



Como falar com Clareza e Cuidado

*Assertividade, Comunicação
Não Violenta e Inteligência
Emocional para o Dia a Dia*

por: **Gregório do R. M. C. Dias**

Psicólogo Clínico - CRP: 06/113744

Prefácio

Por Gregório Dias, Psicólogo Clínico

Vivemos em tempos de ruídos: estímulos em excesso, falta de escuta, mensagens não entregues por raiva ou insegurança e conversas que não existiram por não saberem como se expressar. Nesse cenário, falar com clareza é um gesto revolucionário — e terapêutico.

Este e-book nasce de um cotidiano, onde testemunho, dia após dia, o impacto de palavras mal ditas, de frases guardadas e das discussões que poderiam ter virado pontes. Em contrapartida, vejo também o poder de uma fala bem colocada, de um "não" dito com firmeza e respeito, de um pedido claro, de uma emoção bem nomeada e esclarecida.

O objetivo com este material é oferecer um guia prático e reflexivo sobre comunicação assertiva, empática e emocionalmente consciente para tanto a pacientes, profissionais da saúde e pessoas interessadas em melhorar seus relacionamentos. Este material integra teoria, exemplos e exercícios aplicáveis no cotidiano — seja para quem está em processo terapêutico ou para quem deseja fortalecer seus vínculos pessoais e profissionais.

Espero que cada página ajude você e a todos ao seu entorno a transformar palavras em ferramentas de conexão. E que, ao final, a sua comunicação esteja mais alinhada com a pessoa que você gostaria de ser.

Com consideração e respeito,

Gregório Dias





Introdução

Por que comunicar bem é um ato de respeito a si e aos outros

A comunicação é mais do que entregar uma mensagem — é uma forma de construir o mundo. Quando falamos, escutamos, pedimos ou recusamos, estamos moldando vínculos, definindo limites, expressando emoções, organizando desejos. É por isso que o modo como nos comunicamos afeta profundamente nossa saúde mental, nossos relacionamentos e a maneira como nos percebemos.

Muitas das dores emocionais que chegam ao consultório psicológico estão enredadas em padrões comunicativos disfuncionais. É nesse contexto que este e-book se propõe a atuar: como uma ferramenta de reeducação emocional e relacional por meio da fala.

Aqui, você encontrará não apenas conceitos teóricos sobre assertividade, empatia e inteligência emocional, mas também formas práticas de colocar essas habilidades em ação no dia a dia. A proposta é ajudar você a se comunicar de maneira mais honesta, respeitosa e consciente mesmo (e especialmente) quando estiver sob o efeito de emoções difíceis. Essas emoções serão tratadas não como um problema a ser controlado, mas como um impulso a ser compreendido e direcionado com mais sabedoria.

Este não é um manual para "falar certo". É um convite para refletir sobre como falar com mais intenção, presença e respeito. Ao longo das páginas, você será incentivado a observar seus próprios padrões comunicativos, praticar novos formatos de diálogo, experimentar outras formas de se posicionar no mundo.

Se comunicar bem é um gesto de saúde emocional, de respeito mútuo e de maturidade afetiva. É também uma habilidade — ou melhor, um conjunto de habilidades — que pode ser aprendida, desenvolvida e refinada com prática e reflexão. E é exatamente isso que vamos fazer aqui.

Seja bem-vindo à esse processo.



1. Três chaves para se comunicar bem

Assertividade, Comunicação Não Violenta e Inteligência Emocional

Falar bem não é sinônimo de falar bonito, de saber argumentar, ou de convencer o outro. Falar bem, no contexto das relações humanas saudáveis, significa **falar de forma clara, respeitosa e emocionalmente sintonizada** com a situação, com você mesmo e com o outro.

Para alcançar esse tipo de comunicação — mais autêntica, eficaz e compreensiva — existem três competências centrais que vamos ver ao longo deste e-book: **a assertividade, a comunicação não violenta (CNV) e a inteligência emocional aplicada à fala**. Vamos entender brevemente cada uma delas.

1.1. Comunicação Não Violenta (CNV): falar sem ferir, ouvir sem se ofender

A Comunicação Não Violenta (CNV), proposta por Marshall Rosenberg, é uma abordagem prática que visa promover o diálogo empático. A CNV convida você a comunicar-se com base em quatro elementos:

1. **Observação** (sem julgamento)
2. **Sentimento** (emoção autêntica vivida)
3. **Necessidade** (o que está carecendo ou valor pessoal que está por trás do sentimento)
4. **Pedido** (uma ação clara, possível, respeitosa)



Essa estrutura ajuda a **transformar conversas** potencialmente **conflituosas** em trocas mais **empáticas** e construtivas. Não se trata de "ser bonzinho" ou evitar conflitos, mas de **lidar com os conflitos** de maneira **madura** e **sensível** às necessidades de todos os envolvidos.

1.2. Inteligência Emocional na comunicação: sentir para falar melhor

Daniel Goleman popularizou o conceito de **inteligência emocional** como a capacidade de **perceber**, **compreender**, **regular** e **expressar emoções** com **sabedoria**. Quando aplicada à comunicação, essa habilidade transforma radicalmente a qualidade das interações humanas.



Falar sob efeito de emoções é inevitável. A diferença está em **como** falamos nessas situações. A inteligência emocional nos ensina que:

- Raiva pode ser canalizada como pedido de respeito;
- Preocupações podem se transformar em busca legítima por segurança;
- Aborrecimento pode ser comunicada como necessidade de apoio e reflexão;
- Felicidade pode ser compartilhada como desejo de construção conjunta.

Quanto mais reconhecemos as emoções em nós e nos outros, mais capazes nos tornamos de falar de forma ajustada ao contexto, ao vínculo e ao valor em jogo.

1.3. Assertividade: dizer o que é preciso, com respeito

Uma comunicação assertiva:

- **Reconhece os próprios direitos** sem violar os direitos dos outros;
- **Expressa sentimentos** com responsabilidade;
- **Sustenta posições** sem desrespeitar vínculos;
- **Faz pedidos** com clareza, sem manipulação ou chantagem.



Assertividade é a capacidade de expressar ideias, emoções, necessidades ou limites de forma honesta, direta e respeitosa. É um **equilíbrio** delicado **entre** a **passividade** (quando calamos o que importa) e a **agressividade** (quando impomos o que queremos).

Na clínica, a **assertividade** costuma ser o **antídoto** de várias formas de sofrimento interpessoal: desde o medo de rejeição até explosões de raiva desproporcionais. Ela pode ser ensinada, treinada, praticada — e é uma das competências mais promotoras de autoestima e vínculos saudáveis.



1.4. Em resumo:

Chave	Foco principal	Benefício principal
CNV	Empatia e estrutura	Redução de julgamentos e mágoas
Inteligência Emocional	Sintonização afetiva	Comunicação mais sensível e estratégica
Assertividade	Clareza e respeito	Afirmação pessoal sem conflito

A partir das próximas seções, vamos explorar essas chaves em ação: em conflitos reais, em conversas difíceis, em momentos de dúvida, frustração, esperança ou na alegria. A comunicação não será tratada como técnica, mas como uma habilidade emocionalmente fundamentada.





2. Comunicação Não Violenta (CNV)

Falar sem ferir, ouvir sem se fechar

A **Comunicação Não Violenta (CNV)** é uma proposta de **linguagem** e **consciência** relacional que busca **conectar** as **pessoas** por meio da **empatia** e da **autenticidade**. Mais do que um conjunto de técnicas, a CNV é uma filosofia de diálogo que visa **transformar padrões comunicativos** baseados em julgamento, culpa e punição — substituindo-os por uma escuta que reconhece sentimentos e necessidades mútuas.

♦ 2.1. O que é CNV?

A CNV é um processo comunicacional estruturado em **quatro componentes**:

 **Observação** – o que está acontecendo, de maneira factual, sem julgamentos.

 **Sentimento** – como você se sente em relação ao que observou.

 **Necessidade** – qual valor ou necessidade sua está envolvida na situação.

 **Pedido** – o que você gostaria que acontecesse a partir disso.

Esse modelo ajuda a organizar a fala e a escuta de modo a evitar reações defensivas e promover a escuta genuína.

2.2. Por que a CNV é eficaz?

Grande parte dos conflitos humanos surge **não pela diferença de opiniões**, mas pela **forma como as emoções e necessidades são comunicadas**. A CNV ajuda a:

- Reduzir julgamentos e acusações;
- Transformar críticas em pedidos claros;
- Aumentar a empatia em relações pessoais, profissionais e familiares;
- Favorecer o engajamento e a cooperação, em vez da obediência forçada.

Ela é especialmente útil quando lidamos com emoções intensas como frustração, culpa, medo ou rejeição.

2.3. Os quatro componentes da CNV na prática

<u>Componente</u>	<u>O que é</u>	<u>O que evitar</u>	<u>Exemplo</u>
Observação	Fato específico, sem julgamento	Avaliação, rótulo, exagero ("Você é um irresponsável")	"Você chegou 30 minutos depois do combinado."
Sentimento	Emoção genuína e pessoal	Opinião disfarçada ("Sinto que você...")	"Me senti frustrado."
Necessidade	Valor pessoal ou necessidade não atendida	Culpar o outro por sua emoção	"Preciso de previsibilidade para me organizar."
Pedido	Ação concreta, possível, positiva	Exigência, ameaça, ironia	"Você poderia me avisar antes quando precisar se atrasar?"





💬 2.4. Exemplo de diálogo com e sem CNV

Exemplo 1 - Ambiente familiar (interrupções constantes)

Situação: Patrícia percebe que sua irmã costuma interrompê-la quando ela tenta falar sobre algo importante.

❌ Comunicação sem CNV:

"Você nunca me escuta! Sempre muda de assunto. Isso me irrita."

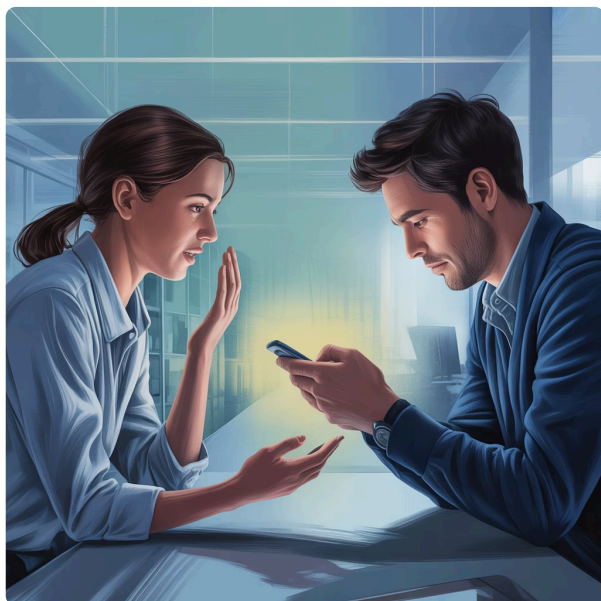
(Resultado provável: defensividade, contra-ataque.)

