



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

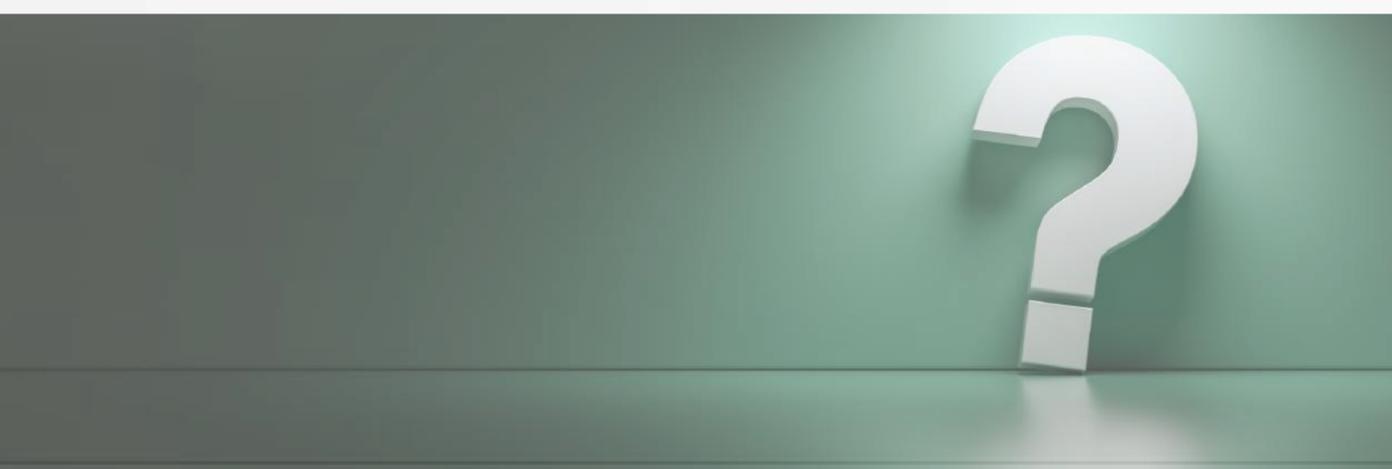
Marshall B. Rosenberg

Fundador do Instituto CNV

Psicólogo Social

Mediador de Conflitos





Observação

Sentimentos

Necessidades

