

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa**

Secretaria de Economia



Curso

Relações autênticas, com base na Comunicação Não Violenta (CNV)

Apresentação

A elaboração, a formatação e a revisão do material didático são de responsabilidade da instrutoria.

Escola de Governo do Distrito Federal

Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70610-610

Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

Escola de Governo
do Distrito Federal
Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa
Secretaria de Economia



Curso
**Relações autênticas, com base
na Comunicação Não Violenta (CNV)**

Dênis Costa Reis
Neide Odete Coutinho Saad

**SEJA
BEM
VINDO**

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia 

Aula 1

Objetivo

Capacitar os servidores na utilização da Comunicação Não Violenta consigo mesmo e nos relacionamentos pessoais e profissionais, especialmente em situações de conflitos no ambiente de trabalho.

Objetivos Específicos

- Propiciar **reflexões** acerca do processo de **violência invisível**;
- **Aguçar** a capacidade de **identificar** a violência nas relações intrapessoais e interpessoais;
- Apresentar a Comunicação Não Violenta como **uma escolha** em mediações de conflitos;
- Apresentar a Comunicação Não Violenta como uma escolha para o **aprimoramento dos relacionamentos** nas relações intrapessoais e interpessoais;
- **Gerar aprendizagem**, por meio de vivências em grupo, utilizando a linguagem da Comunicação Não Violenta com dinâmicas e situações-problema.

Conteúdo do curso

- Comunicação Não Violenta resumo geral
- Conflito
- Percepção
- Distinções-chave da Comunicação Não Violenta
- Empatia e autoempatia
- Inteligência emocional
- Gratidão

CONVITE

Combinados



Comunidade com espaço para todos e todas

Algo mais...
O que mais queremos cuidar?



- **Eu sou...**
- **Todos me conhecem por ser...**
- **Mas se me conhecessem bem saberiam que...**
- **O que me trouxe aqui?**

VAMOS LÁ?

Hoje vamos falar sobre

COMUNICAÇÃO

PERCEPÇÃO

CONFLITO

OLHAR PARA SI

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

SENTIMENTOS

RELACIONAMENTOS

NECESSIDADES

Pesquisa de Felicidade de Harvard

PESQUISA SOBRE FELICIDADE (HARVARD) ESTUDO REALIZADO POR 8 DÉCADAS COM MAIS DE 700 HOMENS

A principal fonte de bem-estar, saúde e **FELICIDADE** não é a segurança financeira, o sucesso ou a carreira profissional, mas sim a qualidade dos relacionamentos ao longo da vida



AS RELAÇÕES PRÓXIMAS SÃO ESPAÇO DE APOIO PARA ENFRENTAR AS DIFICULDADES E O CRESCIMENTO JUNTOS.

Pesquisa Gallup

Felicidade x Trabalho

- 13% dos profissionais sentem-se altamente engajados com seu trabalho.
- 24% estão ativamente engajados.
- **63% não se sentem engajados.**
- **87% das pessoas consideram o trabalho uma fonte de frustração.**

Pesquisa *Gallup (2011-2012) - Relatório 2014 - realizada em mais de 150 países - 23 milhões de profissionais.

Motivos para o desengajamento profissional

- Falta de reconhecimento e de serem ouvidos.
- Superiores ignoram as suas necessidades e expectativas.
- Falta de comunicação aberta e franca e de interesse sincero por seus problemas.
- Pouco diálogo, tanto com colegas como com seus líderes.
- 84% dos profissionais que pedem demissão relatam como motivo o relacionamento com a chefia imediata.

Pesquisa *Gallup (2011-2012) – Relatório 2014 – realizada em mais de 150 países – 23 milhões de profissionais.

Dados de absenteísmo-doença GDF

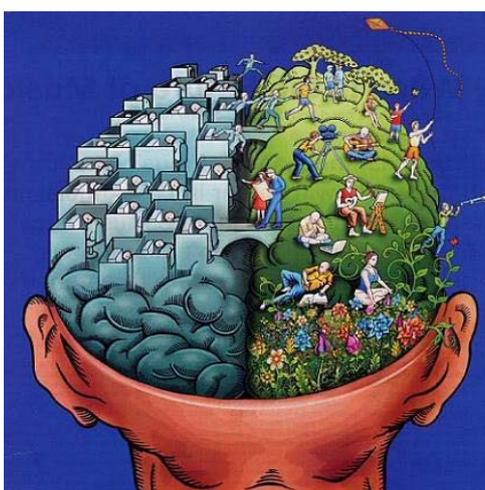
- A maior parte dos afastamentos são por CID F (transtornos mentais) seguidos por transtornos osteomusculares. Entre outros, **transtornos ansiosos** apresentou o maior percentual de causas de **absenteísmo**, tanto de licenças (48,85%), **como de dias afastados (46,17%)**, entre os servidores analisados;
- Em relação à quantidade de **dias afastados**, por volta de 55,30% das licenças são de maior gravidade, ou seja, que necessitaram de maior tempo para recuperação, **a partir de 30 dias**;
- Absenteísmo-doença e *burnout*;

