

**Temática: Capacidade de Feedback**

**Prática: Comunicação Não Violenta (CNV)**

[Prática LA-BORA!gov](#)

### **Objetivo**

Transformar a forma como nos expressamos e ouvimos as outras pessoas, saindo do modo de "reação automática" para uma "resposta consciente". O foco é facilitar a resolução de conflitos e fortalecer as relações interpessoais.

### **O que você vai precisar**

Encontros de Mentoria Um para Um; ou

Reuniões de Equipe

### **Tempo estimado**

Preparação: 15 minutos.

Execução: contínua

### **Preparação**

Reserve um momento para se organizar internamente antes de iniciar uma conversa importante ou difícil.

**1. Pratique a plena atenção.** Faça uma pausa e perceba o que está sentindo agora, seus pensamentos, suas emoções e sensações corporais, sem se julgar.

**2. Defina sua intenção.** Lembre-se que o objetivo não é ganhar a discussão ou fazer o outro concordar com você, e sim criar conexão e buscar uma solução conjunta.

**3. Separe fatos de julgamentos.** Tente descrever a situação apenas com o que você viu ou ouviu, como se fosse uma câmera filmando, sem usar palavras que acusem ou rotulem a pessoa. Exemplo: evite dizer "você é irresponsável".

### Execução

Ao conversar, utilize os quatro passos fundamentais da CNV:

**1. Observação (o que eu vi?).** Fale sobre o comportamento específico que aconteceu de forma objetiva. Exemplo: "Percebi que o relatório não foi entregue no prazo combinado".

**2. Sentimento (como eu me sinto?).** Nomeie o que você sente em relação a esse fato, assumindo a responsabilidade pela sua emoção. Exemplo: "Fico preocupado com o impacto disso na equipe".

**3. Necessidade (o que eu preciso?).** Identifique o que é importante para você naquela situação ou o valor que não foi atendido. Exemplo: "Eu preciso de previsibilidade e colaboração para que possamos cumprir nossas metas".

**4. Pedido ou solução (o que eu quero?).** Faça um pedido claro, positivo e realizável. Em vez de exigir, abra espaço para ouvir a outra parte e construir o próximo passo juntos. Exemplo: "Você poderia me avisar com antecedência se houver algum imprevisto na entrega?"

**Dica importante:** Metade da CNV é escuta. Enquanto a outra pessoa fala, tente manter a mente e o coração abertos, buscando entender quais sentimentos e necessidades estão por trás das palavras dela, mesmo que ela não use a técnica.

### O que essa prática fortalece?

Colaboração e flexibilidade.