✅ Comunicação com CNV:

"Nas últimas vezes em que tentei falar sobre o meu trabalho e você mudou de assunto rapidamente (**observação**), eu me senti frustrada e invisível (**sentimento**). Eu também tenho necessidade de ser ouvida e valorizada (**necessidade**). Você estaria disposta a me escutar até o final da próxima vez? (**pedido**)"

(Resultado provável: abertura, curiosidade, escuta mútua.)

Exemplo 2 – Relacionamento afetivo (atenção e escuta)



Situação: Ana sente que o parceiro está distante e não a escuta como antes.

❌ Comunicação sem CNV:

"Você não liga mais pra mim! Parece que nem se importa!"

✅ Comunicação com CNV:

"Nas últimas conversas que tivemos, notei que você estava olhando o celular enquanto eu falava sobre meu dia (**observação**). Isso me fez sentir triste e sozinha (**sentimento**) porque eu quero sentir mais conexão emocional com você (**necessidade**). Será que você pode guardar o celular quando estivermos conversando à noite? (**pedido**)"

(Resultado provável: maior empatia e abertura para revisar padrões relacionais.)

Exemplo 3 – Relação familiar (limite com um parente)



Situação: Lucas sente que sua mãe critica constantemente suas escolhas profissionais.

✗ Comunicação sem CNV:

"Você vive criticando tudo o que eu faço! Não dá mais pra conversar com você."

✓ Comunicação com CNV:

"Hoje, quando você disse que meu trabalho 'não é de verdade' (**observação**), eu me senti magoado e invalidado (**sentimento**). Preciso que minhas escolhas sejam respeitadas, mesmo quando são diferentes das suas (**necessidade**). Podemos conversar sobre meu trabalho sem julgamentos? (**pedido**)"

(Resultado provável: possível reparação do vínculo e abertura para escuta mútua.)

Exemplo 4 – Ambiente profissional (tarefas não realizadas e sobrecarga)

✗ Comunicação sem CNV:

"Vocês só me usam aqui. Eu faço tudo sozinho enquanto todo mundo só enrola!"

✓ Comunicação com CNV:

"Nas últimas semanas, percebi que muitas das tarefas que combinamos foram feitas somente de última hora ou não foram feitas (**observação**). Eu me senti muito desanimado e frustrado com isso (**sentimento**). Eu gosto de trabalhar de maneira colaborativa e eficaz (**necessidade**). Vocês poderiam conversar comigo sobre o que está acontecendo? (**pedido**)"

(Resultado provável: maior clareza de papéis, redução de sobrecarga, possibilidade de negociação.)



Situação: Ricardo percebe que frequentemente é sobrecarregado com tarefas que colegas acabam não realizando.

❗ Um equívoco comum é pensar que praticar CNV é sempre "ser calmo", "ser agradável" ou "evitar conflitos". Na verdade, a CNV envolve **expor com firmeza o que sentimos e precisamos**, mas **de forma que o outro possa nos escutar** sem se sentir atacado. A CNV é, portanto, uma forma de **reconhecer o próprio valor e o valor do outro simultaneamente**. Trata-se de comunicar a verdade emocional com respeito — mesmo em situações desafiadoras.

A woman with dark hair and glasses is sitting at a desk, writing in a notebook. She is looking down at the paper with a focused expression. The background is a soft, out-of-focus blue and white.

2.5.1. Exercício de autoexpressão em CNV

Complete as frases abaixo com base em uma situação real vivida por você:

1. Quando _____ aconteceu,
2. Eu me senti _____,
3. Porque eu preciso de _____,
4. E gostaria de pedir que _____.

 Exemplo:

1. Quando você cancelou o jantar de última hora,
2. Eu me senti frustrado e triste,
3. Porque preciso de comprometimento com os nossos combinados,
4. E gostaria de pedir que me avisasse com mais antecedência se isso for acontecer novamente.

2.5.2. Exercício prático – Traduzindo falas em CNV

Instruções: Escolha uma frase que expressa incômodo de forma agressiva, passiva ou ambígua. Reescreva a fala segundo os quatro componentes da CNV.

▼ Exemplo de frase:

"Você só pensa em você. Nunca se importa com o que eu sinto."

 Reescrita em CNV:

"Ontem, quando você decidiu sair sem me avisar (**observação**), eu me senti triste e sozinha (**sentimento**) pois quero me sentir incluída nas decisões que nos afetam (**necessidade**). Você pode me avisar antes da próxima vez?" (**pedido**)

3. A Inteligência Emocional na Comunicação

Sentir antes de falar, escutar além das palavras

Falar bem envolve muito mais do que usar palavras certas — envolve **perceber, nomear e regular as emoções que atravessam as interações humanas**. Pessoas emocionalmente inteligentes são aquelas que não apenas se comunicam com clareza, mas fazem isso com **sensibilidade, autoconsciência e intenção relacional**.

A inteligência emocional envolve cinco competências:

1. **Autoconsciência emocional**
2. **Autorregulação emocional**
3. **Motivação interna**
4. **Empatia**
5. **Habilidades sociais**

Exploraremos como as três primeiras impactam a **expressão verbal**, e as duas últimas, a **escuta e o diálogo**.

3.1. Autoconsciência: reconhecer o que sentimos antes de falar

A autoconsciência é a capacidade de perceber e nomear as próprias emoções com precisão. Sem isso, é comum que a fala seja guiada por impulsos automáticos — como explosões de raiva ou negação do medo.



Exemplo :

Em vez de dizer "você me irrita!", uma pessoa emocionalmente consciente pode dizer:

"Percebo que fiquei com irritado porque o que eu valorizo aqui parece não estar sendo levado em consideração."

Essa pequena mudança não só evita conflitos desnecessários, como também aproxima as pessoas daquilo que é importante: **o valor afetivo** em jogo.



3.2. Autorregulação: modular a fala sem reprimir o afeto

Autorregular-se não significa engolir a emoção, mas sim **organizar sua expressão para que ela seja compreendida e respeitada**. É o que diferencia uma fala emocionalmente madura de um ataque verbal.

▼ Exemplo prático:

- Antes de responder uma crítica impulsivamente, respire fundo, identifique o que você pensou no momento da emoção ("estou me sentindo atacado"), e então reformule:

"Eu gostaria de entender melhor o que você quis dizer. Senti que fui criticado e isso me afetou."



Essa prática exige treino, mas transforma o tom do diálogo — abrindo espaço para entendimento em vez de conflito.

3.3. Empatia: escutar o que não está sendo dito

A empatia é o ato tentar perceber **o que o outro está sentindo e precisando**, mesmo que ele não saiba dizer com clareza. É o gesto de escuta com curiosidade em relação ao sentimento do outro.

Pessoas empáticas conseguem escutar por trás de frases agressivas como:

- "Você nunca me ouviu!" pode estar expressando: *"quero me sentir importante para você."*



Essa escuta ativa, aliada à autoconsciência, permite responder de forma mais acolhedora e construtiva.

3.4. Comunicação emocionalmente inteligente: três passos práticos

1. Pausa antes da resposta

- Pergunte-se: "O que estou sentindo agora?"

2. Nomeação da emoção (para si ou para o outro)

- "Estou me sentindo frustrado com essa situação."

3. Escolha consciente da forma de falar

- Expressar o que sente, deseja ou precisa — sem julgamento e sem culpabilização.



3.5. Exemplos de reações com e sem inteligência emocional

Situação	Reação sem inteligência emocional	Reação emocionalmente inteligente
Amigo usa palavrão com muita frequência	"Você sempre fala palavrão! Que saco!"	"Sinto um desconforto muito forte quando você usa esse tipo de palavras. Podemos evitar palavras assim?"
Criticam seu trabalho	"Você só sabe reclamar!"	"Me senti desvalorizado com esse comentário. Pode me explicar melhor o que achou?"
Parceiro não escuta	"Você não liga pra mim!"	"Estou me sentindo sozinho aqui. Podemos conversar com mais calma?"

3.6. Exercício prático – Escaneamento emocional pré-fala

Instruções:

1. Ao perceber que está prestes a responder alguém impulsivamente, pare.
2. Pergunte-se:
 - Qual emoção está mais presente agora?
 - Que valor pessoal essa emoção está tentando proteger?
3. Reescreva sua resposta, usando:
 - Emoção + valor + pedido.

✓ Exemplo1 : – Irritação

"Estou irritado porque preciso de reconhecimento e ter certeza que eu fui entendido. Você poderia me dizer o que entendeu da minha ideia?"

✓ Exemplo 2 – Tristeza

"Estou me sentindo triste pois me importo muito com a conexão entre que temos. Você estaria disposto(a) a conversar comigo sobre o que tem acontecido entre nós?"

✓ Exemplo 3 – Preocupação

"Estou muito preocupado pois sinto que preciso de mais certeza e segurança para tomar essa decisão. Podemos conversar mais um pouco antes de definirmos o próximo passo?"

✓ Exemplo 4 – Decepção

"Estou decepcionado pois estimo muito o cumprimento dos combinados e das promessas que fizemos. Acha que podemos encontrar uma forma de alinharmos nossas expectativas?"



3.7. Aplicações clínicas

Na psicoterapia, ajudar o paciente a identificar e comunicar suas emoções com clareza é um passo decisivo para:

- Reduzir padrões de ruminação e culpa;
- Diminuir comportamentos impulsivos ou evitativos;
- Construir vínculos mais consistentes com outras pessoas.

A comunicação emocionalmente inteligente **não anula a emoção, mas canaliza sua função com mais habilidade** — especialmente em contextos em que está em jogo o reconhecimento, o pertencimento, a autonomia ou o cuidado.

4. Comunicação Assertiva: o que é e como funciona

O equilíbrio entre se expressar e respeitar

A **assertividade** é uma habilidade central para a saúde emocional, relacional e profissional. Ela **permite** uma **pessoa expressar** seus sentimentos, necessidades, opiniões e limites de forma honesta, direta e respeitosa — **sem agressividade, sem submissão e sem manipulação**.

É, ao mesmo tempo, uma forma de autocuidado e de respeito pelo outro.

◆ 4.1. O que é assertividade?

Assertividade é a **capacidade** de **dizer "sim"** quando se quer dizer "sim", e "não" quando se quer **dizer "não"**, com respeito, firmeza e consciência das próprias emoções.

É uma competência que envolve:

- 🧠 **Consciência emocional:** saber o que está sentindo.
- 🌱 **Expressão autêntica:** colocar em palavras aquilo que se sente e pensa.
- 🛡️ **Autorrespeito:** manter-se fiel a seus próprios valores.
- 😊 **Respeito ao outro:** considerar as emoções, direitos e limites alheios.