Solicitação



Escolha de situação



Descrição de fatos
Consenso



Avaliação
Suposição
Juízo
Achismo



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

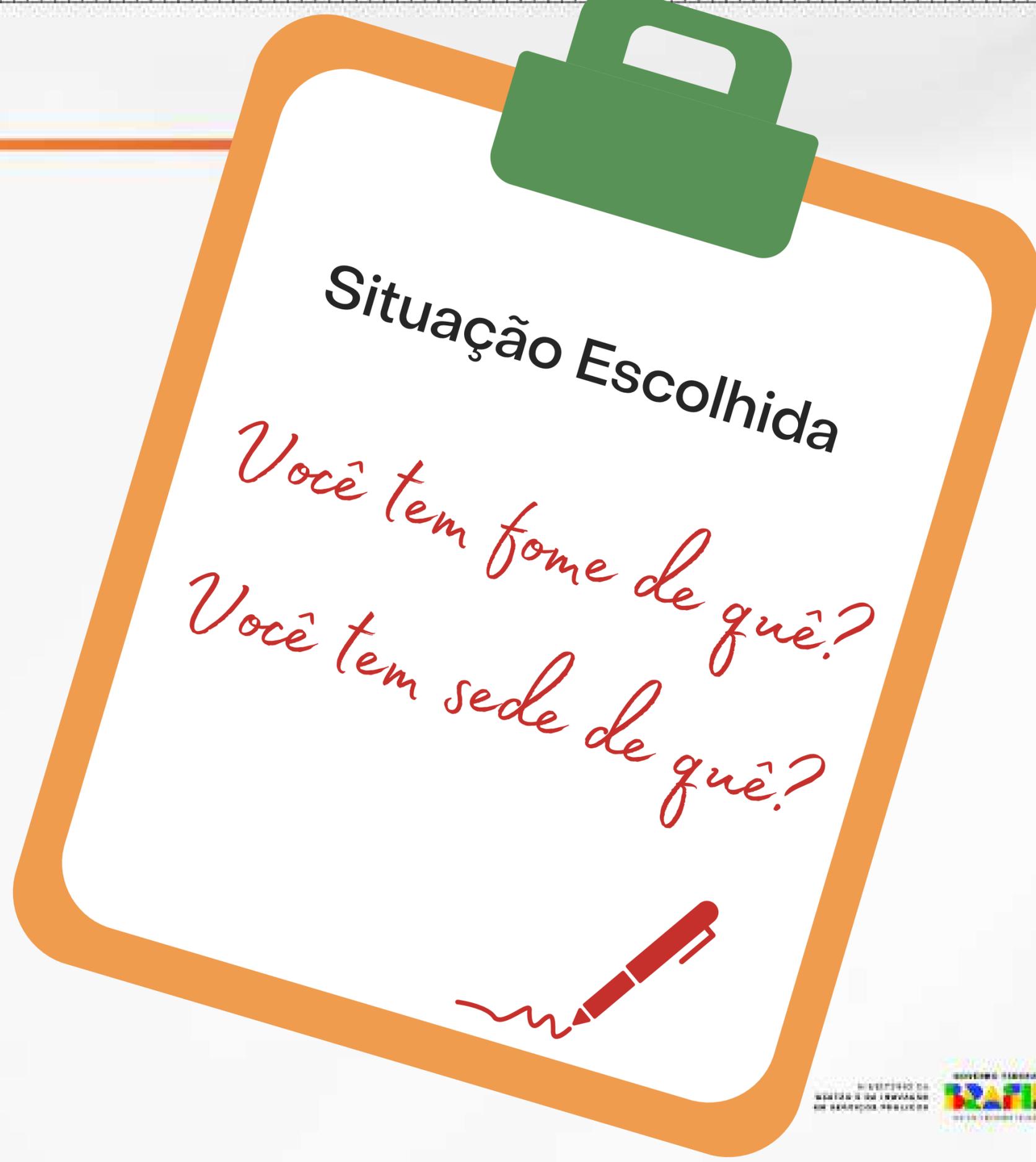
Fundamentam os sentimentos

