



PLATAFORMA
BRASIL

VII Fórum Nacional das Transferências da União

*Gestão, Inovação e Transparência
para transformar o Brasil*

gov.br

Comunicação Não-Violenta

Psicóloga Isabela Parente Quadrelli



ENAP



APOIO

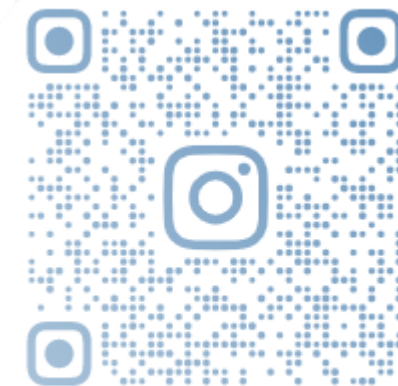
REALIZAÇÃO



MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



Quem sou eu?



BELAMATERNAGEM

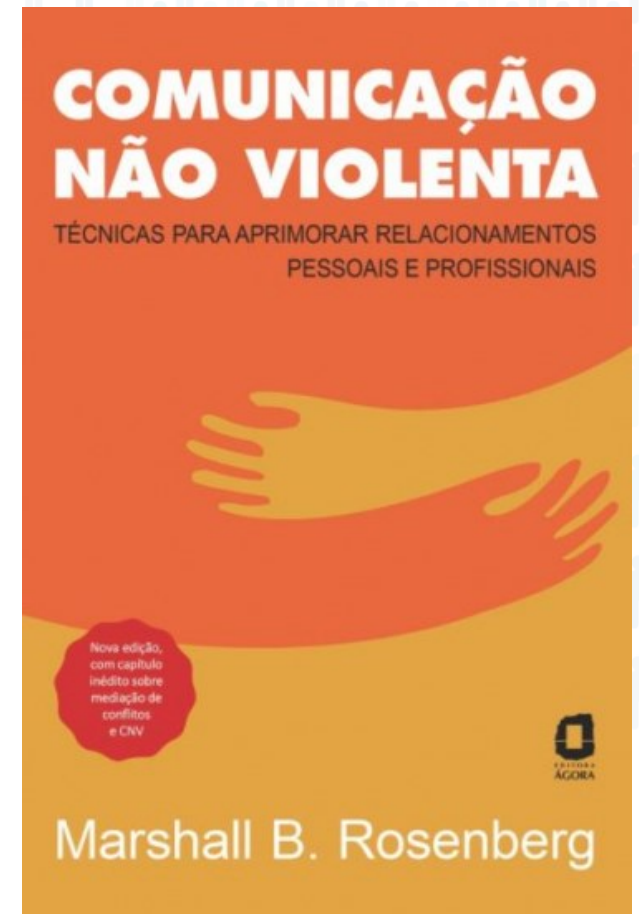


Bela Maternagem

A stylized illustration of a dandelion seed head in shades of blue and teal, with several seeds blowing away to the right. The text 'Bela Maternagem' is written in a matching teal cursive font below the illustration.

Comunicação não-violenta

- Marshall B. Rosenberg
- Fundador do Instituto CNV
- Psicólogo Social
- Mediação de Conflitos



Princípios Fundamentais



1 Observação

- 👁️ Identificação dos nossos sentimentos e necessidades pessoais/profissionais
- 👁️ Comunicação clara e honesta do que vemos e ouvimos em relação ao outro
- 👁️ Diferenciação de observação e avaliação
- 👁️ Avaliação, em geral, é revestida de julgamento e interpretação enviesada
- 👁️ Quando observamos, somente, ficamos sob controle dos fatos e não suposições

Princípios Fundamentais



1 Observação

 Só se observa o que se vê!

 Querem ver?

O que vocês estão vendo?



O que vocês estão vendo?



O que vocês estão vendo?