A comunicação assertiva não garante que o outro irá gostar ou aceitar o que dizemos — mas garante que diremos o que precisa ser dito de forma clara e ética.





4.2. Diferença entre estilos comunicativos

Segue abaixo uma tabela comparativa entre os estilos de comunicação mais comuns:

Estilo	Características	Emoção predominante	Impacto em si	Impacto nos outros
Passivo	Submissão, evitação, desculpas excessivas	Ansiedade, medo, culpa	Frustração, ressentimento	Abuso, desvalorização
Agressivo	Imposição, hostilidade, ameaça	Raiva explosiva	Culpa, isolamento	Medo, afastamento
Passivo-agressivo	Indiretas, ironias, sabotagem velada	Raiva camuflada	Impotência, culpabilização	Confusão, ressentimento
Assertivo	Clareza, firmeza, respeito	Segurança, autorregulação	Autonomia, autoestima	Clareza, confiança

4.3. Componentes da comunicação assertiva

 **Expressão** de sentimentos e pensamentos

- "Me senti frustrado com a mudança de planos sem aviso."

 **Nomeação** de necessidades e direitos

- "Quero ser informado com antecedência para poder me organizar."

 **Formulação** de pedidos claros e realistas

- "Pode me avisar pelo menos com 24 horas de antecedência?"

 **Foco** no comportamento e não na pessoa

- Ao invés de: "Você é irresponsável!"
Dizer: "Quando você muda os planos sem avisar, eu me sinto perdido."





✓ Exemplo: comunicação assertiva no cotidiano

Cenário: Carla sente-se sobrecarregada porque seus colegas de trabalho costumam transferir tarefas para ela, sem perguntar.

♦ Comunicação passiva:

"Tudo bem, eu faço. Acho que vocês estão ocupados."
(Resultado: Carla se sente usada e exausta.)

✗ Comunicação agressiva:

"Vocês sempre jogam tudo pra cima de mim!
Eu não sou empregada de ninguém!"
(Resultado: provoca defensividade e conflito.)

🎯 Comunicação assertiva:

"Tenho percebido que algumas tarefas estão sendo redirecionadas para mim sem consulta prévia. Me sinto sobrecarregada com isso e gostaria que combinássemos previamente qualquer redistribuição."
(Resultado: clareza, respeito, abertura ao diálogo.)

⚖️ 4.4 Direitos assertivos fundamentais

Conforme Robert Alberti e Michael Emmons (2017), todos temos o direito de:

- Ser tratado com respeito;
- Expressar sentimentos, opiniões e crenças;
- Dizer "não" sem culpa;
- Pedir o que se deseja (sabendo que o outro pode recusar);
- Errar e assumir os próprios erros;
- Mudar de ideia;
- Ter tempo para pensar;
- Dizer "não sei";
- Ser o único juiz de seus sentimentos;
- Não se responsabilizar pelos sentimentos dos outros.



Esses direitos, embora simples, são frequentemente ignorados em contextos de culpa, medo, dependência ou padrões disfuncionais. Recuperá-los é essencial para se comunicar com integridade.



4.5 Exercício prático: "Reescrevendo a fala"

Instruções:

Pegue uma situação em que você falou de maneira passiva, agressiva ou passivo-agressiva. Reescreva sua fala utilizando os quatro elementos da assertividade:

1. O **comportamento** observado
2. O **sentimento** que surgiu
3. A **necessidade** envolvida
4. O **pedido** claro

▼ Exemplo:

"Eu fiquei sozinho no plantão e você não avisou que sairia mais cedo."

Reescrita assertiva:

"Quando você saiu mais cedo sem me avisar, eu me senti desamparado. Preciso de previsibilidade para organizar o plantão. Poderia me avisar com antecedência da próxima vez?"

A assertividade é uma habilidade aprendida. Quanto mais praticamos, mais natural ela se torna — até que, em vez de uma técnica, ela se transforme em postura de vida: uma forma de estar no mundo com clareza, respeito e dignidade.





5. Como fazer e receber pedidos com clareza

Transformar sentimentos em solicitações claras, viáveis e respeitosas

Muitas frustrações relacionais não nascem da maldade ou desinteresse do outro — mas da **falta de clareza nos pedidos**. Espera-se que o outro "adivinhe", "perceba" ou "mude" por conta própria, sem que o desejo tenha sido comunicado com objetividade e respeito.

Aprender a formular pedidos viáveis e a acolher os pedidos do outro sem reatividade são **habilidades relacionais que evitam mal-entendidos, promovem colaboração e reduzem ressentimentos**.

♦ 5.1. O que é um pedido claro?

Um pedido claro é:

- **Específico:** diz o que exatamente se deseja.
- **Realista:** possível de ser atendido pela outra pessoa.
- **Viável no tempo:** inclui quando ou como.
- **Opcional:** dá espaço para o outro recusar ou negociar.
- **Ligado a um sentimento ou valor:** contextualiza o pedido.



- ❌ "Quero que você converse direito comigo." (vago)
- ✓ "Quero que, quando eu estiver falando, você tente se manter no assunto que estamos conversando." (específico e viável)

5.2. Exemplos de pedidos claros

Pedido vago	Pedido claro e viável
"Me dá mais atenção."	"Você pode me escutar sem interrupções durante os próximos minutos?"
"Preciso que me respeite."	"Pode evitar de levantar a voz comigo quando discordarmos?"
"Quero mais ajuda em casa."	"Você pode lavar a louça nas terças e quintas?"
"Quero que você mude."	"Você está disposto a conversar sobre essa atitude?"



5.3. Exemplo – Pedir com CNV

Situação: Joana sente-se sozinha na criação da filha e gostaria de mais envolvimento do parceiro.

▼ Pedido implícito (com cobrança):

"Você nunca participa de nada. Parece que sou mãe solteira!"

✓ Pedido com CNV:

"Tenho levado e buscado nossa filha todos os dias da semana na escola (**observação**) e isso tem me deixado exausta e um pouco desanimada (**sentimento**). Gostaria de divisão justa mais justa dessa tarefa (**necessidade**). Você poderia levá-la à escola três vezes por semana? (**pedido**)"

5.4. Como receber pedidos com maturidade

Receber um pedido não significa:

- Que você está sendo acusado;
- Que é obrigado a dizer "sim";
- Que seu valor pessoal está em julgamento.

Ouvir um pedido com maturidade envolve:

- Reconhecer o sentimento do outro;
- Considerar sua disponibilidade;
- Negociar quando necessário;
- Recusar com empatia, se for o caso.

✓ Resposta empática:

"Entendo que isso é importante pra você. Posso pensar e te responder mais tarde?"

✓ Negociação respeitosa:

"Não consigo fazer exatamente como pediu, mas talvez a gente possa achar um meio-termo."



5.5. Exercícios práticos

Exercício 1 – Tornando pedidos vagos mais claros

Transforme os pedidos abaixo em versões específicas, realistas e respeitosas:

1. "Você podia ser mais presente."
2. "Queria que me respeitasse."
3. "Desejo que me dê atenção."
4. "Gostaria que me ajudasse mais."

Exemplo de reformulação:

"Gostaria que me desse atenção" → "Você pode no assunto que estou querendo trazer enquanto almoçamos juntos?"

Exercício 2 – Seu pedido não dito

1. Pense em uma situação em que você esperava algo de alguém, mas nunca pediu diretamente.
2. Responda:
 - O que você esperava?
 - O que te impediu de pedir?
 - Como poderia expressar isso agora?

Modelo:

"Naquela época, eu esperava que você perguntasse como eu estava me sentindo.
Não pedi pois achava que você deveria saber.
Hoje eu diria: 'Você pode me perguntar como estou quando perceber que fico mais calado?'"

Exercício 3 – Roteiro de pedido com CNV

Complete os quatro componentes abaixo com base em um desejo real:

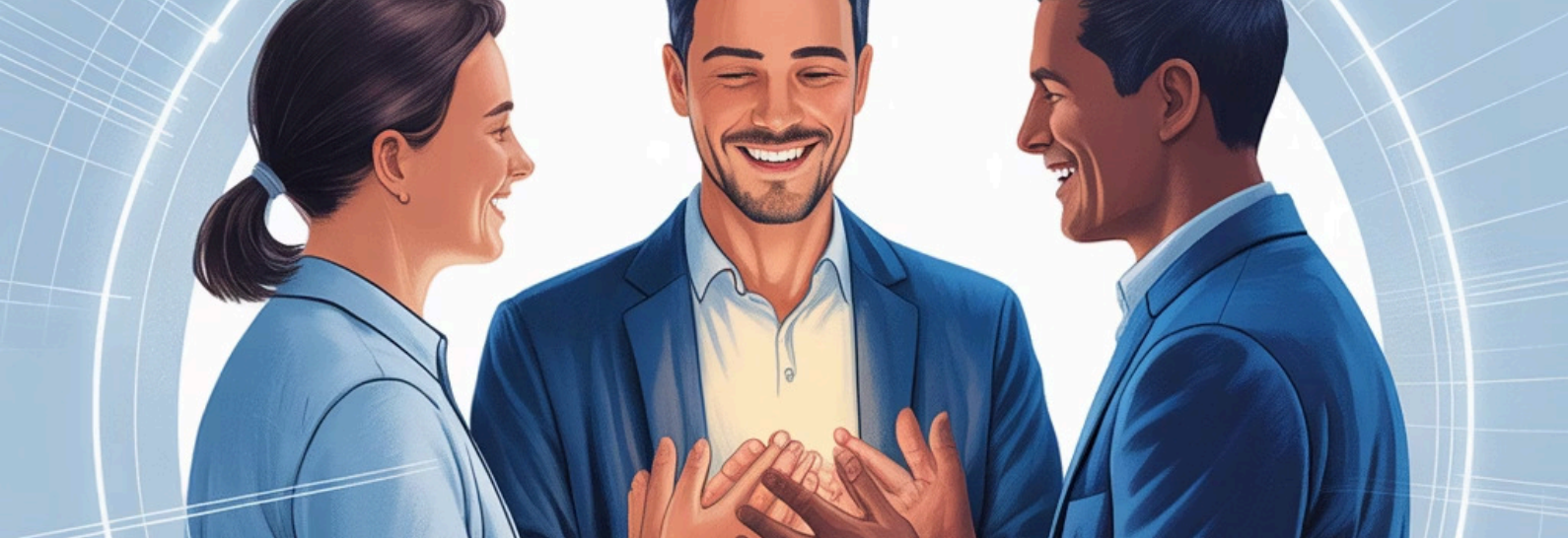
"Quando _____ (**observação**),
eu me sinto _____ (**sentimento**),
porque preciso de _____ (**necessidade**).
Você poderia _____? (**pedido**)"

Exemplo:

"Quando você marca compromissos sem me consultar, eu me sinto excluído, porque preciso de participação nas decisões que nos afetam.
Você poderia combinar comigo antes?"