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 ✓

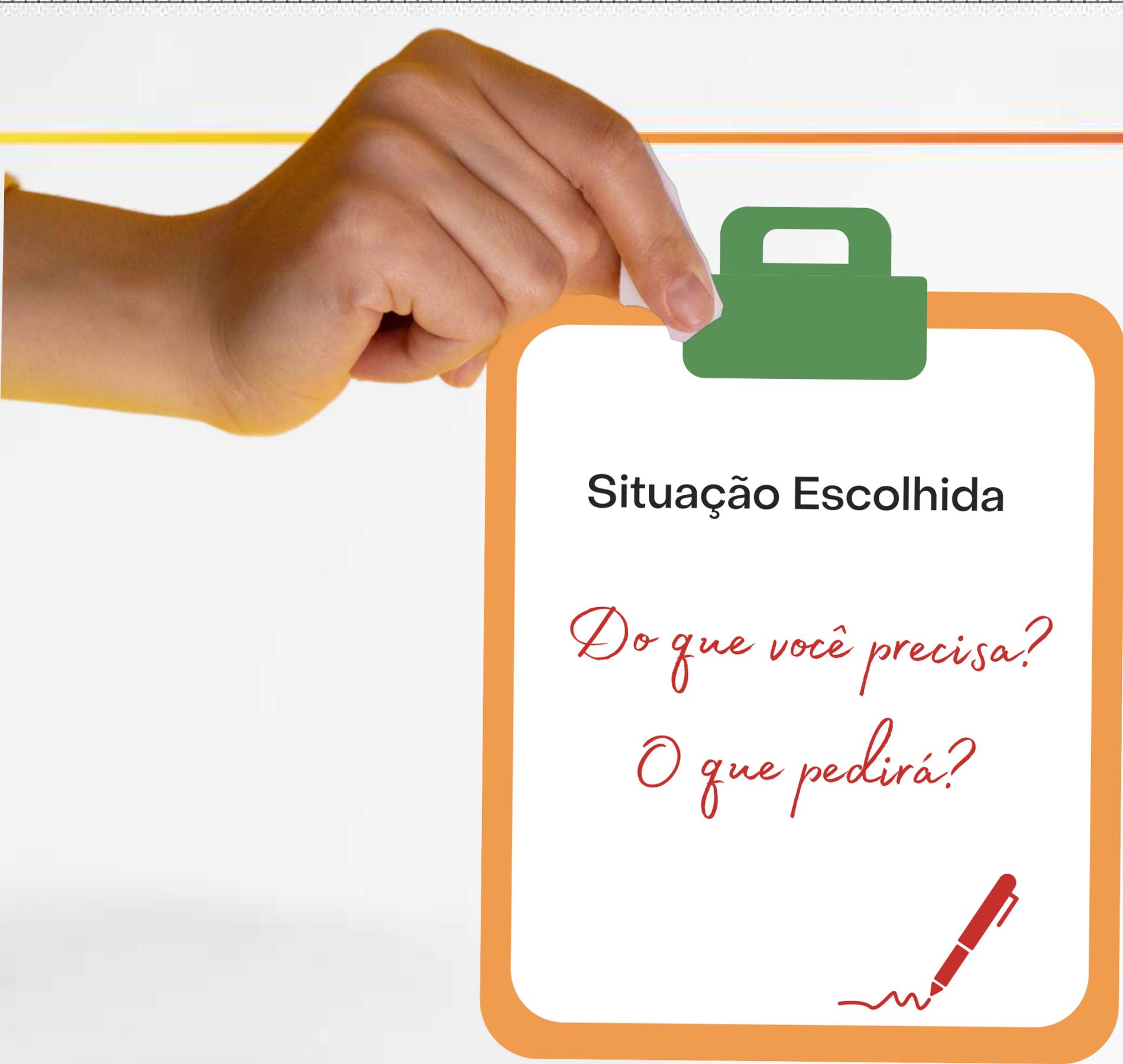
Negocie

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

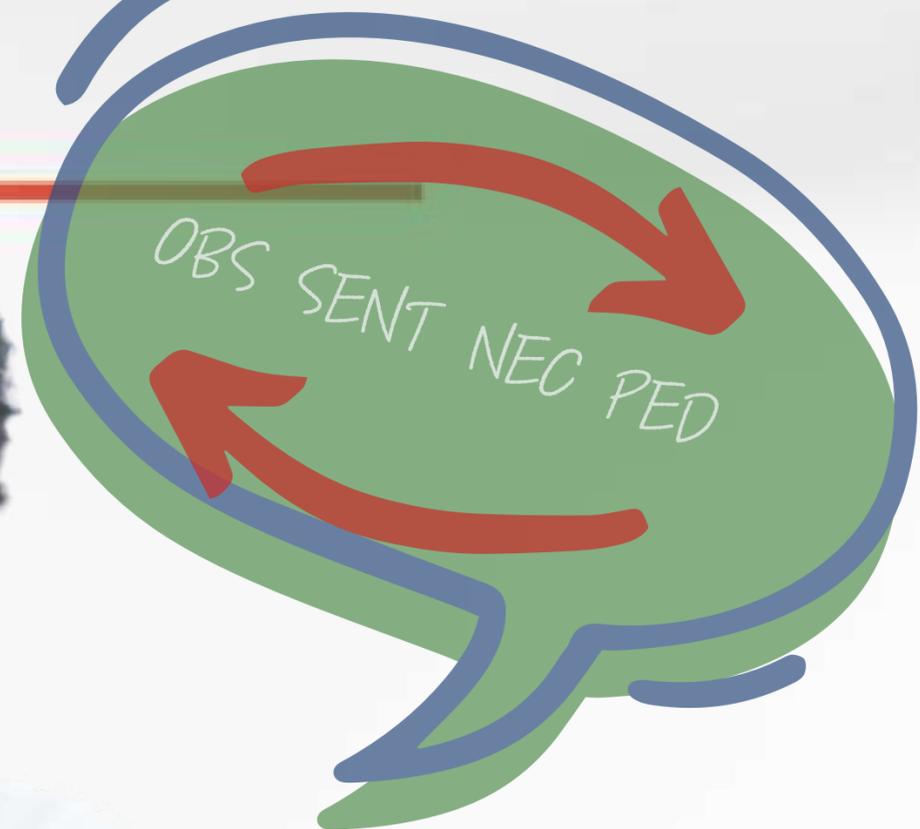


Situação Escolhida

Do que você precisa?