Pesquisa *DIEPI/SUBSAUDE/SEGEA/SEPLAD (Ano 2019) – Absenteísmo-doença em profissionais da educação/servidores públicos estatutários.

Cultura do trabalho - algumas reflexões

- Dia a dia- sociedade do cansaço;
- Cultura individualista e competitiva;
- Modelo mecanicista de trabalho;
- Reprodução de um pensamento no qual não há lugar para os sentimentos;
- Hierarquia é o melhor instrumento de ordem;
- Comunicação defensiva e inconsciente;
- Prática do “poder sobre” – fazer por obrigação.

Paradigma da dominação X Paradigma da cooperação

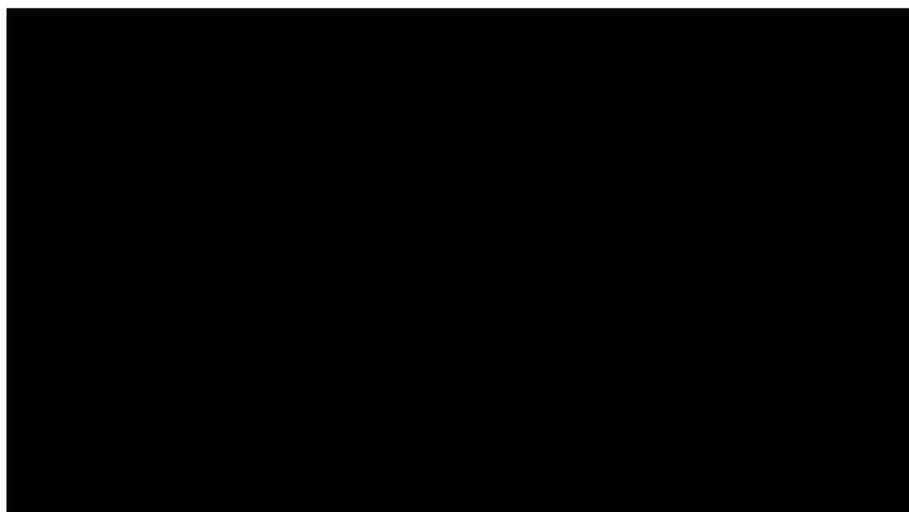


Linguagem de comunicação dominante

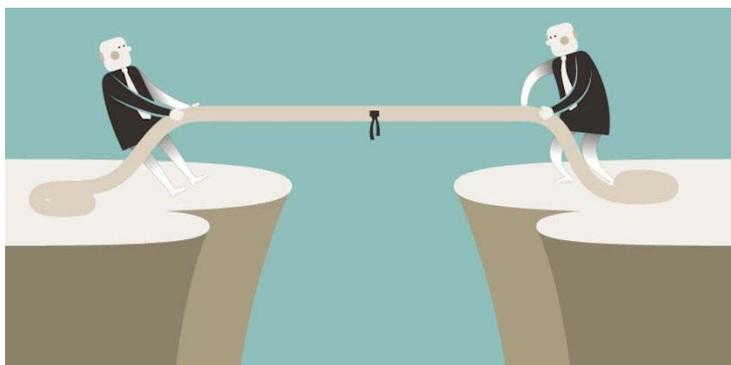
- Dominação
- Ter razão
- Fuga
- Exigência
- Punição
- Vergonha
- Medo
- Recompensa
- Submissão
- Brigas...