Comunicação não-violenta



- Princípios fundamentais

1 Observação



Observar não é avaliar



Observar sem avaliar

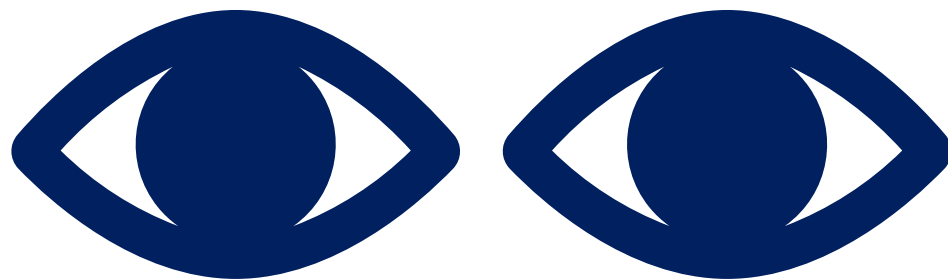
Você observa ou avalia?

Erros comuns:

- Uso de adjetivos ou advérbios
- Uso de “sempre, nunca, jamais”
- Afirmar algo como certeza sem ser possível
- Generalizações

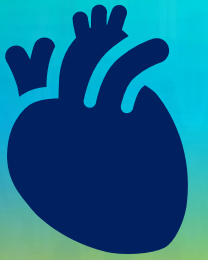


Vamos praticar?







última situação desconfortável que tenham vivido

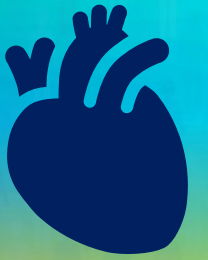
Princípios Fundamentais






2 Identificação e Expressão de Sentimentos

-  Baixo repertório para expressar sentimentos (aspectos culturais e de gênero)
-  Implica assumir vulnerabilidade
-  Sentir é inevitável. Acreditem, todas as pessoas sentem algo.
-  O que sinto é meu. O que falo é nosso.

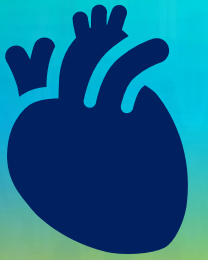
Princípios Fundamentais



2 Identificação e Expressão de Sentimentos

-  O que sinto fala de mim (minha história, minhas fragilidades, sensibilidades, necessidades, faltas, etc) e não do outro.
-  A observação contribui para a tomada de consciência de mim mesma
-  Às vezes, é necessária a ajuda para lidar com as observações e percepções de si

Princípios Fundamentais



2 Exemplos de sentimentos. Eu me sinto:

Necessidades atendidas

À vontade
Agradecido
Feliz
Aliviado
Empolgado
Pleno
Sensível
Envolvido
Animado

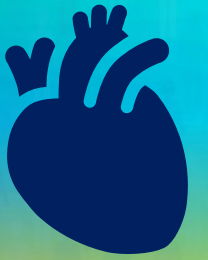


Necessidades não atendidas

Frustrado
Constrangido
Desanimado
Agitado
Triste
Sozinho
Com medo
Tenso
Confuso
Exausto



Princípios Fundamentais



EU me sinto... (observação)



é algo meu

fato

Eu me sinto ignorada quando não respondem minhas mensagens.

Há muito barulho na sala, estou com dificuldade para me concentrar.

fato

é algo meu

Eu sinto que... (avaliação)

Eu sinto que ninguém me escuta quando peço alguma coisa.

inferência

Vocês conversam demais. Sinto que vocês não tem nada para fazer.

exagero e inferência

exagero e inferência



Ouvindo mensagens negativas



4 possibilidades:

Culpar-se

Culpar os outros

Escutar nossos sentimentos

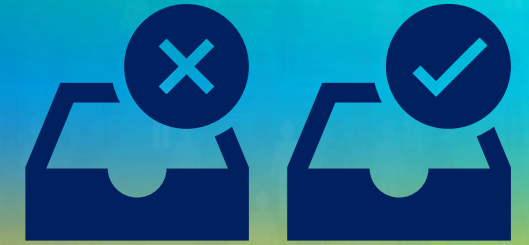
Escutar os sentimentos e necessidades dos outros

Vamos praticar?



