



Rede de Parcerias

# VIII Fórum Nacional das Transferências e Parcerias da União

*Parcerias e diálogos para melhoria da governança e da gestão das políticas públicas*

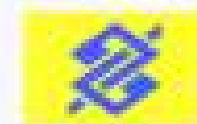
## COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

Isabela Parente

APOIO



PATROCÍNIO



REALIZAÇÃO

MINISTÉRIO DA  
GESTÃO E DA INOVAÇÃO  
EM SERVIÇOS PÚBLICOS



# Quem sou eu na fila do pão?



## **Isabela Parente Quadrelli**

Psicóloga, mestre em Psicologia e docente universitária.

Mãe do Felipe, Cecília e Lucas.

## **Psicóloga Perinatal**

Pós-graduada em Psicologia Perinatal e da Parentalidade;

Psicologia Fenomenológica Existencial Clínica

Pós-graduanda da primeira turma do  
Curso de Violência Obstétrica do Brasil.

Afiliada ao Coletivo Nascer Direito,  
militando em favor da saúde mental e  
garantia de direitos das gestantes, mães e puérperas.

# A Comunicação Não-Violenta

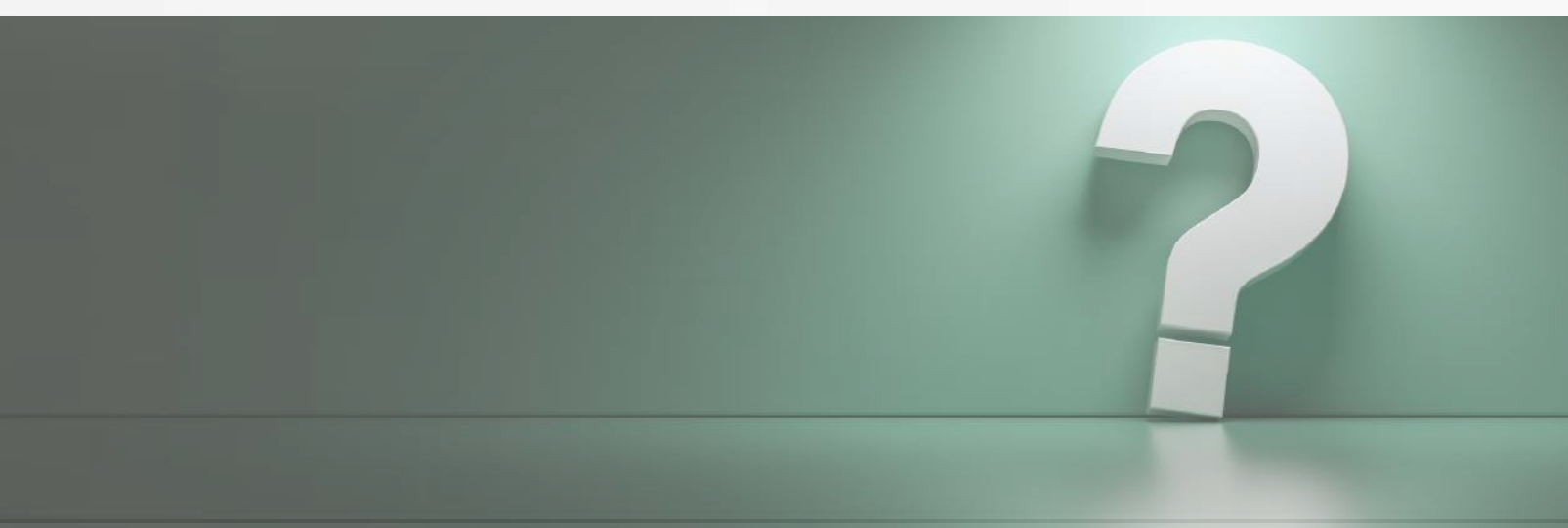
**Marshall B. Rosenberg**

Fundador do Instituto CNV

Psicólogo Social

Mediador de Conflitos





**Observação**

**Sentimentos**

**Necessidades**

**Solicitação**



# Escolha de situação



# Observação



## Situação Escolhida

*O que acontece?  