COMUNICAÇÃO ALIENANTE – DOMINAÇÃO - CV

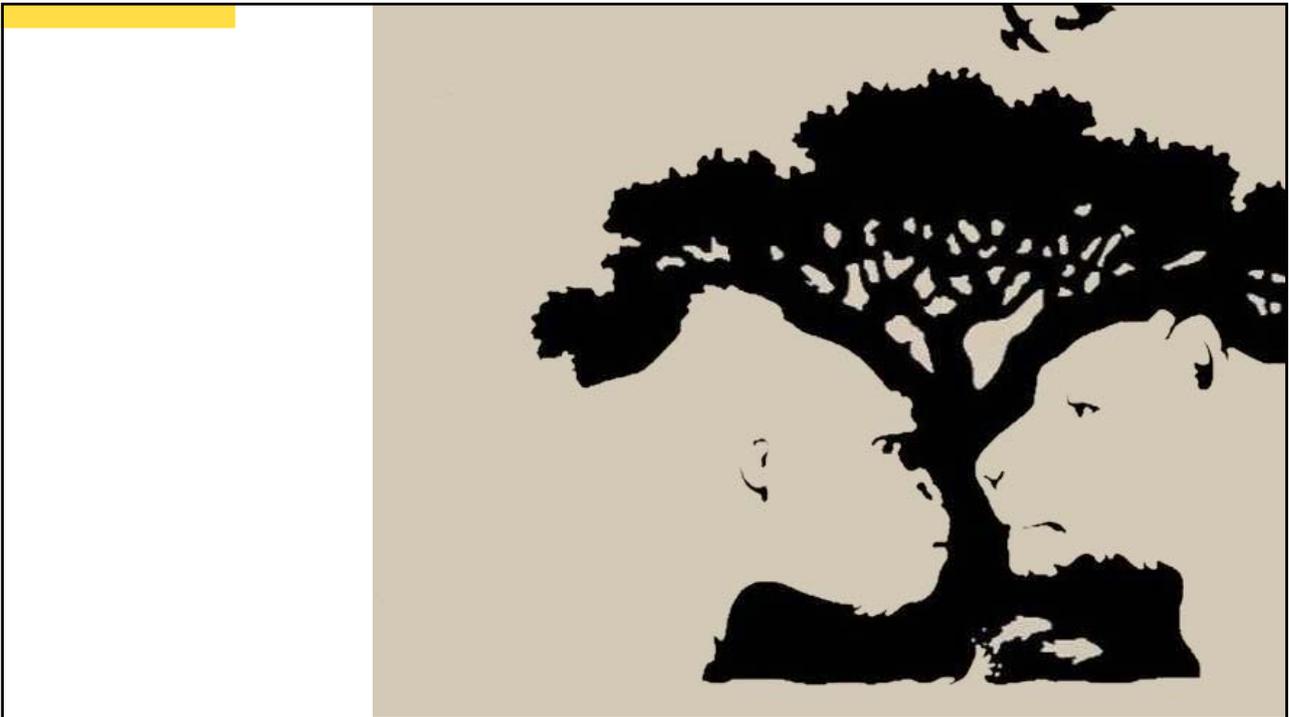
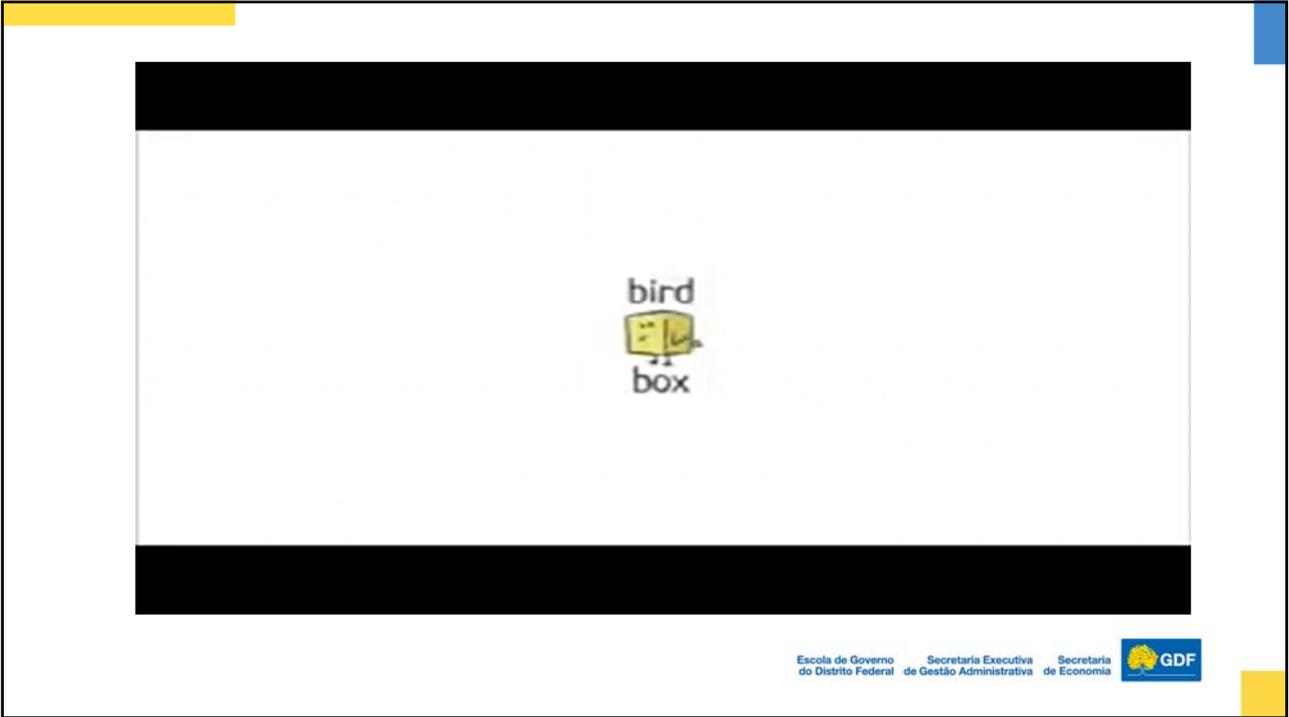