5.6. Pedir é criar pontes

Pedir não é exigir. Pedir é **convidar o outro a construir algo com você, voluntariamente**. É um gesto de confiança, clareza e abertura para o diálogo. Ao aprender a pedir e a escutar pedidos, você fortalece vínculos baseados na corresponsabilidade — e deixa de depender do silêncio ou da adivinhação.



6. Como elogiar com autenticidade e impacto emocional

O elogio que nutre é aquele que reconhece o valor com clareza

Elogiar é uma das formas mais potentes de **reforçar vínculos, motivar comportamentos saudáveis e fortalecer relações**. Mas nem todo elogio gera impacto. Muitos são automáticos ("Parabéns!", "Mandou bem!"), genéricos ("Você é incrível!") ou desconectados do que realmente é importante para quem ouve.

O elogio emocionalmente inteligente é aquele que:

- Reconhece o comportamento específico;
- Nomeia a qualidade envolvida;
- Aponta o impacto gerado;
- É coerente com os valores da relação.

◆ 6.1. Elogio como reforço positivo e vincular

Elogiar não é bajular. É dizer ao outro:

"Eu vi o que você fez."

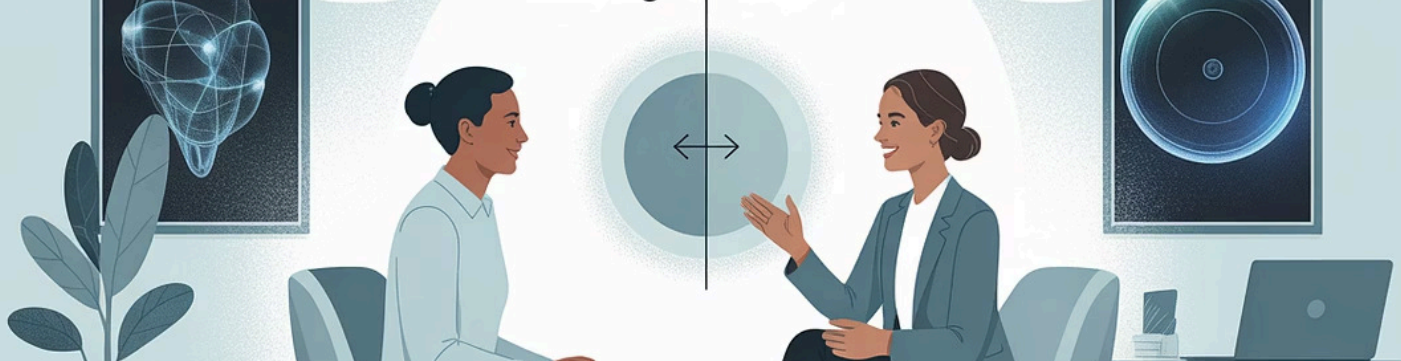
"Isso foi importante para mim."

"Quero que você saiba o impacto que causou."

O elogio bem feito:

- **Reforça condutas positivas;**
- **Estimula autoestima e autonomia;**
- **Cria vínculos mais afetuosos e transparentes;**
- **Promove cultura de reconhecimento, e não de comparação.**





6.2. Frases-modelo para elogios

- "Queria reconhecer sua dedicação nesse projeto — seu cuidado fez diferença."
- "Me tocou muito a forma como você acolheu aquela pessoa. Foi sensível e empático."
- "Admiro sua consistência. Mesmo com dificuldade, você manteve sua palavra."
- "Fiquei inspirado com sua coragem naquele momento difícil."
- "Senti orgulho de ver como você conduziu aquela situação com respeito e clareza."

✓ 6.3. Exemplo – Elogio com CNV



Situação: Mariana, psicóloga, deseja reconhecer um paciente por enfrentar uma conversa difícil com a mãe.

▼ Elogio vago:

"Parabéns pela coragem."

✓ Elogio com CNV:

"Quando você decidiu conversar com sua mãe sobre seus limites (**observação**), mesmo com medo (**sentimento**), percebi um avanço importante na sua autonomia e maturidade (**valores/impacto**). Queria reconhecer o quanto isso é significativo (**reconhecimento explícito**)."

✚ 6.4. Outro exemplo estruturados (com CNV)

Exemplo – Reconhecimento profissional

"Quando você propôs aquela solução na reunião (**observação**), eu fiquei encantado com a sua ideia (**sentimento**). Eu valorizo muito pessoas com iniciativa e criatividade (**necessidade**). Seu posicionamento contribuiu muito para o avanço do projeto (**impacto**)."



6.5. Exercícios práticos

Exercício 1 – Elogio com quatro componentes

Escolha alguém que você gostaria de elogiar de forma significativa. Complete:

"Quando você _____ (**observação**),
eu me senti _____ (**sentimento**),
porque valorizo _____ (**valor**).
Quero que saiba que isso teve **impacto** para mim (ou
para os outros) porque _____."

✓ Exemplo:

"Quando você me ouviu sem me interromper na última conversa, eu me senti muito respeitado, porque valorizo escuta genuína. Quero que saiba que isso me deixou muito feliz e me deu mais segurança para me abrir."

Exercício 2 – Reescrevendo elogios genéricos

Transforme os elogios genéricos a seguir em versões mais precisas e potentes:

1. "Você é demais!"
2. "Parabéns, arrasou!"
3. "Muito bom, como sempre."
4. "Te admiro!"

✓ Exemplo de reformulação:

"Parabéns, arrasou!" → "Sua organização no evento foi impecável. Isso fez as pessoas se sentirem bem acolhidas. Parabéns pelo cuidado!"

Exercício 3 – Roteiro para reforçar autoestima

1. Lembre-se de um elogio que você recebeu e que teve real impacto.
2. Reflita:
 - O que foi dito?
 - Por que isso te marcou?
 - Qual valor pessoal foi reconhecido?

✓ Modelo:

"Me marcou quando disseram que eu tinha calma nas situações difíceis. Isso me mostrou que a minha postura importa e que meu jeito é útil."



6.6. O elogio que transforma

Elogiar com autenticidade é um gesto de **presença emocional, afeto e consciência relacional**. Não se trata de inflar egos, mas de reconhecer trajetórias, atitudes e esforços que constroem valor — tanto no outro quanto em nós mesmos. **O elogio maduro é uma forma de amor verbalizado.**

7. Como dizer "não" com respeito e firmeza

Negar com dignidade é afirmar valor, não causar conflito

Muitas pessoas evitam dizer "não" por medo de parecerem egoístas, duras ou insensíveis. Outras dizem "sim" enquanto sentem raiva, angústia ou frustração por dentro. Algumas explodem após uma longa sequência de concessões silenciosas.

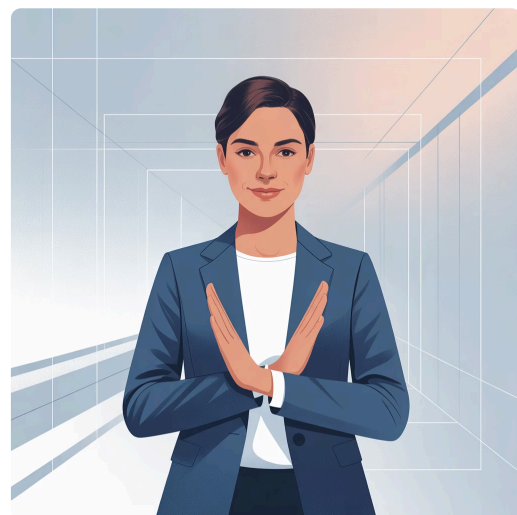
No entanto, **saber dizer "não" de forma clara, empática e firme é uma das habilidades mais libertadoras e restauradoras na vida pessoal, profissional e clínica.** Trata-se de estabelecer limites com integridade — o que, na verdade, protege os vínculos, em vez de ameaçá-los.

♦ 7.1. O que torna tão difícil dizer "não"?

Entre os motivos mais comuns, destacam-se:

- Medo de desapontar o outro;
- Culpa por parecer "egoísta";
- Desejo excessivo de agradar;
- Baixa autoestima ou medo de rejeição;
- Confusão entre negar um pedido e rejeitar uma pessoa.

A chave está em lembrar: **dizer "não" a algo é dizer "sim" a algo mais importante** — como seu bem-estar, tempo, energia ou valores.



💬 7.2. Frases-modelo para recusar com empatia

<u>Situação</u>	<u>Recusa assertiva e respeitosa</u>
Recusar um convite	"Agradeço muito o convite, mas não posso aceitar desta vez."
Recusar um pedido de ajuda extra	"Entendo sua necessidade, mas no momento estou com outras prioridades que preciso respeitar."
Recusar estar sob pressão emocional	"Gosto de te ajudar, mas nesse momento dizer 'sim' a isso me faria ultrapassar meus próprios limites."
Recusar favores repetitivos	"Já fiz isso outras vezes, e agora quero que você busque outras alternativas."
Recusar demandas urgentes sem aviso	"Quero ajudar, mas quero ser avisado com antecedência para me organizar."

✓ 7.3. Exemplo – Dizer "não" com CNV

Situação: Rafael é constantemente chamado para resolver problemas de última hora no trabalho, mesmo fora do expediente.

▼ Resposta passiva:

"Tá bom... eu vejo o que posso fazer."

✓ Comunicação com CNV:

"Quando recebo mensagens urgentes após o expediente (**observação**), me sinto muito pressionado (**sentimento**), pois prefiro trabalhar com previsibilidade (**necessidade**). A partir de agora, não poderei responder fora do horário combinado. Podemos combinar assim? (**pedido**)"



🧩 7.4. Outros exemplos estruturados (com CNV)

Exemplo 1 – Recusar participação em evento repentino

"Quando sou convidado para eventos sociais repentinos assim (**observação**), eu acabo me sentindo frustrado e chateado (**sentimento**), pois apesar de gostar da companhia, eu preciso de ter um tempo para me organizar apropriadamente (**necessidade**). Dessa vez, vou precisar recusar. (**pedido**)"



Exemplo 2 – Recusar envolvimento em drama familiar

"Vejo que a conversa está caminhando para acusações (**observação**) e eu estou me sentindo desconfortável com isso (**sentimento**). Para mim é importante um diálogo construtivo (**necessidade**) e por isso vou preferir não me envolver nesse tipo de discussão. (**pedido**)"

Exemplo 3 – Recusar oferta de venda

"Apesar dessa proposta de venda estar com um desconto considerável (**observação**) fico preocupado com as outras dívidas que já possuo (**sentimento**). Preciso manter o equilíbrio da minha vida financeira (**necessidade**) e por isso não vou poder aceitar essa proposta por mais tentadora que seja. (**pedido**)"

7.5. Exercícios práticos

Exercício 1 – Frase de recusa baseada em valores

▼ Complete a estrutura:

"Dizer 'não' a isso é dizer 'sim' a _____."

"Por isso, prefiro recusar agora."

