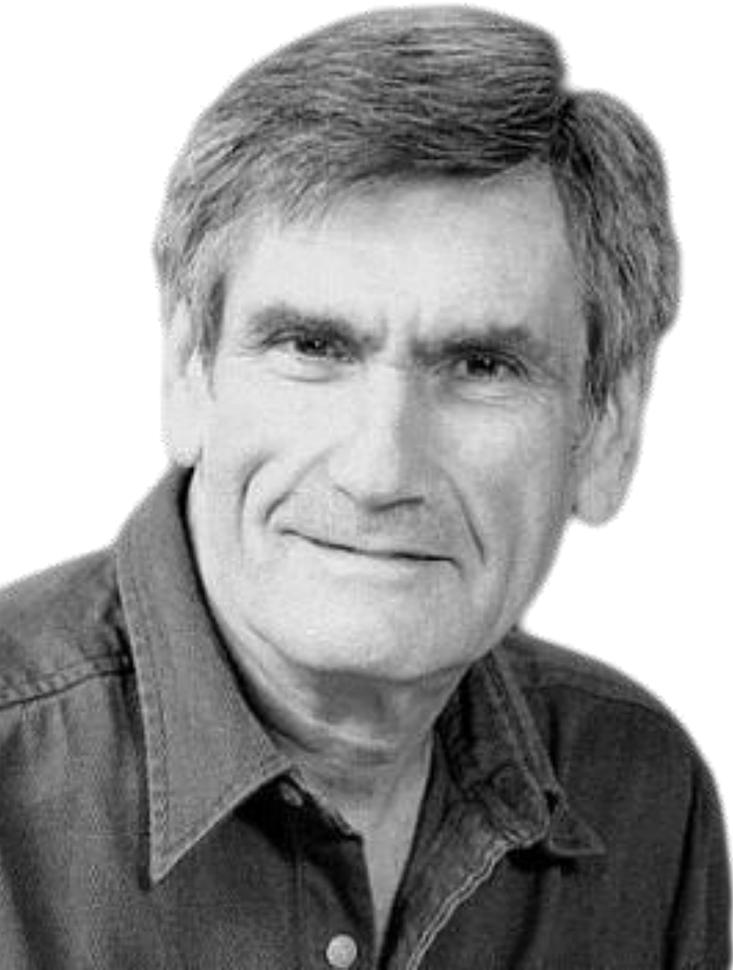
Você, com certeza, já deve ter ouvido falar do termo “comunicação não-violenta” em algum lugar. Afinal, hoje em dia, **o conjunto de técnicas de comunicação não-violenta (CNV) é bem utilizado no mercado.** E é por isso que a Voitto preparou este e-book que te ajuda, de maneira descomplicada, a desenvolver essa habilidade.

Todos os conteúdos daqui é baseado no livro **“Comunicação Não-Violenta” de Marshall B. Rosenberg** que está ilustrado aqui do lado.



Definição

Segundo Rosenberg, a CNV é:



“Habilidades de **linguagem e comunicação** que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, **mesmo em condições adversas.**”

Ou seja, na prática...

é uma técnica de comunicação que nos ajuda a **diminuir posturas ofensivas e reações violentas** por meio da empatia, **evitando muitas frustrações** tanto nossas quanto dos outros ao nosso redor.

Motivação

Antes de começarmos a praticar de fato como realizar esta técnica, devemos entender um pouco mais sobre a motivação para usá-la. Nós **vivemos em um mundo onde os sentimentos nem sempre são considerados importantes**, não é?

Mas o que **Sentimentos** tem a ver com a **Comunicação Não-Violenta**?

Primeiro, vamos concordar que a vida seria mais simples e útil se conseguíssemos nos manifestar de maneira correta e falar o que de fato estamos sentindo. E a **CNV é justamente uma forma de expressar de acordo com nossos sentimentos** e, com isso, procurar a maneira mais clara de transmiti-los, **deixando bem aparente se as nossas expectativas estão sendo atendidas ou não**.

E para isso, é muito importante que entendamos nossas próprias emoções!

Caso você não saiba, a Voitto também tem um e-book gratuito que te ajuda a entender sobre suas emoções e seus sentimentos! Deseja acessar?

[Clique Aqui](#)



MAS CALMA!



Não é por conta disso que vamos sair gritando com os outros quando sentimos raiva pra ficar bem aparente.

Pelo contrário, nós vamos expressar claramente na fala e plenamente nas ações.