Como se sentiu na situação elencada?

Princípios Fundamentais



3 Identificação e Expressão de Necessidades

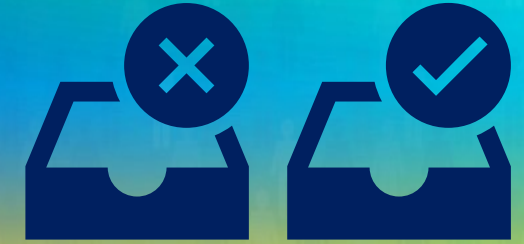
 As nossas necessidades estão por trás do que sentimos

 Quanto atendidas ou não “produzem” sentimentos

 Escasso repertório para expor as necessidades

 Referem-se àquilo que precisamos para bem viver

Princípios Fundamentais



3 Exemplos de necessidades. Eu preciso de:

Honestidade

Cooperação

Justiça

Visibilidade

Liberdade

Afeto

Companhia

Humor

Harmonia

Valorização

Empatia

Desafio

Descanso

Abrigo

Existem muitas necessidades. Seremos afetados por algumas, em específico. Elas estão relacionadas à nossa história de vida.

Vamos praticar?



Qual ou quais necessidades suas não foram atendidas na situação?

Princípios Fundamentais



4 Realização de Pedidos

 Implica a autorresponsabilidade quanto às nossas necessidades e sentimentos




 Uso de linguagem clara e positiva

 O que a outra pessoa deve fazer para que eu me sinta melhor?

Princípios Fundamentais





4 Realização de Pedidos

-  Solicitações não acompanhadas de sentimentos ou necessidades, soam como exigências
-  Reconhecer quando a solicitação for atendida
-  Confirmar se a outra pessoa compreendeu o que você disse

Princípios Fundamentais



4 Realização de Pedidos

-  Solicitar não implica em ser atendido. Faz parte do processo.
-  Quando não atendido, é necessário retomar o diálogo e negociar.

Princípios Fundamentais



Eu me sinto ignorada quando não respondem minhas mensagens.

Eu me sinto ignorada quando não respondem minhas mensagens.

É muito importante para mim saber que estão prestando atenção

no que estou falando. Quando receber uma mensagem minha,

você pode confirmar a leitura, por favor?

Princípios Fundamentais



Há muito barulho na sala, estou com dificuldade para me concentrar.

Estou com dificuldade para me concentrar. Preciso finalizar essa atividade hoje e não estou conseguindo por causa das conversas.