✓ Exemplo:

"Dizer 'não' a esse convite é dizer 'sim' ao meu tempo de descanso.

Por isso, prefiro recusar agora."

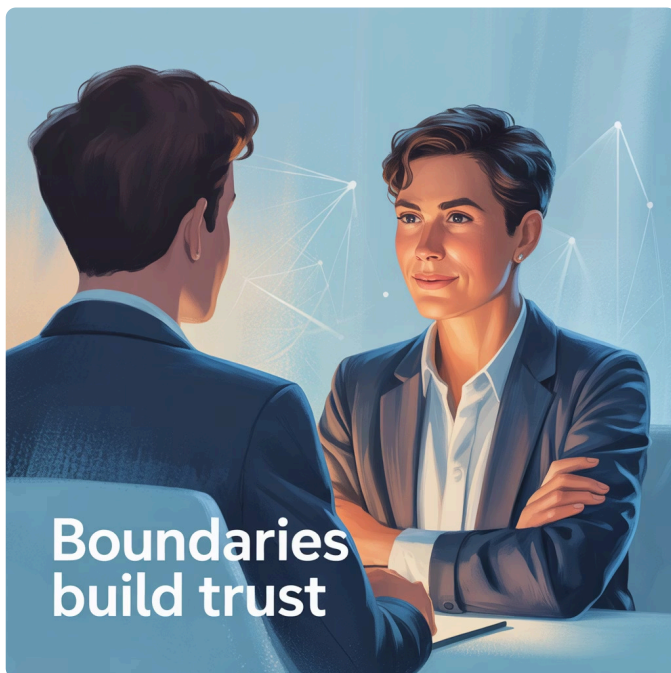
Exercício 2 – Lista dos "nãos necessários"

1. Liste 5 situações em que você costuma dizer "sim" querendo dizer "não".
2. Para cada uma, escreva:
 - O que você sente ao dizer "sim"?
 - O que gostaria de dizer?
 - Como isso pode ser comunicado com respeito?

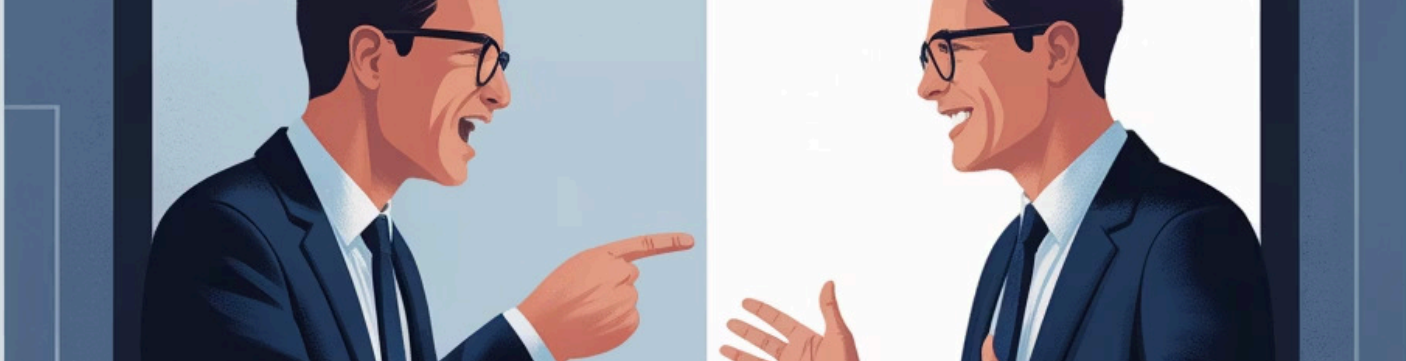
✓ Exemplo:

- **Situação:** se envolver em projeto pouco interessante de um amigo
- **Sentimento:** sobrecarga, desânimo, frustração.
- **Desejo:** recusar com empatia.
- **Frase:** "Agradeço por confiar em mim, mas dessa vez vou precisar que outra pessoa assuma."

7.6. Quando o "não" cuida de você e do outro



Recusar pedidos com clareza e dignidade não afasta — aproxima. Pessoas emocionalmente maduras tendem a respeitar quem se posiciona com honestidade. E quem aprende a dizer "não" com empatia **ensina o outro a confiar, e não a depender.**



8. Como expressar críticas e frustrações sem atacar

Falar do que incomoda sem romper a relação

Criticar, quando feito de forma impensada, pode soar como acusação, julgamento ou rejeição — o que frequentemente gera defensividade, ressentimento ou afastamento. Por outro lado, **engolir frustrações repetidamente** pode levar à explosão tardia, ao silêncio hostil ou à perda de autenticidade nos vínculos.

A comunicação madura não ignora os conflitos — **ela os reconhece, nomeia e canaliza com responsabilidade, buscando transformação e não punição**. Para isso, é necessário separar:

- O que de fato aconteceu (fato observável);
- Como isso nos afetou (emoção);
- O que valorizamos (necessidade);
- E o que esperamos (pedido claro).

♦ 8.1. Crítica vs. Comunicação Construtiva

Comunicação que ataca	Comunicação que constrói
"Você só pensa em você!"	"Me senti desconsiderado quando você não perguntou minha opinião."
"Você nunca me ajuda."	"Percebo que tenho feito muitas tarefas sozinho e isso me aborrece."
"Você é grosso!"	"Quando você levanta o tom, eu me sinto intimidado."

✗ Acusar o caráter →

✗ Generalizar →

✗ Imputar intenção

✓ Falar do comportamento →

✓ Relatar o efeito →

✓ Propor mudança

🗨️ 8.2. Frases-modelo para comunicar frustrações sem ataque

- "Quando isso aconteceu, me senti desvalorizado. Posso te contar como isso me afetou?"
- "Tenho uma crítica importante, mas quero falar com respeito. Posso compartilhar?"
- "Algo que aconteceu me incomodou e gostaria de falar sobre isso para que possamos encontrar uma solução."
- "Não quero te acusar, mas preciso expressar o que senti naquela situação."
- "Quando você fez aquilo, eu interpretei de uma forma que me feriu. Podemos conversar sobre isso?"

✅ 8.3. Exemplo – Crítica com CNV

Situação: Felipe se frustra com o comportamento do amigo que costuma falar dos próprios problemas quando Felipe fala dos dele.

▼ Crítica reativa:

"Você nunca me escuta! Só fala de si mesmo!"

✅ Crítica com CNV:

"Nas nossas últimas conversas, percebi que você passou a falar de uma questão sua quando eu falei da minha, sem comentar sobre o que eu falei (**observação**), o que me deixou frustrado (**sentimento**), porque valorizo escuta e reciprocidade nas trocas (**necessidade**). Você pode me dar um feedback da situação que te contei?(**pedido**)"



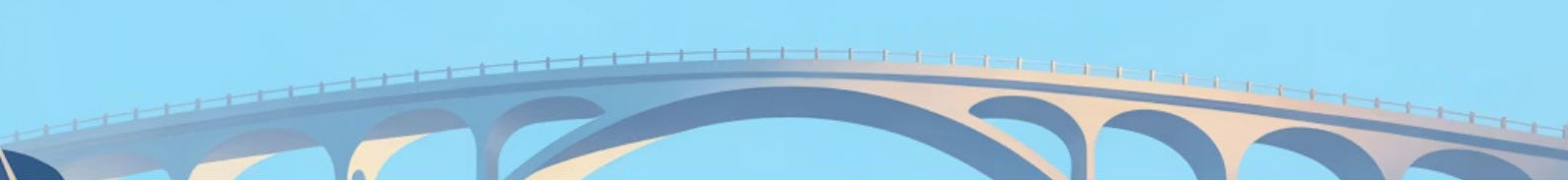
🧩 8.4. Outros exemplos estruturados (com CNV)

Exemplo 1 – Frustração com falta de reconhecimento

"Quando finalizei o relatório e não recebi nenhum retorno (**observação**), me senti desvalorizada (**sentimento**), pois eu também preciso de reconhecimento pelo meu esforço (**necessidade**). Você poderia me dar um feedback sobre meu trabalho? (**pedido**)"

Exemplo 2 – Crítica em relação ao tom de voz

"Na última conversa, quando você falou em voz alta comigo (**observação**), eu me senti desrespeitado (**sentimento**). Eu sou uma pessoa que valoriza calma nos diálogos difíceis (**necessidade**). Podemos conversar de forma mais tranquila quando discordarmos? (**pedido**)"



8.5. Como ouvir sem colapsar ou contra-atacar

Receber uma crítica pode ativar defensividade, culpa ou vergonha. Muitas vezes, ouvimos a partir do filtro da autoacusação ou da necessidade de nos justificarmos. No entanto, desenvolver a escuta madura significa **tolerar o desconforto da escuta sem se fechar nem contra-atacar**.

Dicas práticas:

- Respire antes de responder.
- Nomeie internamente a sua emoção: "Estou sentindo desconforto com isso."
- Lembre-se: o que está sendo dito fala sobre a perspectiva do outro, não sobre seu valor absoluto.
- Se necessário, diga: "Preciso de um tempo para pensar antes de responder com clareza."



8.6. Exercícios práticos

Exercício 1 – Reformulando críticas comuns

Transforme críticas reativas em comunicações construtivas:

1. "Você só pensa em si."
2. "Você sempre me trata mal."
3. "Você nunca me entende."
4. "Você estraga tudo."

✓ Exemplo de reformulação:

"Você só pensa em si" → "Quando você não pergunta minha opinião, me sinto excluído, pois eu gosto de sentir que eu também sou levado em consideração."

Exercício 2 – Roteiro de crítica com CNV

Complete com base em uma situação real:

"Quando você _____ (observação),
eu me senti _____ (sentimento),
porque valorizo _____ (necessidade).
Você poderia _____? (pedido)"

✓ Exemplo:

"Quando você chegou atrasado e não avisou,
eu me senti frustrada, porque valorizo respeito ao tempo
combinado. Você poderia me avisar com antecedência da
próxima vez?"

8.7. Crítica é uma ponte — não um muro

Quando expressamos frustrações com consciência e respeito, **não estamos atacando o outro — estamos defendendo nossos valores e propondo algo melhor**. A crítica pode ser um convite à transformação, desde que feita com intenção de diálogo, e não de punição.



9. Falando sob o efeito da Raiva

A raiva como um pedido de reconhecimento

A raiva, muitas vezes rotulada como "emoção negativa", é, na verdade, uma expressão legítima do desejo de reconhecimento, justiça ou dignidade. Em sua origem funcional, a raiva surge quando **o devido valor não está sendo reconhecido** — seja nós mesmos, seja uma pessoa, uma ideia, uma contribuição, um limite ou um sentimento.

Quando expressa de forma habilidosa, a raiva pode ser um importante motor de transformação, posicionamento e reparação de injustiças. Quando não é regulada, ela pode gerar distanciamento, ruptura ou culpa.