O que pedirá?





Recapitulando

2, Identifique sentimentos
(seus e dos outros)



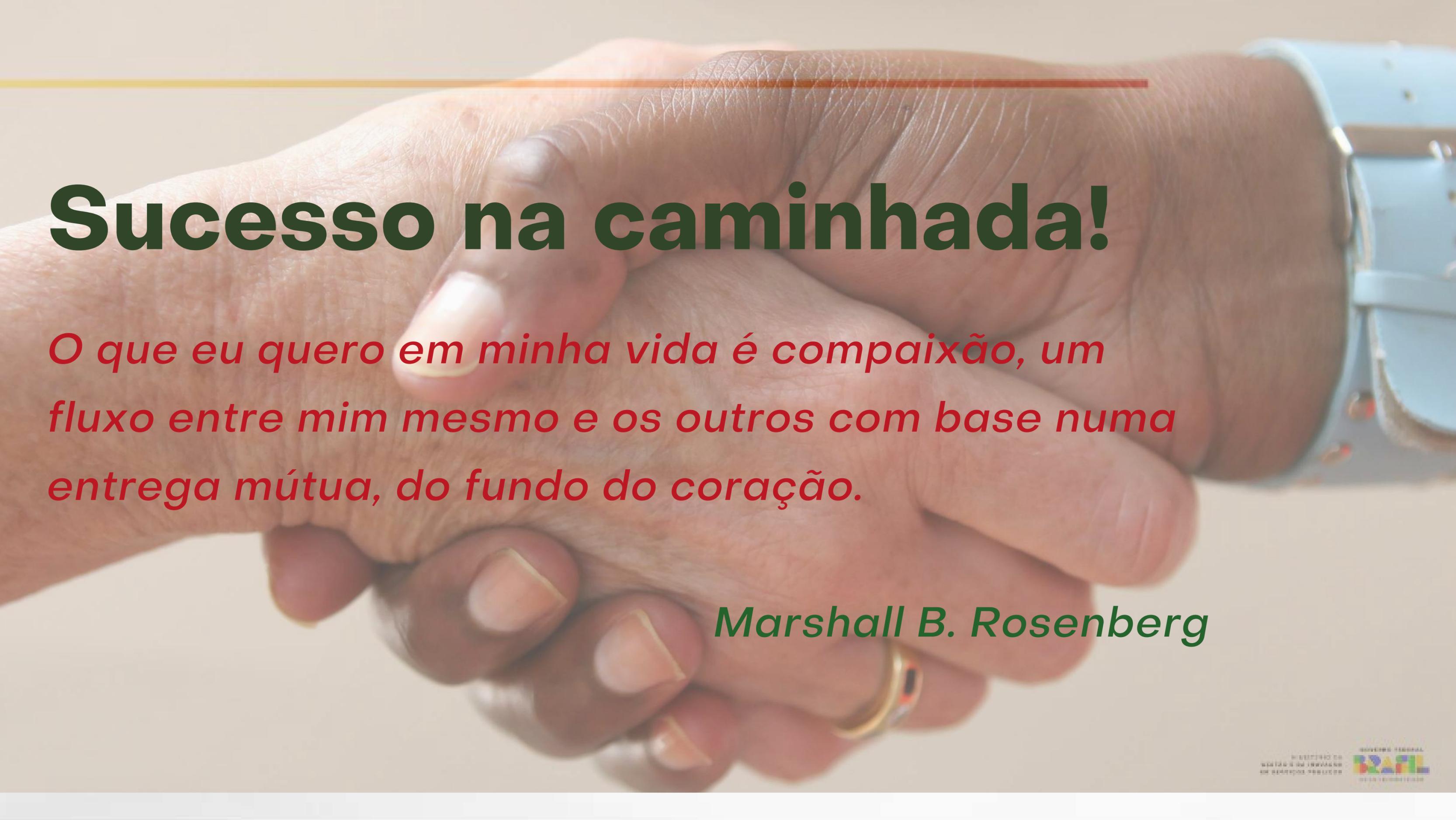
3, Compreenda as suas
necessidades e a dos outros

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

cipi.economia.gov.br

MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