Como vejo o conflito?



REAÇÃO QUANDO ESTAMOS NUM CONFLITO



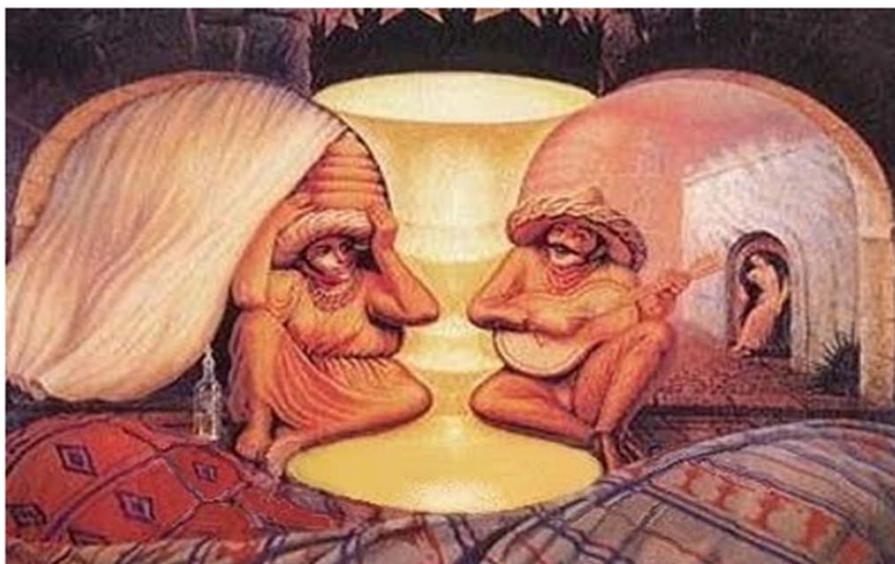


Percepção



O que você vê nesta imagem?

Percepção



“O comportamento das pessoas baseia-se em sua percepção da realidade, não na realidade em si.”

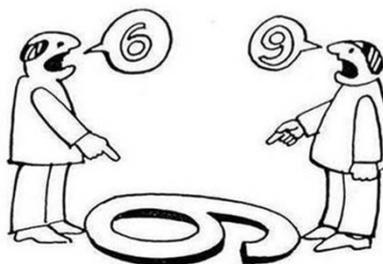
(Robbins, S. P.)

**“Não vemos as coisas como elas são,
as vemos como nós somos.”**

(Robbins, S. P.)

Compreender que há outros pontos de vista é o início da sabedoria.

THOMAS CAMPBELL



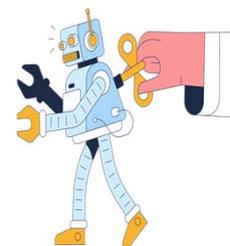
**“Para além das ideias
de certo e errado
existe um campo.
Eu me encontrarei
lá com você.”**

Rumi



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia 

Como desligar o piloto automático?