♦ 9.1. A função da raiva: restaurar valor

Sob o ponto de vista clínico-funcional, a raiva se manifesta para defender o que é percebido como valioso. Ela comunica:

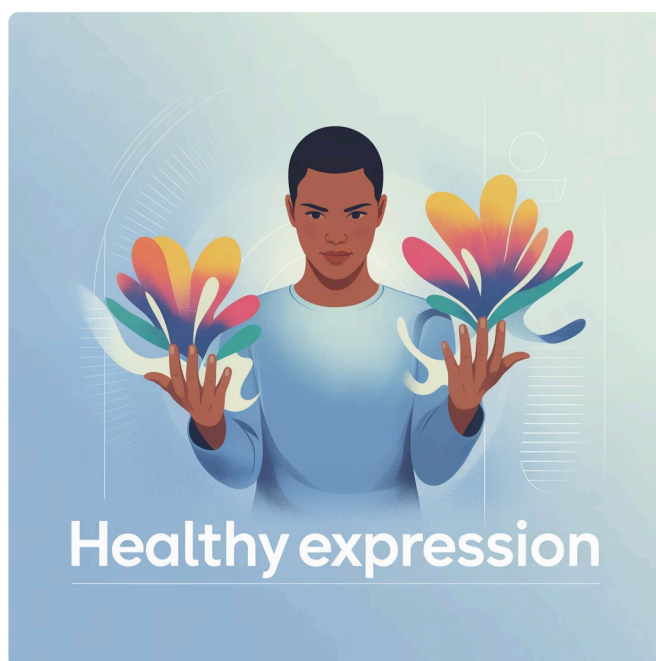
"Isso importa, e está sendo ignorado."

"Estou aqui para proteger algo que merece ser considerado."

"Esse limite está sendo desrespeitado."

"Essa contribuição não está sendo reconhecida."

Assim, aprender a comunicar raiva de forma assertiva e empática é **transformar um impulso legítimo em linguagem produtiva**.



- ❶ Ao reconhecer a **raiva** como um **sinal** de que **algo importante está em jogo**, podemos transformá-la em uma ferramenta para preservar nossos valores e limites, sem comprometer nossos relacionamentos.



9.2. Frases-modelo: comunicando o valor ferido

Abaixo, alguns exemplos de frases que expressam o valor que está sendo defendido contido na raiva (com assertividade):

- "Tenho a sensação de que o devido valor dessa questão não está sendo reconhecido."
- "Sinto que a nossa contribuição foi ignorada aqui."
- "Acredito que a verdadeira importância dessas pessoas está sendo subestimada."
- "Quero que esse aspecto da conversa seja levado em consideração."
- "Estou me sentindo apagado nessa situação e isso me causa indignação."

Essas expressões ajudam a deslocar o foco do ataque pessoal para a afirmação do **valor afetivo** envolvido.

9.3. Exemplo – Comunicação de raiva com CNV

Situação: Pedro fez um esforço extra para terminar um relatório, mas a liderança elogiou apenas outro colega na reunião.

▼ Resposta impulsiva:

"Isso aqui é um circo! Ninguém vê o que eu faço!"

 Comunicação com CNV:

"Hoje, durante a reunião, quando foi mencionado o esforço da equipe e meu nome não foi citado (**observação**), eu me senti desvalorizado e irritado (**sentimento**) porque eu também quero ser reconhecido quando me empenho além do esperado (**necessidade**). Posso conversar com você sobre isso em outro momento? (**pedido**)"





✚ 9.4. Outros exemplos estruturados (com CNV)

Exemplo 1 – Contexto familiar

"Ontem, quando você falou sobre meu trabalho com deboche na frente dos nossos filhos (**observação**), eu fiquei com raiva (**sentimento**). Quero que o que eu faço seja respeitado (**necessidade**). Posso pedir que evite esse tipo de comentário? (**pedido**)"

Exemplo 2 – Espaço pessoal violado

"Quando você entrou no meu quarto sem bater (**observação**), eu me senti invadido e irritado (**sentimento**). Preciso de privacidade e respeito aos meus limites (**necessidade**). Pode bater na porta antes de entrar? (**pedido**)"

🔧 9.5. Exercícios práticos

Exercício 1 – Identificando o valor não reconhecido

1. Pense em uma situação recente que te deixou com raiva.
2. Pergunte-se:
 - Qual era o valor envolvido?
 - O que é que é importante que estava sendo ignorado ou desrespeitado?
3. Complete:

"Fiquei com raiva porque o valor de _____ não foi reconhecido."

Exercício 2 – Reescrevendo a raiva

Pegue uma fala impulsiva e traduza para CNV

▼ **Exemplo:** "Você sempre decide tudo sozinho!"

🔄 Reformulação com CNV:

"Quando decisões são tomadas sem minha participação (**observação**), me sinto desconsiderado (**sentimento**), porque valorizo o diálogo e a parceria (**necessidade**). Podemos conversar antes dessas decisões? (**pedido**)"

📖 9.6. Quando a raiva é um aliado

Aprender a comunicar a raiva não significa "desistir da emoção", mas **usar seu impulso como bússola de dignidade e proteção pessoal**. Ela nos aponta quando algo importante está sendo violado — e nos convida a restaurar o valor por meio da palavra.

10. Como falar sob o efeito do Medo

Comunicar para prever, proteger e preservar

O medo é uma emoção frequentemente mal compreendida — muitas vezes associada à covardia, fraqueza ou hesitação. No entanto, do ponto de vista funcional e evolutivo, o medo tem uma função vital: **prever riscos e preparar o organismo para lidar com ameaças reais ou imaginadas.**

No plano da comunicação, o medo se manifesta quando sentimos que algo está em jogo: uma escolha incerta, uma possível rejeição, um conflito que pode escalar, uma exposição que ameaça nossa imagem ou segurança emocional.

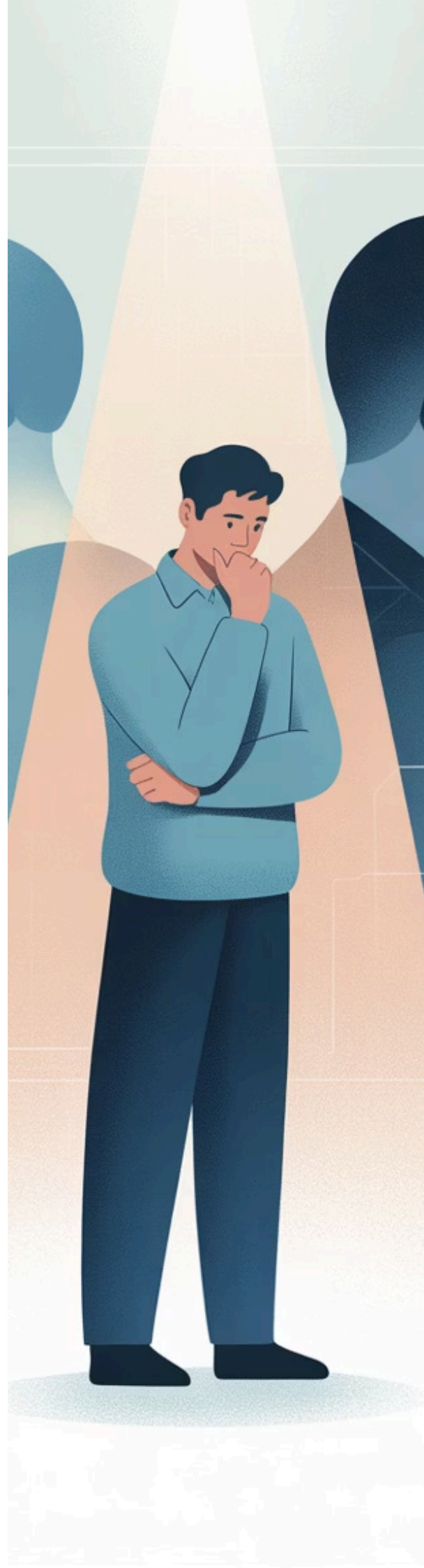
Aprender a **comunicar-se sob o efeito do medo** significa aprender a **proteger-se** sem se calar, e a nomear incertezas sem paralisar a relação.



♦ 10.1. A função do medo: antecipar e preparar

O medo não vem para sabotar nossas decisões, mas para garantir que **os riscos sejam considerados** antes da ação. Ele nos convida a pensar, perguntar, verificar, refletir e — sobretudo — comunicar com cautela e previsão.

O medo diz: "Atenção, algo aqui pode dar errado."
Uma fala emocionalmente inteligente responde: "Vamos conversar sobre isso antes de avançar?"





10.2. Frases-modelo: comunicando incertezas com clareza

Aqui estão algumas formas respeitosas e legítimas de verbalizar o medo como necessidade de **clareza, preparo ou proteção emocional**:

- "Ainda não me sinto seguro o suficiente para tomar essa decisão."
- "Estou preciso de mais conhecimento sobre isso antes de seguir adiante."
- "Estou receoso com essa possibilidade, podemos conversar melhor sobre isso?"
- "Estou pensando que algo pode sair do controle, e isso me preocupa."
- "Quero mais informações e garantias antes de me comprometer com essa situação."

10.3. Exemplo – Comunicação de medo com CNV

Situação: Marina está em início de relacionamento, mas sente medo de se envolver rapidamente e se machucar.

▼ Resposta defensiva:

"Você está indo rápido demais, e isso me dá vontade de sumir!"

 Comunicação com CNV:

"Quando percebo que as coisas estão avançando rapidamente entre nós (**observação**), eu me sinto insegura e receosa (**sentimento**). Preciso de tempo para me sentir emocionalmente segura (**necessidade**). Podemos ir mais devagar e conversar sobre nossos ritmos? (**pedido**)"

10.4. Outros exemplos estruturados (com CNV)

Exemplo 1 – Contexto profissional (mudança súbita)

"Ontem, quando fomos informados da mudança de processo sem aviso (**observação**), eu me senti apreensivo (**sentimento**) pois gosto de ter tempo para me preparar para lidar as novas demandas (**necessidade**). Podemos conversar para alinhar nosso planejamento? (**pedido**)"

Exemplo 2 – Reencontro com um familiar difícil ou conflituoso

"Saber que ele virá ao almoço de domingo (**observação**) me causou preocupação (**sentimento**), pois prefiro um ambiente seguro para expressar minhas opiniões (**necessidade**). Podemos combinar que evitaremos temas delicados durante a refeição? (**pedido**)"

Exemplo 3 – Participar de uma decisão em grupo

"Quando todos decidiram rapidamente e eu não fui consultado (**observação**), me senti deslocado e com medo do que iria acontecer (**sentimento**). Eu gosto de ter participação e clareza nas decisões (**necessidade**). Podemos revisar juntos os próximos passos? (**pedido**)"

10.5. Exercícios práticos

Exercício 1 – Mapeando medos comunicáveis

1. Liste três situações em que você sente medo ou insegurança ao se comunicar.
2. Para cada uma, responda:
 - O que está em risco aqui?
 - O que eu preciso para me sentir mais seguro?
 - Como posso dizer isso com respeito?