Qual é o fato?*



# Sentimentos

Sabê-los e dizê-los

Baixo repertório de identificação

Menor repertório para o relato

Inevitabilidade do sentir







Situação Escolhida

*Como você se sente?*





Alegria

Medo

Frustração

Cansaço

Euforia

Raiva

Nojo

Desânimo

Tristeza

Desamparo

Satisfação

Tédio

Constrangimento

Sucesso

Desvalorização

Reconhecimento

# Necessidades



WANTS

NEEDS

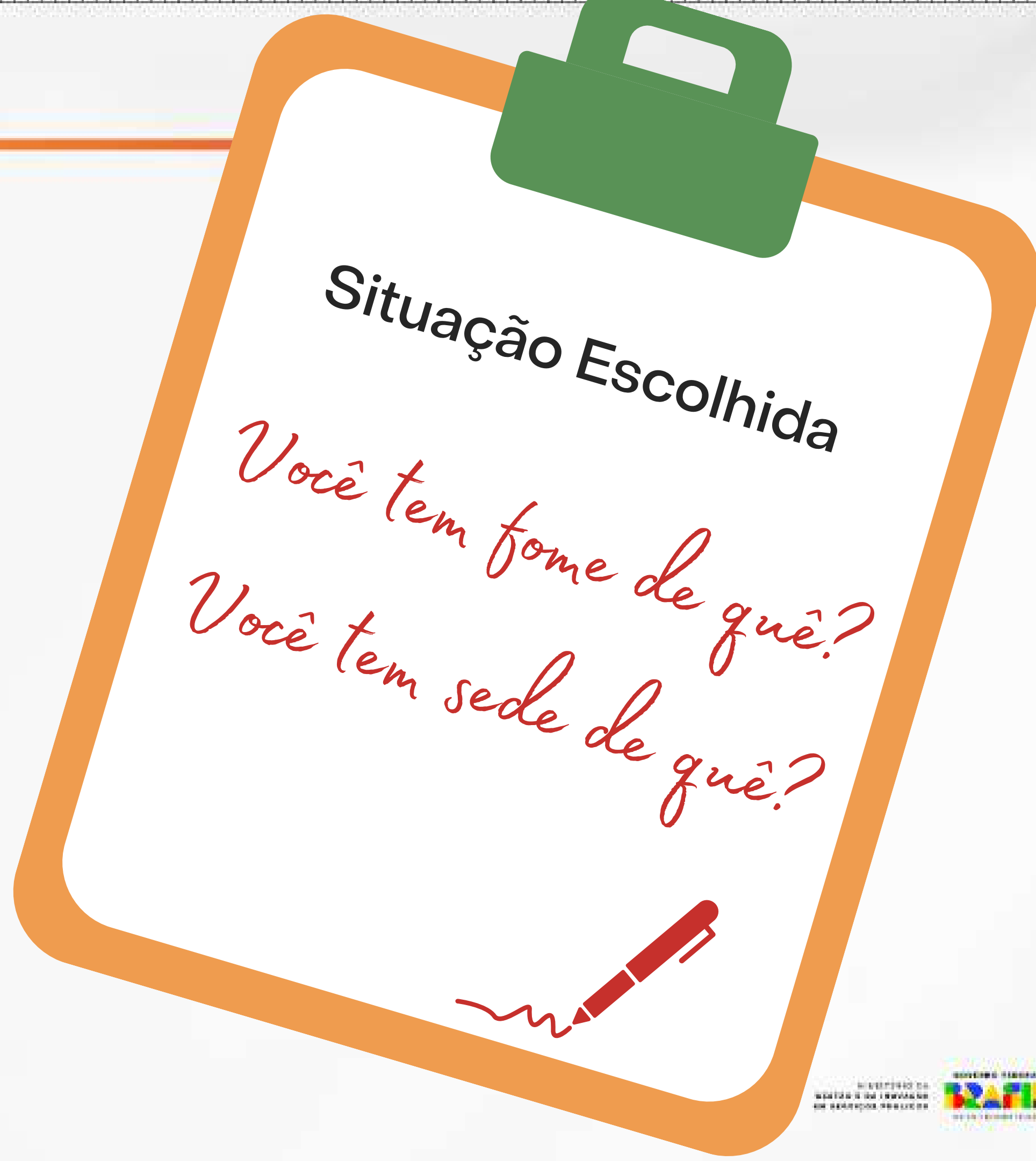
Fundamentam os sentimentos

O que precisamos para bem viver

A falta gera sentimentos difíceis

O atendimento gera sentimentos agradáveis

|               |                 |
|---------------|-----------------|
| Justiça       | Riqueza         |
| Honestidade   | Sucesso         |
| Saúde         | Reconhecimento  |
| Família       | Compromisso     |
| Atenção       | Espiritualidade |
| Solidariedade | Amizade         |
| Respeito      | Fidelidade      |
| Aventura      | Atenção         |
| Novidade      | Tranquilidade   |



# Pedidos

# Solicitações

Expor o que precisa para manter suas necessidades minimamente atendidas

É um pedido claro à pessoa que está contigo na situação

Diga quais são as  
suas

Todos temos  
necessidades!