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia 



NOVO CAMINHO

Ter um olhar curioso

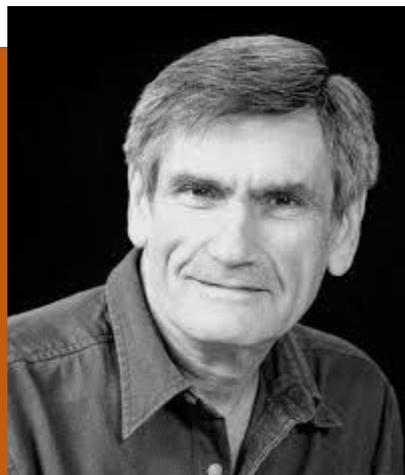
Organizações humanizadas buscam paradigma da cooperação

- Intenção é cuidar da vida – conexão entre as pessoas;
- Linguagem **EMPÁTICA**:
 - compassiva;
 - consciente das escolhas;
 - conectada aos sentimentos e às necessidades de todos;
 - cuide do que é importante para todos;
 - autorresponsável;
 - colaboração genuína;
 - aprendizagem do cuidado.

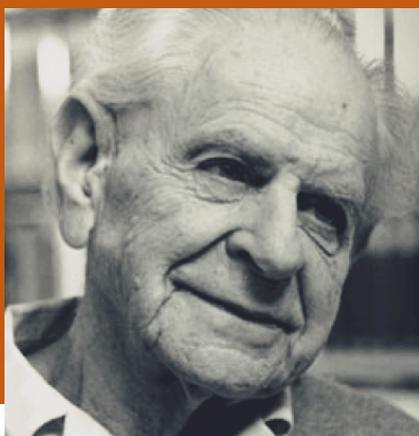


“Acredito que é da nossa natureza gostar de dar e receber de forma compassiva.”

Marshall Rosenberg



Estudava componentes de uma RELAÇÃO DE APOIO

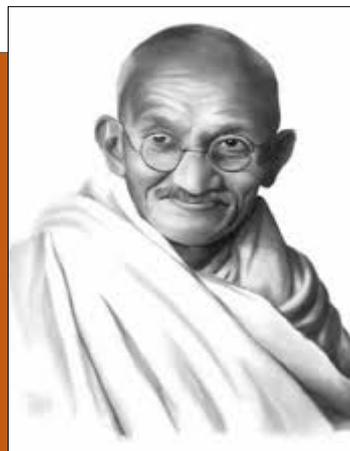


“Ser empático é ver o mundo com os olhos do outro e não ver o nosso mundo refletido nos olhos dele.”

Carl Rogers

“Felicidade é quando o que você pensa, o que você diz e o que você faz estão em harmonia.”

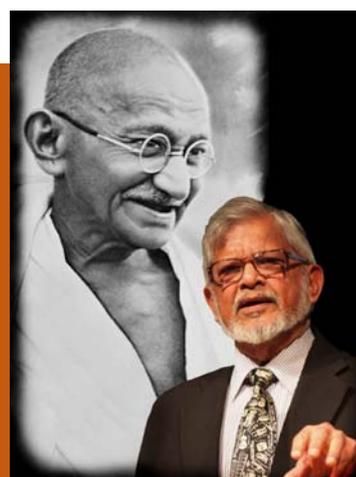
Mahatma Gandhi



“Era dessa parede cheia, quando já não havia mais espaço para receber feridas silenciosas, que essa violência que tanto nos assusta nos jornais transborda.”

Arun Gandhi

“A não violência não é uma estratégia que se possa utilizar hoje e descartar amanhã, nem é algo que nos torne dóceis e influenciáveis.”



Girafa e Chacal (*Lobo*)



Link de acesso:

História da Comunicação Não Violenta - por CNV em Rede

<https://youtu.be/rN09BjiWjc4>

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia GDF

Comportamento HABITUAL da nossa comunicação - CHACAL

- Eu quero que você sofra e sinta vergonha;
- Eu quero que você sinta culpa;
- Acho que, se você sentir dor, vai aprender o que é certo e o que é errado;
- Foi você que buscou esse problema;
- Eu acho que a dor é para o seu próprio bem;
- Eu lhe avisei;
- Você deveria saber;
- Você deveria ter me escutado;
- Quero que você sofra como eu sofri, para você saber como eu me sinto...



Fonte: *A linguagem da girafa*: um passeio divertido pelos fundamentos da CNV (com adaptações).

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia GDF

Comportamento NATURAL da GIRAFA



- Minha intenção é a CONEXÃO.
- Escuto para compreender e não para responder.
- Eu valorizo saúde e segurança para você, para mim e para os outros.
- Tomarei ações que não têm a intenção de ferir ou de punir – SOMENTE DE PROTEGER.
- Fiz tudo que pude antes de recorrer a esta ação.