O Não-Julgamento

E agora que você sabe o que é e o que não é CNV e a motivação para utilizá-la, podemos começar a praticar. Dito isto, o primeiro passo então é:

Observar **sem Julgar**

É muito mais difícil do que você imagina. A gente adora julgar, fazemos até sem querer! Mas agora temos que treinar não fazer. Veja dois exemplos de como a gente já fala julgando as pessoas:

Falando já com julgamentos

Ele não se importa com o projeto

Você sempre se atrasa

Você nunca me escuta

Falando como ocorreram os fatos

Ele faltou duas reuniões consecutivas

Esta é a terceira reunião que você se atrasa

Eu te pedi e você não fez

E aí, você consegue pensar outros exemplos que você usa que, mesmo sem querer, já é um julgamento das ações dos outros?



Como expressar o stress plenamente

Agora que você já refletiu sobre julgamentos e como eles estão presentes sem querer no nosso dia a dia. Você está preparado para receber o passo a passo da **fórmula de CNV para expressar o Stress plenamente**. Sim, é pra aprender a evitar aquele momento que acontece quando uma certa necessidade sua não é atendida e você entra em um estado emocional de raiva e acaba falando o que deve e o que não deve, se exaltando e tudo mais. (E, com certeza, essa exaltação não resolveu nada).

Só de eu descrever isso você já deve ter pensado em algum episódio assim na sua vida. Seja ele nos estudos em algum projeto em equipe ou no mercado de trabalho mesmo (mesmo não sendo você no meio, mas vendo outras pessoas). Então, olha os passos:

Passo a Passo



Como expressar o stress plenamente

Parece difícil de visualizar no início. Mas com um exemplo e tentando algumas vezes, você pode pegar a prática. Suponhamos que uma pessoa de sua equipe lhe entrega um serviço totalmente diferente do que você pediu e o prazo para passar ao cliente está bem próximo. Aplicando o passo a passo:

- 1. Pare e respire** devagar.
- 2.** Identifique os **pensamentos que estão julgando seu colega** de equipe e os **interrompa**. Pare de pensar em coisas como "Ele não me escuta direito", "Ele não sabe fazer nada direito" ou "Onde que ele estava com a cabeça".
- 3.** Pense no que de fato **você precisa**. "Tenho que entregar valor ao cliente no prazo", "Tenho que solicitar correção do serviço feito errado", "Tenho que informar a outras partes dessa situação".
- 4.** Expresse ao seu colega o que você está sentindo quanto ao ocorrido e **fale as necessidades que não foram atendidas**. "Eu estava esperando que fosse feito ação 'x' e me foi entregue 'y'. Isso próximo ao prazo de passar ao cliente, o que me deixou preocupado e desapontado."

Com a prática, você vai conseguir cada vez mais automatizar esse processo e não adianta canalizar força no stress e sim para eliminar os julgamentos. E também não condenar, culpar ou punir naquele momento do ocorrido. Dessa forma, a comunicação será clara e plena



Influenciar Pessoas

Até porque dificilmente conseguiríamos conquistar o que queremos se usássemos a força para mudar o comportamento das pessoas. Caso você esteja tendo esse tipo de atitude, Rosenberg recomenda que você pare e se pergunte:



1. "O que eu quero que essa pessoa faça?"
2. "Que motivos tenho para que essa pessoa faça isso?"

Ao usar a comunicação não-violenta, devemos nos expressar de forma clara, levando em conta nossos **sentimentos, necessidades e o que observamos e pedimos**. Ela nos permite estar em um estado de compaixão natural com nós mesmos e com as outras pessoas. E assim, **através dessa empatia e compaixão**, podemos **influenciar pessoas**.





INFLUENCIAR PESSOAS



Certamente você terá que influenciar outras pessoas para conseguir o que deseja ou acredita ser melhor para todos.

Esse assunto vai muito além de CNV. Mas se quiser saber mais, veja sobre isso em nosso IGTV: [**Clique Aqui**](#)



Praticando a CNV

E claro, com o tempo você estará se comunicando com muito menos julgamentos e conseguindo expressar melhor que deseja para influenciar melhor as pessoas, como as situações abaixo. Afinal, CNV se aprende na prática.

Nossa, você precisa se informar, ein...



Conheço algumas coisas que me fazem acreditar no contrário. Podemos conversar sobre isso?

Você nunca me entende!



Não era assim que eu tinha em mente. Podemos alinhar melhor?

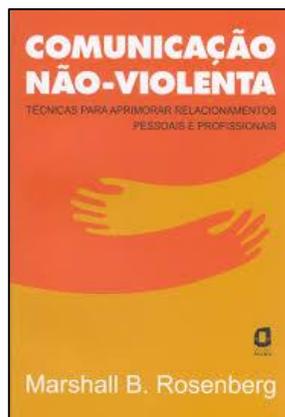
Isso é loucura!!!



Acredito que teremos grande impacto se isso acontecer. Posso te mostrar o que vejo?



Onde buscar mais?