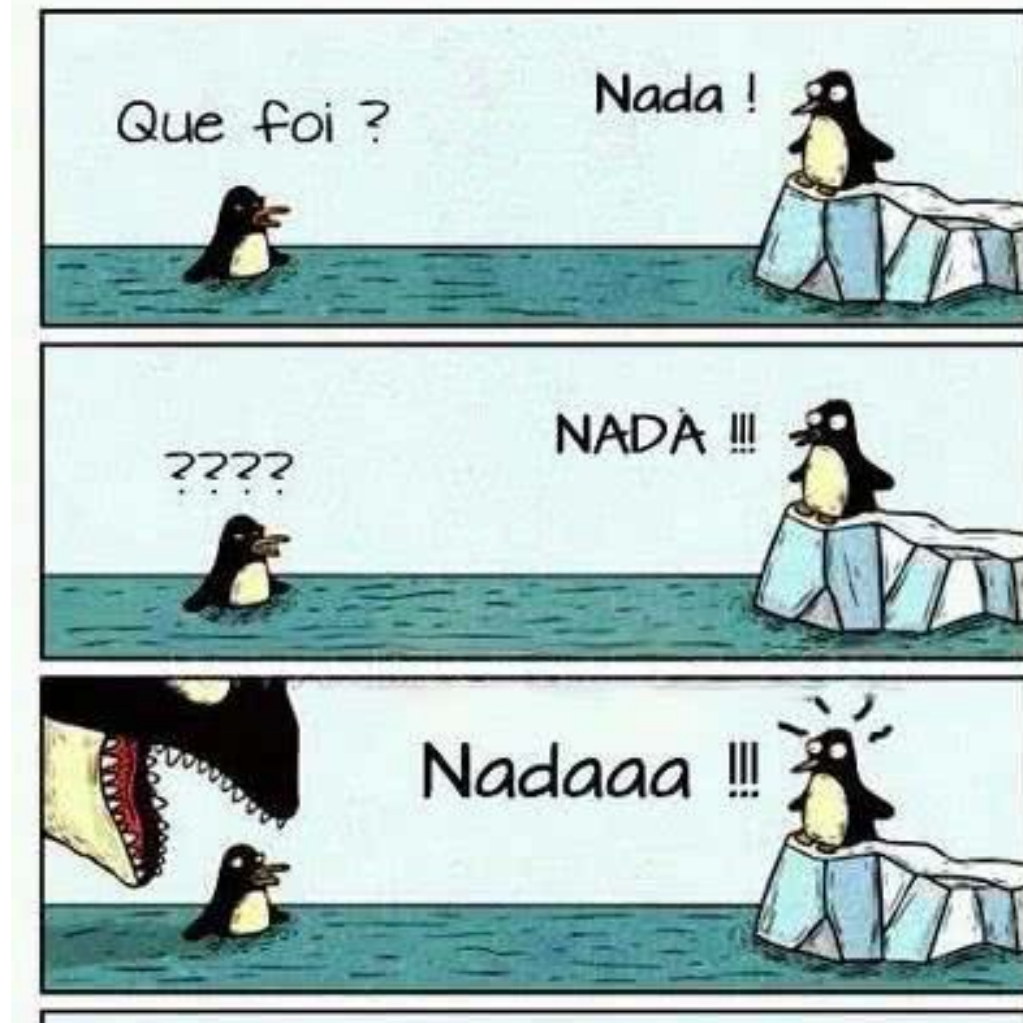
Vocês podem falar um pouco mais baixo, por favor?

Princípios Fundamentais



Cuidado com o tom!

**A forma como falamos dá
outro significado ao que
estamos dizendo.**



Vamos praticar?



Como você poderia solicitar uma ação diferente para a outra pessoa na situação que você trouxe à tona?

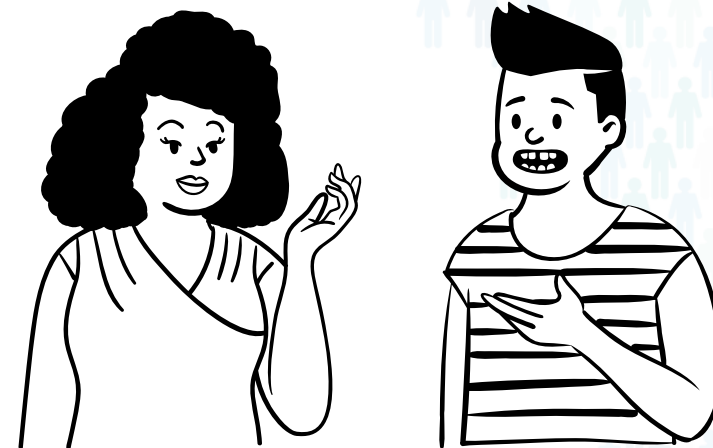
É sempre bom lembrar

A CNV não garante atendimento de suas necessidades. Mas proporciona diálogos e interações assertivos e acordos mais democráticos.