Fonte: *A linguagem da girafa*: um passeio divertido pelos fundamentos da CNV (com adaptações).

Quando minha intenção é a CONEXÃO



- **Diálogo**
- **Empatia**
- **Acolhimento da dor**
- **Cuidado**
- **Fazer pedidos**
- **Cooperação genuína**
- **Parceria**
- **Contribuir para o bem-estar de todos...**

Comunicação Não Violenta

Muda a maneira de ver o mundo



Filosofia de vida que transforma nossa forma de ver a nós mesmos, aos outros e ao mundo.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



Tenho a intenção genuína de me conectar comigo e com o outro

Escolho a presença:
o AQUI E AGORA

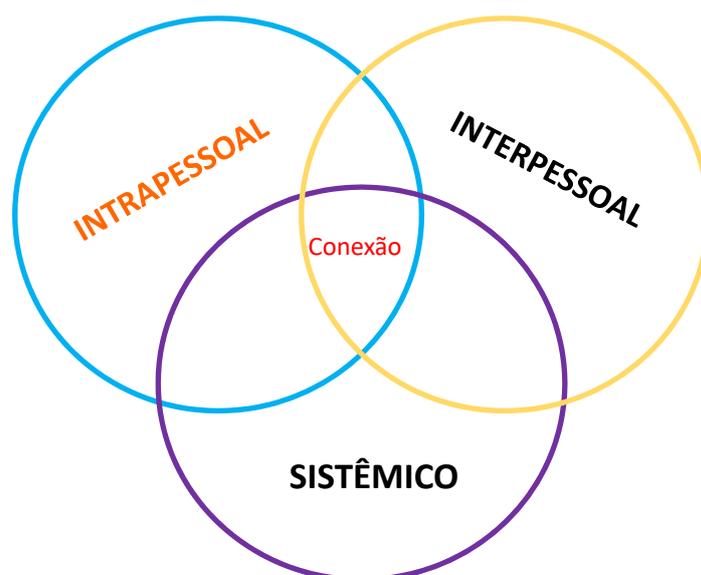
Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



