

BIUD Talks



Comunicação Não-Violenta

Santiago - Product Owner

Cronograma do Programa



22/04

Wanderson

Inteligência Artificial para Dev



29/04

Praxedes

Testes Unitários



06/05

Luk

Arquitetura de Software



13/05

Regis

Integração de Sistemas



20/05

Rogério

Root Cause Analysis (RCA)



27/05

Gustavo

Metodologia Ágil



03/06

Luk

CR – Code Review

Cronograma do Programa

10/06	Thiago	IA na prática: Claude Code
17/06	Guilherme	Segurança de dados no ambiente corporativo e pessoal
24/06	Jean	Machine Learning
01/07	Santiago	CNV - Comunicação não Violenta no ambiente de trabalho
08/07	Rogério	Saúde Mental
15/07	Guilherme	DevOps e Infraestrutura
22/07	Gustavo	Ambidestria Organizacional

Cronograma do Programa

29/07

Santiago

Mindset Ágil

05/08

Jean

RAG

12/08

????

Pode ser você! Envie seu tema para o Rogério.

O que é Comunicação Não-Violenta?



- Método de comunicação criado pelo psicólogo americano Marshall Rosenberg
- Parte de uma ideia simples: a forma como falamos pode gerar **conexão... ou conflito**
- **Não é “ser bonzinho”**, é ser claro, direto e empático ao mesmo tempo
- Hoje é usada em empresas, escolas, mediações de conflito e etc



“Tudo o que fazemos é uma tentativa de atender uma necessidade.”

— Marshall Rosenberg, criador da CNV

De onde vem a comunicação violenta?



- Por milhares de anos, sobreviver significava **disputar** território, comida e poder
- Nesse cenário, a **comunicação virou** ferramenta de **imposição**: ordem, ameaça, hierarquia rígida
- Quem falava “mais alto” ou “mais forte” vencia, não quem se fazia entender melhor
- Esse padrão ficou entranhado em nós: julgamentos, “você deveria”, “por que você não fez”

A virada da CNV

A CNV propõe o oposto da lógica de conquista: comunicar para o benefício mútuo, não para vencer o outro.

Trocar “quem ganha a discussão” por “qual é o melhor caminho pra todo mundo”.



Os 4 pilares da CNV



1



Observação

Descrever o fato, sem julgamento

2



Sentimentos

Nomear o que você sente

3



Necessidades

Entender o que está por trás do sentimento

4



Pedidos

Pedir de forma clara e negociável

Observação: descreva o fato



O que é:

Conte o que aconteceu como uma câmera contaria: sem rótulo, sem opinião embutida, sem “sempre” ou “nunca”.



MODO PILOTO AUTOMÁTICO

“Você sempre entrega tudo atrasado.”



COM CNV

“As duas últimas entregas saíram dois dias depois do combinado.”



Sentimentos: nomeie o que você sente



O que é:

Fale do seu sentimento em relação ao fato, não do que o outro “fez com você”. Isso tira a culpa de cena e abre espaço pra conversa.



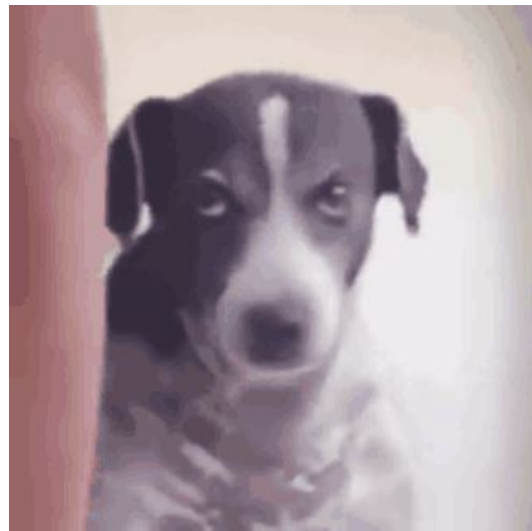
MODO PILOTO AUTOMÁTICO

“Porr@, você me deixou numa situação péssima.”



COM CNV

“Eu fiquei muito preocupado e ansioso com esse prazo.”



Necessidades: o que está por trás



O que é:

Todo sentimento esconde uma necessidade: previsibilidade, reconhecimento, clareza, confiança, segurança. Encontrar essa necessidade muda o tom da conversa.



MODOS PILOTO AUTOMÁTICO

“Isso é um inferno, ninguém aqui se organiza.”



COM CNV

“Eu preciso de previsibilidade pra conseguir avisar o cliente/board com antecedência.”



Pedidos: peça, não exija



O que é:

Um pedido claro, específico e negociável, diferente de uma ordem. A outra pessoa pode dizer “não” ou propor alternativa.



MODO PILOTO AUTOMÁTICO

“Resolve isso logo”

“Problema aí, resolve aí”



COM CNV

“Você consegue me dar um retorno até quinta se esse prazo é viável?”



O clássico problema



O pedido chega assim:

“Quero um dashboard completo com X, Y e Z.”

Sem contexto. Sem prazo. Sem “bom dia”. Sem “obrigado”.

- Quem recebe não sabe o porquê, só sabe que “tem que fazer”
- Gera retrabalho: sem critério claro, a entrega raramente acerta de primeira
- Gera mal-entendido sobre prioridade e prazo real
- Gera desmotivação: ninguém gosta de se sentir “mandado”

Antes X Depois



ANTES

“Quero um dashboard completo com X, Y e Z.”

- Soa como ordem, não como pedido
- Quem recebe não sabe o “porquê” nem o prazo real
- Abre espaço pra ressentimento e retrabalho



DEPOIS (CNV)

“Bom dia, tudo bem? Estamos precisando de um dashboard com X, Y e Z para [motivo]. Seria possível entregar até [data]? Esse prazo é viável? Obrigado!”

- Contexto + prazo + espaço pra negociar
- Reconhece a pessoa, não só a tarefa



PR bloqueando o deploy

- ✗ *“Revisa meu PR AGORA, está travando e vamos tudo da sprint!”*
- ✓ *“Fala, campeão! Meu PR está bloqueando o deploy de hoje. Consegue olhar nos próximos 30 min? Se não der, me avisa que busco outra saída.”*

Bug recorrente em produção

- ✗ *“Ninguém está testando a aplicação!?”*
- ✓ *“Esse bug voltou em produção. Fiquei preocupado, já é a segunda vez. Como garantimos mais cobertura aqui? Posso ajudar em algo?”*

Prazo impossível

- ✗ *“Querem tudo pra ontem, depois fica cheio de débito técnico e não sabem porquê”*
- ✓ *“Esse prazo é importante, entendo. Com a carga atual, consigo até [data]. podemos priorizar isso e deixar [outra tarefa] pra depois?”*

Comunicação leve via mensagens



- Uso de emoji pode ser bem ou mal interpretado?
- Mandar áudio, bom ou ruim?
- Intimidade



Talk no jutsu



CNV não é fraqueza



- Não é concordar com tudo, evitar conflito ou “engolir sapo”
- Não é deixar de cobrar prazo, qualidade ou responsabilidade
- É comunicar de um jeito que o outro realmente escute, e o objetivo comum seja alcançado da melhor forma possível



Abrindo o Debate



Questões para reflexão:

1. Qual foi o principal aprendizado para você?
2. Como você pode aplicar isso em seu dia a dia?
3. Quais foram as dúvidas geradas?
4. Que conexões você vê com outros tópicos?

Obrigado!

Até o próximo episódio da BIUD Talks



Inovando juntos |



Crescendo juntos