É sempre bom lembrar

**A CNV propõe o equilíbrio entre o que
você quer, o que o outro quer e o que
pode atender a ambos.**



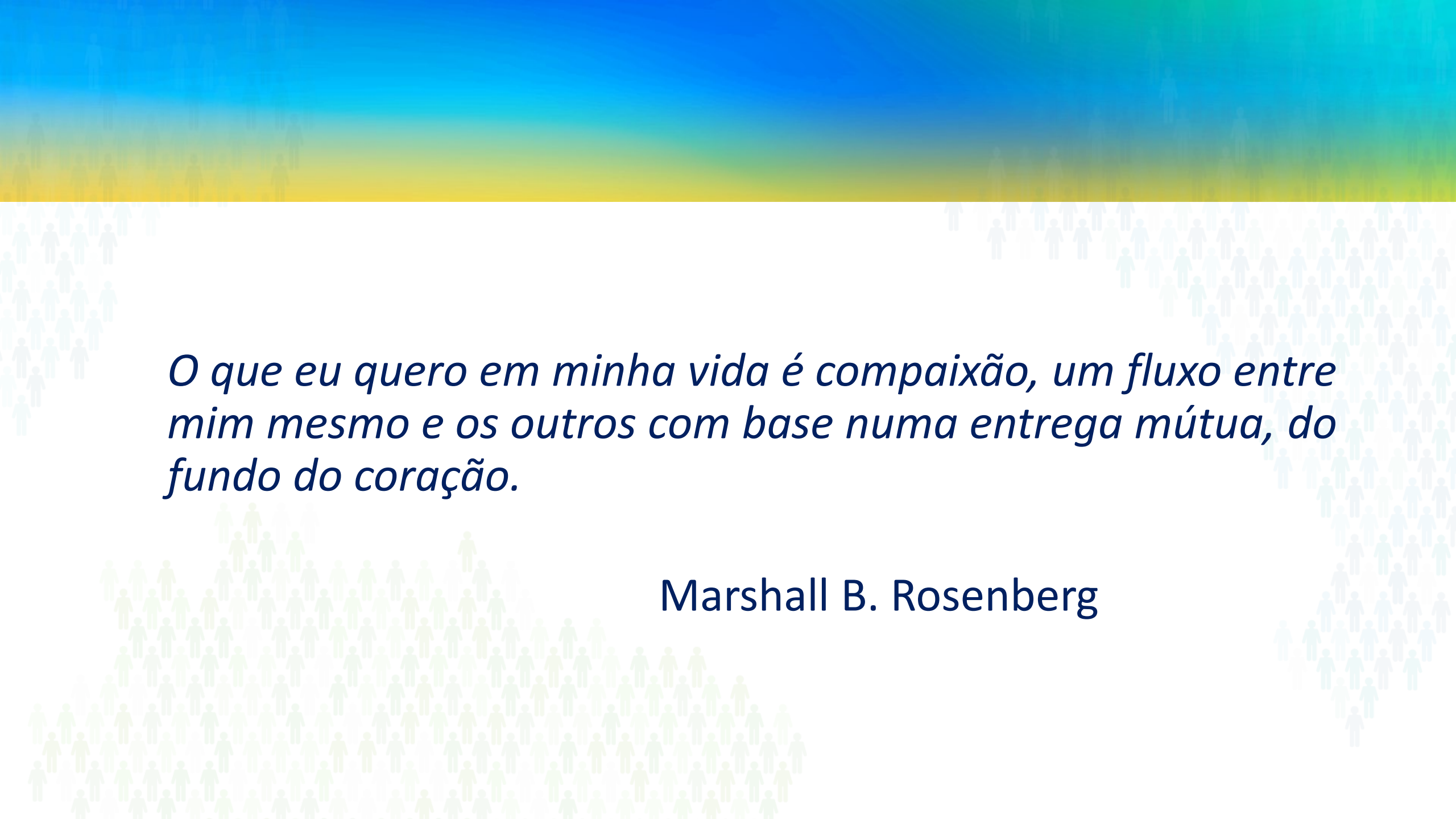
Para que isso seja possível, é preciso

Fazer e ouvir
pedidos

Observar-se e
aos outros

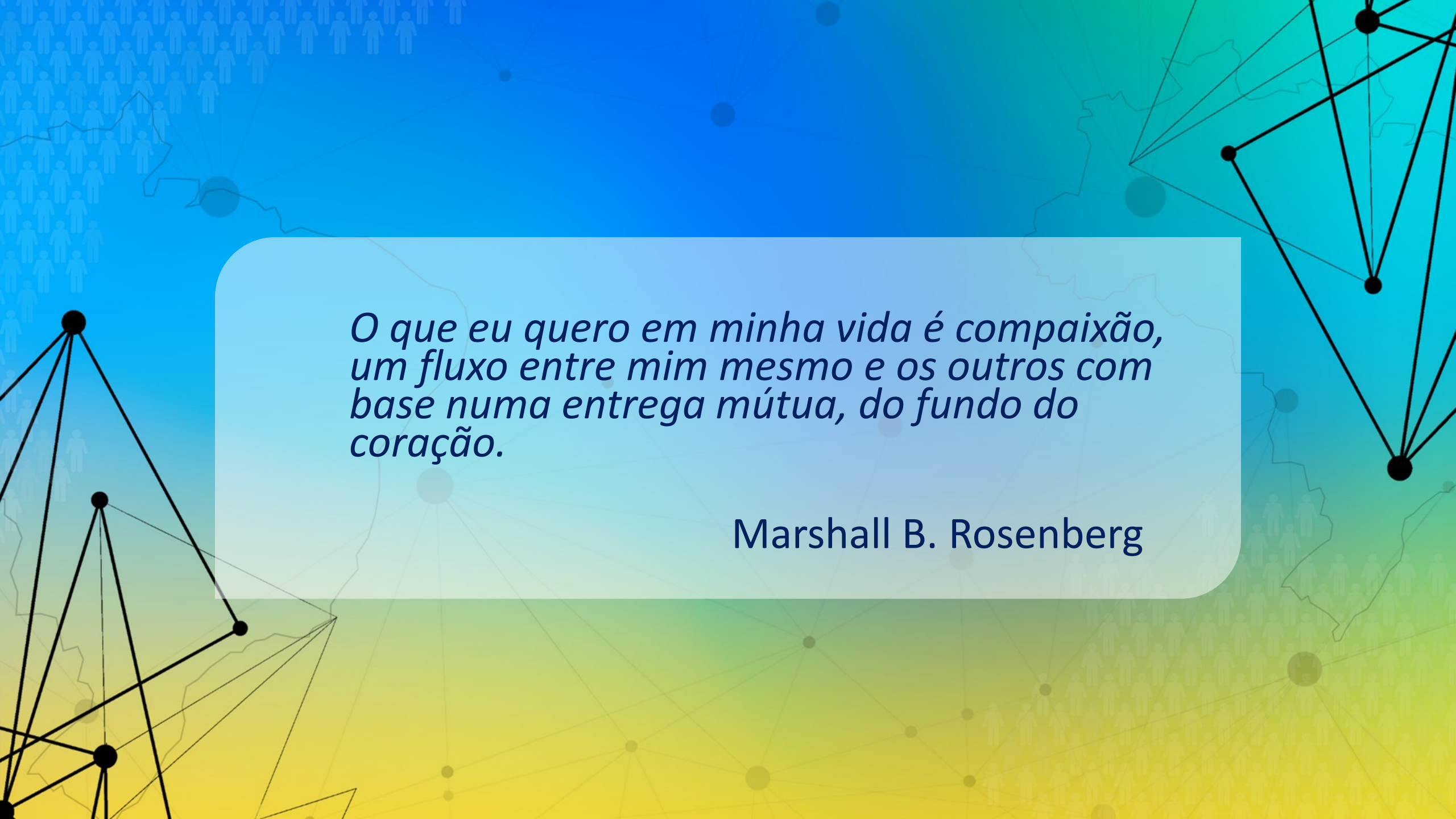
Identificar
necessidades
(próprias e dos
outros)

Identificar
sentimentos
(próprios e
dos outros)



O que eu quero em minha vida é compaixão, um fluxo entre mim mesmo e os outros com base numa entrega mútua, do fundo do coração.

Marshall B. Rosenberg



*O que eu quero em minha vida é compaixão,
um fluxo entre mim mesmo e os outros com
base numa entrega mútua, do fundo do
coração.*

Marshall B. Rosenberg