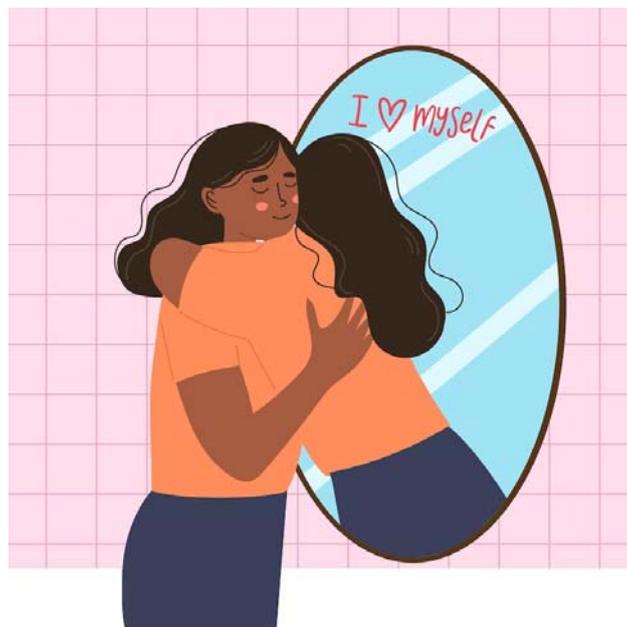
Essência da Comunicação Não Violenta



Intrapessoal



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia 

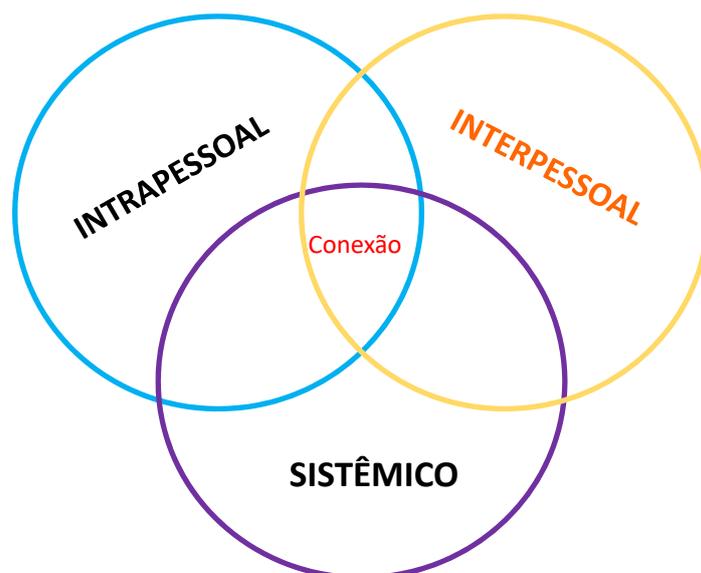


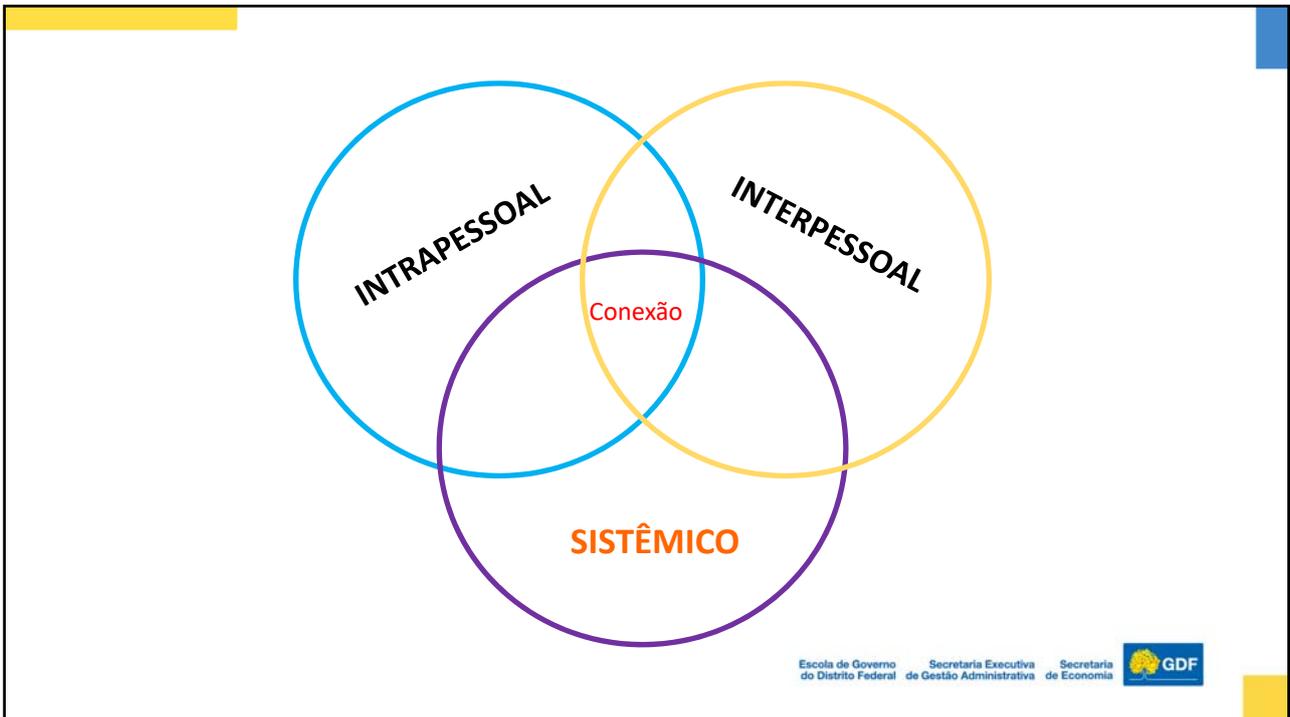
Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia 



Aprendemos desde pequenos que para manter relacionamentos saudáveis devemos sacrificar boa parte de nós mesmos.

Deixamos de lado nossa autenticidade por não encontrar uma maneira melhor de atuar frente ao outro.





Sistêmico



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia



Distinções-chave

- Observação X Julgamento
- Sentimento X Pensamento
- Necessidade X Estratégia
- Pedido X Exigência
- Elogio X Gratidão

Olhar o site do CNVCEP- Distinções chave

Processo # Modelo
Fluxo # Padrão

A vida é filme e não série de fotos

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia



Atenção! Não confunda OBSERVAÇÃO com INTERPRETAÇÃO.

Observação

Descrevo os fatos, sem interpretações.

– Ele entrou na sala e disse: “não cumprimos o prazo para entrega do projeto”.

Julgamento

Expresso meus pensamentos e avaliações do que estou interpretando.

– Ele entrou na sala e disse, em tom de arrogância, que somos todos incompetentes.

Atenção! Não confunda SENTIMENTOS com PENSAMENTOS.