Para saber mais sobre Comunicação Não-Violenta, **você pode ler o livro escrito por Marshall B. Rosenberg**. E, caso tenha sede de conhecimento e não quer perder tempo, a Voitto indica **o resumo com os principais insights do livro no PocketBook4You**. Deseja acessar?

[Clique Aqui](#)



Agora, caso você deseje, aprender mais sobre como gerenciar suas emoções para evitar comportamentos destrutivos no mercado de trabalho, a Voitto recomenda o **Curso de Inteligência Emocional para Negócios**. Nele, você aprenderá na prática de especialistas como desenvolver essa habilidade, **independente de onde você está em sua carreira profissional**. Quer saber mais?

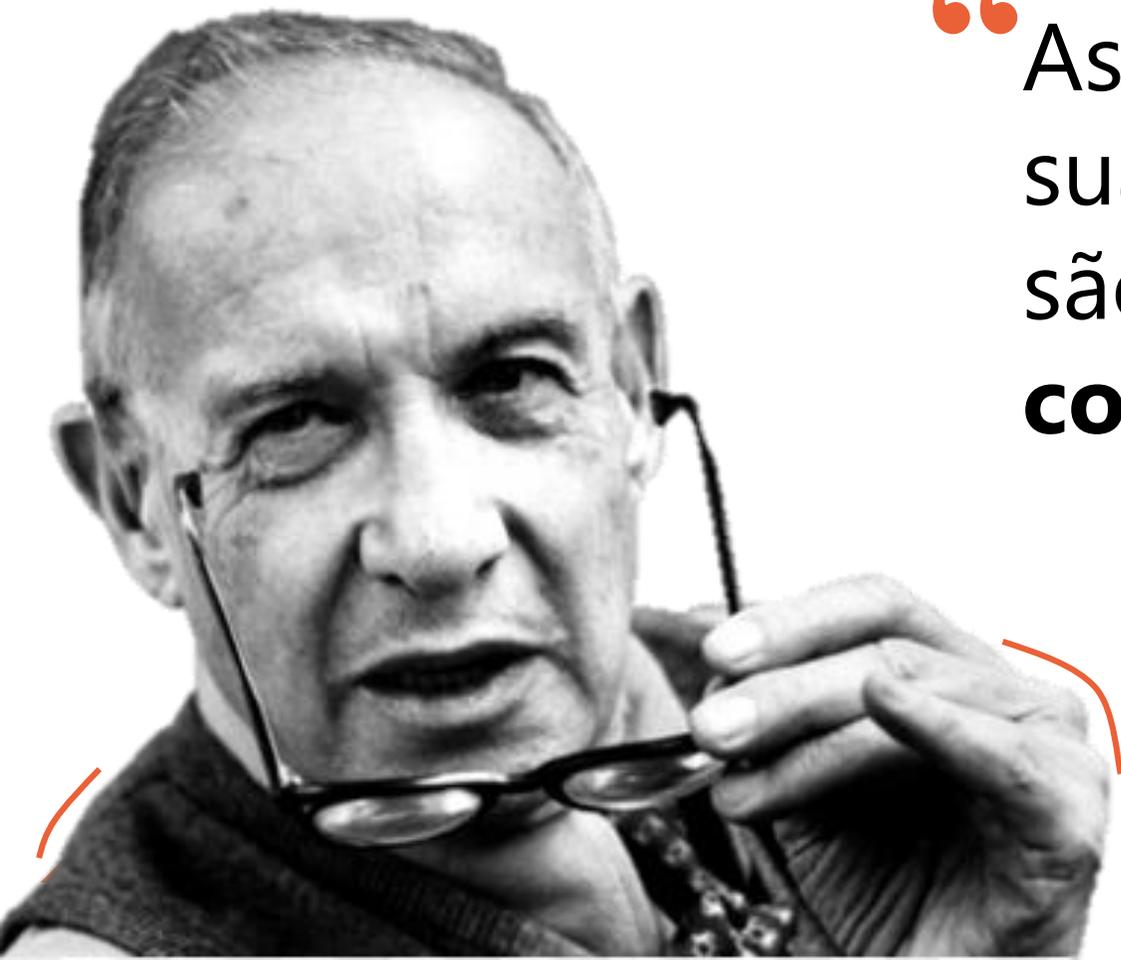
[Clique Aqui](#)



E Vale Ressaltar:

“As pessoas são contratadas pelas suas habilidades técnicas, mas são demitidas pelos seus **comportamentos.**”

Peter Drucker, considerado o pai da administração moderna.



Voitto



grupoVoitto

Conheça nossos cursos e conquiste as certificações mais valorizadas do mercado com total flexibilidade e suporte de especialistas renomados!

www.voitto.com.br