✓ Exemplo:

- **Situação:** conversar com meu chefe sobre uma falha.
- **Medo:** ser punido ou desconsiderado.
- **Necessidade:** segurança e possibilidade de reparação.
- **Frase:** "Gostaria de conversar sobre uma falha que cometi. Estou trazendo isso porque valorizo transparência e quero me responsabilizar da melhor forma."

Exercício 2 – Diário de previsões e conversas preventivas

Durante uma semana, anote:

- Uma situação em que você evitou falar por medo.
- O que gostaria de ter dito.
- Como poderia transformar esse medo em um pedido.

✓ Modelo:

"Fiquei com receio de ser julgado ao falar na reunião. Eu poderia ter dito: 'Ainda estou elaborando essa ideia, mas gostaria de partilhar para ouvir as suas contribuições.'"



Exercício 3 – O pedido de segurança

Pratique a seguinte estrutura:

"Estou com receio de _____, porque para mim é importante _____.
Podemos _____ para que eu fique mais tranquila?"

✓ Exemplo:

"Estou com receio de ser exposto na reunião. Eu valorizo discrição e preparo. Será que podemos combinar antes o que será dito?"



10.6. Quando o medo vira bússola

O medo, quando reconhecido e bem comunicado, vira uma **bússola de cautela, autocuidado e prudência estratégica**. Ele não é um obstáculo à fala — mas um chamado para que a fala seja mais consciente, ética e protetiva.



11. O que falar quando sob o efeito da Tristeza

Comunicar para deixar ir, reorganizar e ser acolhido

A tristeza, embora frequentemente tratada como algo a ser evitado, é uma emoção fundamental para o amadurecimento emocional e relacional. Sua função é de: **encerrar ciclos, elaborar perdas e abrir espaço para novas formas de viver.**

Em momentos de tristeza, é comum o silêncio — por medo de se expor, por vergonha da vulnerabilidade ou por receio de "incomodar o outro". Mas quando essa emoção é comunicada com clareza, ela **favorece o vínculo, promove empatia e permite uma reorganização afetiva** saudável.



♦ 11.1. A função da tristeza: deixar ir

A tristeza não quer nos derrubar — ela quer **nos fazer pausar para reorganizar**. Quando ignorada ou sufocada, essa emoção pode se manifestar como apatia, ressentimento ou isolamento. Quando é **expressa com maturidade**, ela comunica:

"Algo aqui não está mais funcionando."

"Estou aceitando que não posso continuar da mesma forma."

"Necessito de tempo, reflexão, pausa, silêncio ou acolhimento."

💬 11.2. Frases-modelo: comunicando o desejo de recolhimento ou acolhimento

- "Estou em um momento delicado e preciso de espaço para reorganizar as coisas por dentro."
- "Não quero me afastar por mágoa, mas porque estou digerindo algo difícil."
- "Sinto que preciso colocar um ponto final em algo, mesmo que isso me entristeça."
- "Estou tentando aceitar uma perda, e isso tem exigido muito de mim."
- "Gostaria que você apenas me escutasse agora, sem tentar resolver."

✅ 11.3. Exemplo – Comunicação da tristeza com CNV

Situação: Camila se afastou de um projeto importante por não se sentir mais motivada, mas teme parecer ingrata ou fraca.



▼ Reação evitante:

"Prefiro não comentar. Deixa pra lá."



Comunicação com CNV:

"Nos últimos dias, percebi que meu envolvimento com o projeto caiu bastante (**observação**), e isso me deixou triste e aborrecida (**sentimento**). Eu tinha muita expectativa de que daria certo (**necessidade**). Preciso me afastar um pouco para entender o que ainda faz sentido para mim (**pedido**)."

🧩 11.4. Outros exemplos estruturados (com CNV)

Exemplo 1 – Relacionamento

"Quando percebo que nossas conversas já não são como antes (**observação**), eu me sinto triste e saudosa (**sentimento**). Eu sempre gostei da conexão que temos (**necessidade**). Podemos conversar sobre o que temos vivido? (**pedido**)"

Exemplo 2 – Encerramento de um trabalho ou projeto

"Quando meu nome não foi incluído na lista de agradecimentos (**observação**), me senti invisível e triste (**sentimento**). Preciso sentir que minha contribuição foi relevante (**necessidade**). Posso compartilhar com você como foi importante esse processo para mim? (**pedido**)"

Exemplo 3 – Recolhimento emocional

"Hoje, quando você me chamou para sair (**observação**), eu recusei pois estou triste e introspectivo (**sentimento**). Preciso de tempo para digerir algumas coisas (**necessidade**). Podemos marcar algo outro dia? (**pedido**)"

11.5. Exercícios práticos

Exercício 1 – Nomeando perdas e encerramentos

1. Escreva três situações recentes em que sentiu tristeza.
2. Para cada uma, identifique:
 - O que está sendo deixado para trás?
 - Qual expectativa precisou ser podada?
 - Que necessidade não foi atendida?

Exemplo:

Situação: fim de uma amizade.

Expectativa: que fosse uma relação duradoura.

Necessidade: continuidade e reciprocidade.

Exercício 2 – Pedido de acolhimento

Complete a frase abaixo em um contexto real:

"Estou triste porque _____.

Preciso de _____.

Você pode _____?"

Exemplo:

"Estou muito chateado porque não fui convidado para o evento.

Preciso que alguém entenda o quão frustrante e triste isso é para mim.

Você pode me escutar um pouco, sem julgamentos?"

Exercício 3 – Cartas de encerramento dignas

Escreva uma carta curta para alguém ou para si mesmo expressando o fim de algo. Use os componentes:

- O que está terminando
- Como você se sente
- O que aprendeu com isso
- Um pedido (de compreensão, de silêncio, de tempo...)

11.6. Quando a tristeza abre espaço para o novo

Falar sobre a tristeza não enfraquece — **amadurece**. Quando a usamos para expressar nossa humanidade e nossos limites, criamos espaço para cuidado mútuo, reorganização de valores e reconstrução de caminhos. A tristeza expressa com palavras **é o luto que prepara a vida para o que pode vir depois**.





12. Se comunicando quando Empolgado

A empolgação como energia que constrói vínculos e abre possibilidades

Entre as emoções humanas, a empolgação é talvez a mais socialmente bem-vinda — mas nem sempre a mais bem compreendida. Na prática clínica e relacional, ela pode ser confundida com impulsividade, euforia desregulada ou entusiasmo inconveniente. No entanto, a empolgação tem uma função emocional clara e poderosa: **abrir portas, criar esperança, reforçar condutas eficazes e inspirar movimento.**

Saber comunicar-se sob o efeito da empolgação significa **compartilhar intenções, sonhos e expectativas positivas de forma clara, realista e inclusiva**, sem atropelar o tempo ou a escuta do outro.

♦ 12.1. A função da empolgação: abrir, energizar e compartilhar

A empolgação aponta para o futuro — ela nos impulsiona a agir, a propor, a criar. Seu papel é **visualizar ganhos, manter condutas que funcionam e reforçar experiências positivas.**

A empolgação diz: "Isso está funcionando — vamos continuar."

Ou: "Isso pode ser bom — vamos tentar."

Na comunicação, essa emoção é fundamental para:

- Engajar pessoas em projetos;
- Reforçar atitudes e relações positivas;
- Propor ideias novas com brilho nos olhos;
- Oferecer reforço social, reconhecimento e celebração.



💬 12.2. Frases-modelo: comunicar empolgação com consciência

- "Estou muito animado com essa ideia. Vamos construí-la juntos?"
- "Quando penso nessa possibilidade, fico cheio de esperança."
- "Isso que você fez me inspirou muito — queria te parabenizar."
- "Tenho uma proposta que acredito que pode ser boa para todos nós."
- "Esse projeto me empolga de verdade! Como podemos colocá-lo em prática?"

✅ 8.3. Exemplo – Comunicação de empolgação com CNV

Situação: Letícia sente-se animada com uma ideia de atividade em grupo na empresa, mas teme parecer exagerada ou fora de hora.

▼ Resposta contida ou inibida:

"Esquece, é só uma ideia boba..."

🔄 Comunicação com CNV:

"Nos últimos dias, tive uma ideia que me deixou muito entusiasmada (**observação**). Acho que pode gerar engajamento e leveza entre a equipe (**sentimento** e **necessidade**). Posso compartilhar com vocês para vermos se faz sentido aplicar? (**pedido**)"

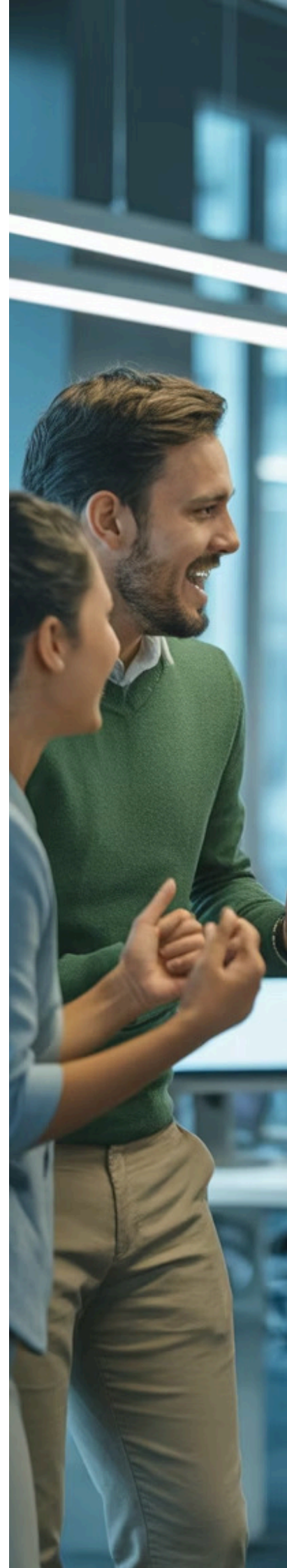
🧩 12.4. Outros exemplos estruturados (com CNV)

Exemplo 1 – Reforço positivo em vínculo afetivo

"Quando você preparou aquele jantar surpresa (**observação**), eu me senti alegre e inspirada (**sentimento**). Gosto muito de surpresa nas relações (**necessidade**). Queria reconhecer o quanto isso foi especial pra mim (**pedido**)."

Exemplo 2 – Propor um projeto coletivo

"Pensando na nossa última reunião (**observação**), senti uma empolgação real (**sentimento**), porque vejo potencial em a gente construir algo novo e colaborativo (**necessidade**). Posso apresentar uma proposta inicial para discutirmos? (**pedido**)"



12.5. Exercícios práticos

Exercício 1 – Compartilhando uma esperança

Complete a frase:

"Estou empolgado porque _____.