Sentimentos

Identifico e expresso o que está vivo em mim.

– Estou com vergonha, triste e frustrado, porque ouvi que não cumprimos o prazo de entrega do projeto.

Pensamentos

Estou com minhas interpretações, rótulos, avaliações e diagnósticos do outro.

– Estou me sentindo incompreendido, desrespeitado e desvalorizado pela minha chefia.

Atenção! Não confunda NECESSIDADES com ESTRATÉGIAS.

Necessidades

O que é importante para mim e que eu valorizo.

– É importante para mim: comprometimento, eficiência e cooperação.



Estratégias

Ações que eu gostaria que fossem realizadas por mim ou por outras pessoas.

– Eu preciso que a chefia compreenda que temos muito trabalho e que ela deve nos apoiar, ampliando os prazos para a entrega dos projetos.

Atenção! Não confunda PEDIDOS com EXIGÊNCIAS

Pedidos

Objetivo, claro e positivo para mim ou para outra(s) pessoa(s).

– Seria possível ampliar os prazos de entrega dos projetos de três para dez dias, após o conhecimento de todos da equipe?



Exigências

Eu quero que faça o que eu quero e **NÃO ACEITO NÃO** como resposta.

– Então, vê se, da próxima vez, você consegue não pedir as coisas em cima da hora. Ok?!

ATENÇÃO! NÃO CONFUNDA ELOGIO COM GRATIDÃO



Elogio

É uma avaliação sobre o outro.
É feito como um julgamento, é um fato
e é mais superficial.

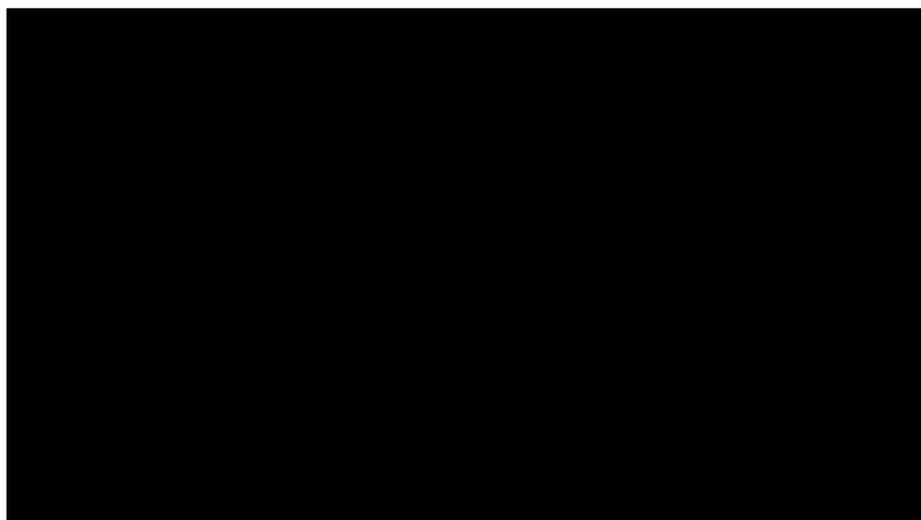
- Obrigada por você ter lavado a louça.

Gratidão

É uma valorização da vida, gera
conexão e compartilha a
humanidade.
Revelação sobre mim.

- Quando você lava a louça no final do dia eu fico feliz e me sinto aliviada porque para mim é importante a nossa parceria e com isso eu tenho tempo para mim e para descansar, depois de um dia de muitas atividades. Gratidão.

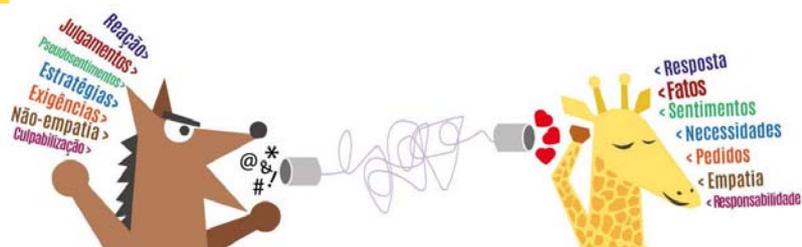
COMUNICAÇÃO COOPERATIVA - CNV





Eu tenho a escolha de ver suas reclamações como um ataque dirigido contra mim ou como uma oportunidade de compreender o que se passa com você.

cnv-apprentiegirafe.blogspot.com



VAMOS PRATICAR?

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia  <http://egov.df.gov.br>