A forma de pedir  
faz muita  
≠

Todos querem ter  
as suas atendidas

Diga como  
se sentiu com o  
× resultado ✓

Negocie

Ninguém saberá se  
você não disser

CNV não garante  
satisfação plena

É melhor 50/50  
que zero/zero

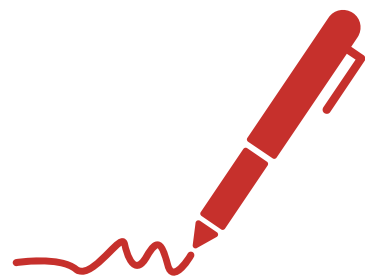
Confirme o que a  
pessoa entendeu e o  
combinado



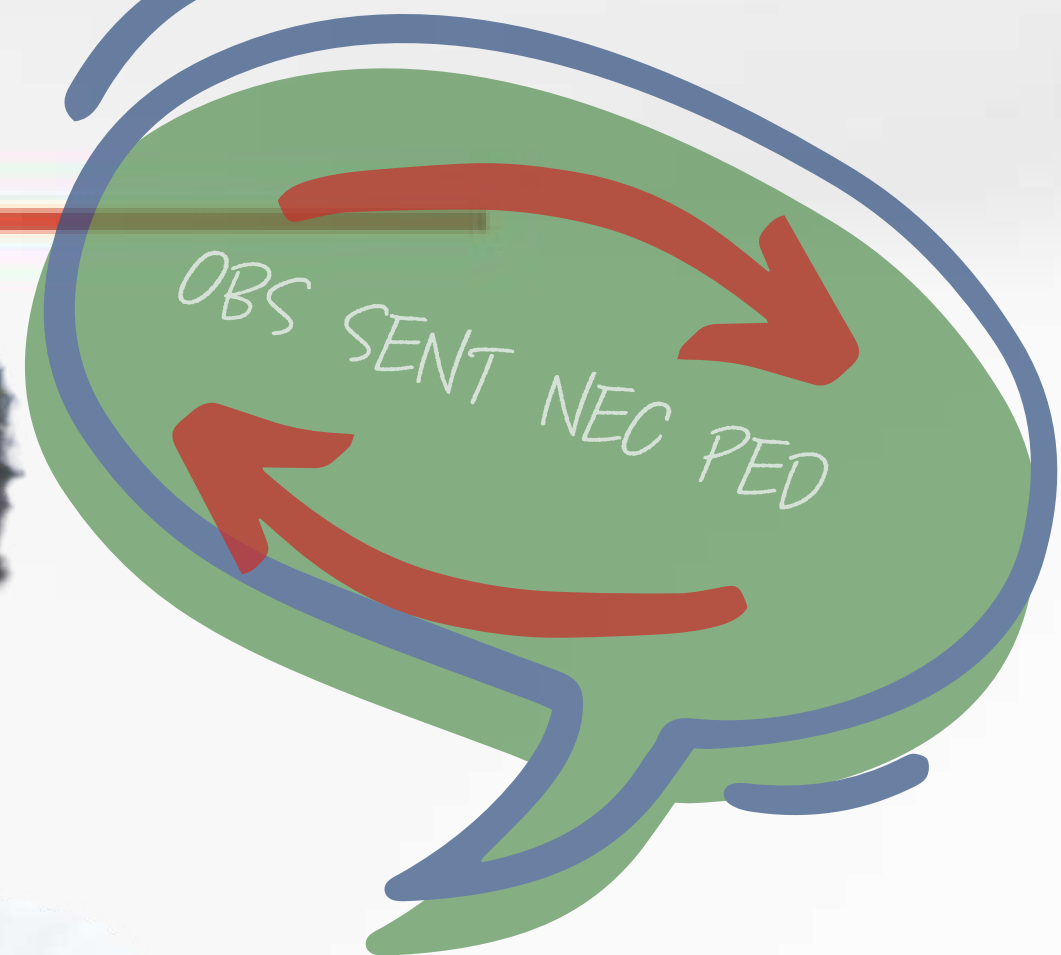
**Situação Escolhida**

*Do que você precisa?*

*O que pedirá?*







# Recapitulando

2, Identifique sentimentos  
(seus e dos outros)



3, Compreenda as suas  
necessidades e a dos outros

4, Faça seu pedido e acolha os  
pedidos feitos



1, Observe a si mesmo e os outros





# Sucesso na caminhada!

*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*



**isabelaparente@gmail.com**  
**@belamaternagem**

[www.gov.br/transferegov](http://www.gov.br/transferegov)

[cipi.economia.gov.br](http://cipi.economia.gov.br)

MINISTÉRIO DA  
GESTÃO E DA INOVAÇÃO  
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