Gostaria de _____.

Você topa conversar sobre isso comigo?"

✓ **Exemplo:**

"Estou empolgado porque acho que podemos criar um grupo de apoio para os pacientes com ansiedade. Gostaria de testar esse modelo em pequena escala. Você topa conversar sobre isso comigo?"

Exercício 2 – Diário de reforços positivos

Durante uma semana, anote:

- Uma situação em que você sentiu empolgação ou satisfação com alguém.
- O que exatamente gerou essa emoção?
- Como você pode comunicar esse reforço de forma sincera e clara?

✓ **Modelo:**

"Hoje, me senti energizado quando minha colega me incluiu na decisão. Quero dizer a ela que isso me deu senso de pertencimento e iniciativa."

Exercício 3 – Expressando entusiasmo sem invadir

1. Identifique um momento em que sua empolgação foi mal recebida.
2. Pergunte-se:
 - O contexto era apropriado?
 - O outro estava disponível emocionalmente?
 - Como posso modular minha fala sem apagar meu entusiasmo?

✓ **Reformulação:**

"Tenho algo que me deixou muito animado, mas também quero respeitar seu momento. Você estaria disponível para ouvir uma ideia agora?"

12.6. Quando a empolgação vira construção

A empolgação, quando comunicada com equilíbrio, **fortalece laços, cria movimento e reforça positivamente experiências** que valem a pena ser repetidas. Comunicar o que te entusiasma é um ato de **generosidade e vitalidade emocional** — e abre espaço para que o outro entre com você no terreno das possibilidades.



13. Exercícios simples para praticar no dia a dia

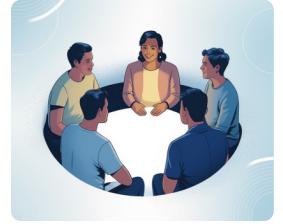
1. **Autoescuta diária:** pergunte-se "O que estou sentindo agora?" ao longo do dia.
2. **Lista de pedidos:** escreva 5 pedidos claros que você costuma evitar fazer.
3. **Frases alternativas:** substitua frases reativas por versões assertivas.
4. **Roda de gratidão:** diariamente, diga uma frase de reconhecimento genuína.
5. **Desafio dos 5 "nãos" gentis:** recuse com empatia 5 vezes ao longo da semana.
6. **Diálogo com espelho:** treine dizer algo difícil olhando-se no espelho.
7. **Escuta empática 10 minutos:** ouça alguém sem interromper, corrigir ou julgar.
8. **Escreva cartas de reconciliação** (mesmo que não envie).
9. **Feedback positivo:** escolha 3 pessoas para elogiar de forma estruturada.
10. **Análise de frases reativas** que você costuma dizer e como poderiam ser reformuladas.
11. **Autorregistro de emoção:** anote emoções dominantes por 7 dias.
12. **Pedido com tempo definido:** pratique pedidos com marco temporal ("essa semana", "amanhã").
13. **Respiração antes de falar:** pro antes de falar:** pr\u00atigue 3 segundos de pausa antes de uma fala importante.
14. **Exercício do "e se fosse comigo?":** para ampliar empatia.
15. **Autoelogio verbalizado:** diga em voz alta algo que reconhece em si mesmo.



13.1 Exercícios para grupos, casais ou supervisão

Roda da escuta + reformulação

Cada pessoa compartilha um incômodo. O outro escuta e reformula com base em CNV. Depois trocam de papel.



Dramatização de cenas desafiadoras

Em duplas ou trios, encenar uma conversa difícil real, aplicando os princípios estudados.

Cartas de feedback assertivo

Cada participante escreve uma carta (fictícia ou real) para alguém que deseja reconhecer, criticar ou pedir algo com clareza e empatia.



Plano de comunicação para mudanças

Desenhar um plano de comunicação para um tema sensível: como abordar, que valores proteger, que emoções regular, que pedido central fazer.

Jogo de papéis com cartas de emoção

Distribuir cartas com emoções intensas. Cada um deve comunicar algo difícil sob efeito daquela emoção, usando linguagem emocionalmente inteligente.



Considerações finais

A grande virada: da reatividade à fala consciente

A palavra consciente é um gesto de respeito mútuo

A comunicação não é apenas uma troca de palavras — é um **campo de encontro emocional**, onde nossos valores, necessidades, histórias e limites se revelam. Falar de maneira clara, empática e assertiva **não é um dom inato, mas uma prática que pode ser aprendida e cultivada**, com paciência, treino e autoconhecimento.

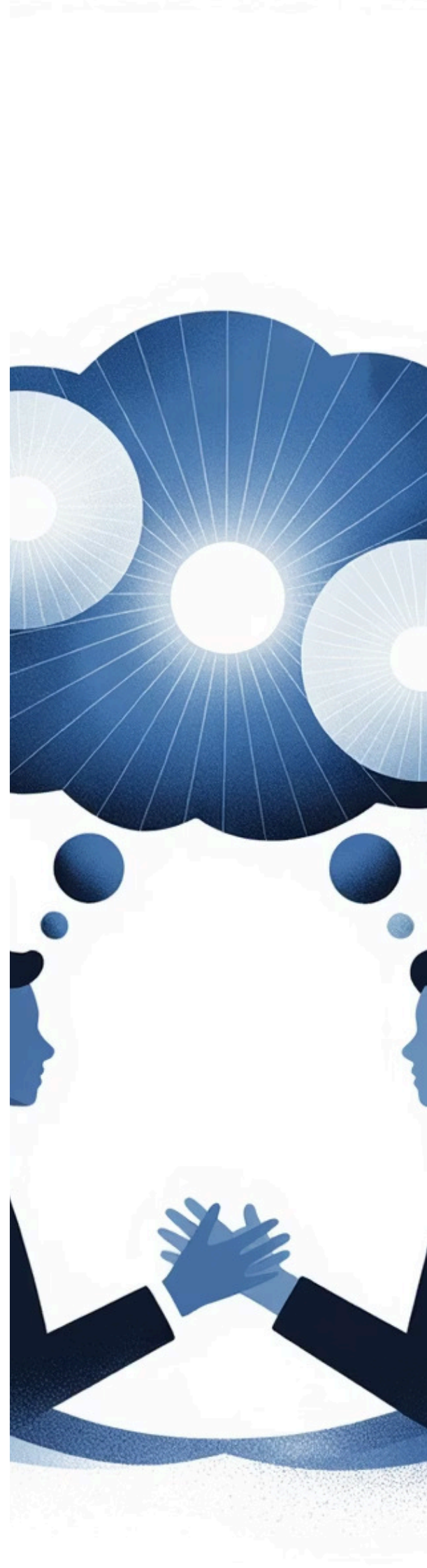
A comunicação consciente não é um remédio imediato. É **um processo de autorregulação, autoexpressão e cultivo de maturidade relacional**. Quando falamos com responsabilidade, deixamos de acusar ou manipular, e passamos a construir relações mais limpas, mais verdadeiras — e, por isso, mais dignas.

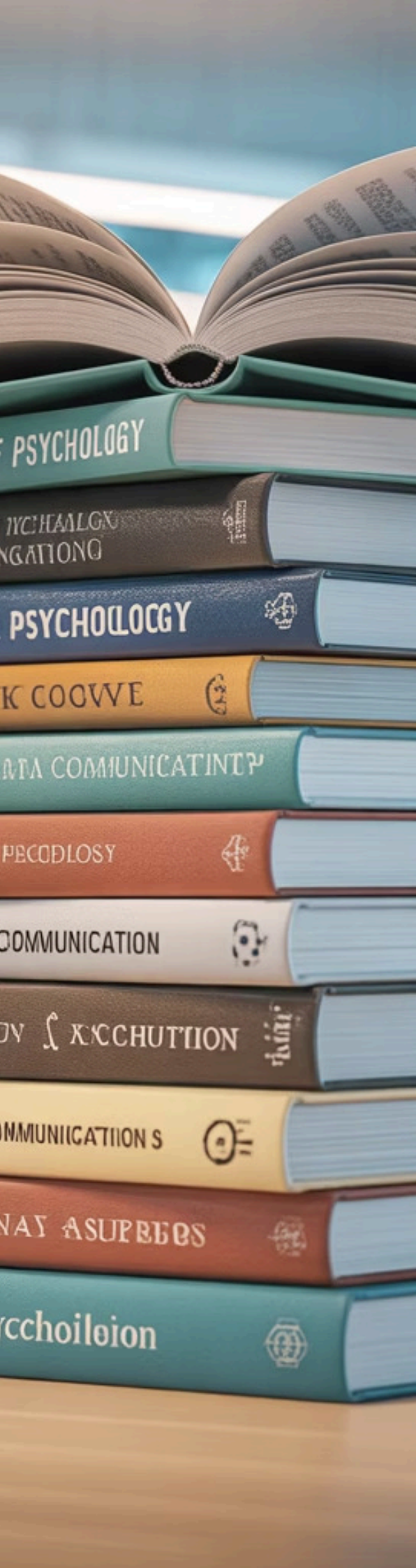
Grande parte das dores relacionais vêm de falas ditas no calor do momento — ou, ao contrário, do silêncio prolongado por medo de conflito. **Este material buscou te oferecer alternativas viáveis entre esses dois extremos.**

A proposta não é "falar bonito", mas **falar com presença**. Não é ser "politicamente correto", mas **emocionalmente íntegro**. Não é nunca se irritar, mas **dar nome à raiva e canalizá-la com clareza e não com ataque**.

Toda conversa pode ser uma ponte ou um muro. Aprender a falar com consciência é aprender a construir pontes com palavras, e a sustentar dignidade com firmeza.

Falar bem é cuidar também.





REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (2017). *Your perfect right: Assertiveness and equality in your life and relationships* (10th ed.). New Harbinger Publications.

Brene Brown. (2018). A coragem de ser imperfeito: como aceitar a própria vulnerabilidade, vencer a vergonha e ousar ser quem você é. Sextante.

Caballo, V. E. (2014). Terapia Cognitivo-Comportamental para os transtornos da personalidade: um guia prático. Artmed.

Casado, I. (2016). A Comunicação Não Violenta na Prática: Como aplicar os conceitos de Marshall Rosenberg nas suas relações pessoais e profissionais. DVS Editora.

Goleman, D. (2011). *Inteligência emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. Objetiva

Linehan, M. M. (2018). Manual de habilidades de DBT: Terapia Comportamental Dialética para regulação emocional. Artmed.

McKay, M., Davis, M., & Fanning, P. (2016). Messages: The communication skills book. New Harbinger Publications.

Neff, K. (2013). Autocompaixão: Pare de se torturar e deixe a insegurança para trás. BestSeller.

Rosenberg, M. B. (2006). *Comunicação não-violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais* (3ª ed.). São Paulo: Ágora.