

**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)**

Larissa Polyana Mendes Pedroza Nascimento
Neide Odete Coutinho Saad

OBJETIVO GERAL

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

- Resumo Geral da CNV
- Elementos Básicos
- Conexão
- Emoções
- Percepção
- Conflito
- Empatia
- Autenticidade
- Gratidão

CONVITE

A Comunicação Não-Violenta (CNV) é um convite para nos relacionarmos de uma nova maneira, muito mais consciente e mais empática.

MÚSICA

A começar em mim
Álbum: Por toda a terra
Artista: Grupo Vocal Livre

Cedo me acordo, a oração
 É o coração que ta apertado
 Para ver um mundo diferente
 Da notícia repetida da televisão

Eu me pergunto onde é que foi
 Alguém me explica
 Por favor, onde é que foi
 Que nós desaprendemos a viver em união

Quero ver mudar, mas se eu aqui só esperar
 Eu sou um deles, sou só um deles

Minha oração, só é real transformação
 Se começar em mim

Haja mais amor, a começar em mim
 Amor que eu tanto quero ver
 A começar em mim
 A começar em mim

Quem me perceber
 Que antes possa me reconhecer
 Me descrever em teu amor
 E se tivesse mais perdão
 Se no lugar de apontarem tantos erros
 Fossem estendidos mais abraços
 Mais olhares de aceitação

Se não mais tanto tempo é em vão
 (se não mais tanto tempo é em vão)
 Se nosso bem mais precioso
 Não faltasse quando pra ouvir
 Pra entender o meu irmão
 (Uuh, uh)

Posso até sonhar
 Mas se eu aqui só esperar
 Eu sou um deles, sou só um deles

Minha oração só é real transformação
 Se começar em mim

Haja mais amor
 A começar em mim
 Amor que eu tanto quero ver
 A começar em mim
 A começar em mim
 Quem me perceber

Que antes possa me reconhecer
 Me descrever em teu amor
 Lara, Larara, lala, lalara, lálá
 Mais amor, a começar em mim
 Haja mais amor
 Lara, Lalara, lala, lalara, lálá
 Mais amor, a começar em mim

COMBINADOS

-  **SIGILO**
-  **RESPEITO**
-  **PONTUALIDADE**
-  **INTERVALO**
-  **LANCHE**
-  ...
-  ...
-  ...
-  ...

APRESENTAÇÃO

Eu sou...

Todos me conhecem por ser...

Mas, se me conhecessem bem saberiam que...

O que me trouxe aqui...

PESQUISA SOBRE FELICIDADE

Pesquisa: <https://www.youtube.com/watch?v=d52BStMyOMw>

Livro: <https://www.youtube.com/watch?v=l9i62T1gTEc>

Livro: <https://www.youtube.com/watch?v=-gtlWxYf9LI>

CONCLUSÃO DA PESQUISA DE HARVARD SOBRE FELICIDADE

**Relacionamentos são o fator mais importante
para a promoção da nossa felicidade e do
nosso bem-estar.**

PARADIGMAS

DOMINAÇÃO (DOMINÂNCIA)

Visão dicotômica de certo e errado, bom e mau, prêmio e castigo

Cultura individualista e competitiva;

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.

COEXISTÊNCIA (COLABORAÇÃO)

A visão de unicidade, integralidade e conexão.

Cultura da colaboração e cooperação

Somos capazes de colaborar para o desenvolvimento e crescimento de

Comunicação autêntica e consciente

Prática do “poder com” – a serviço da vida

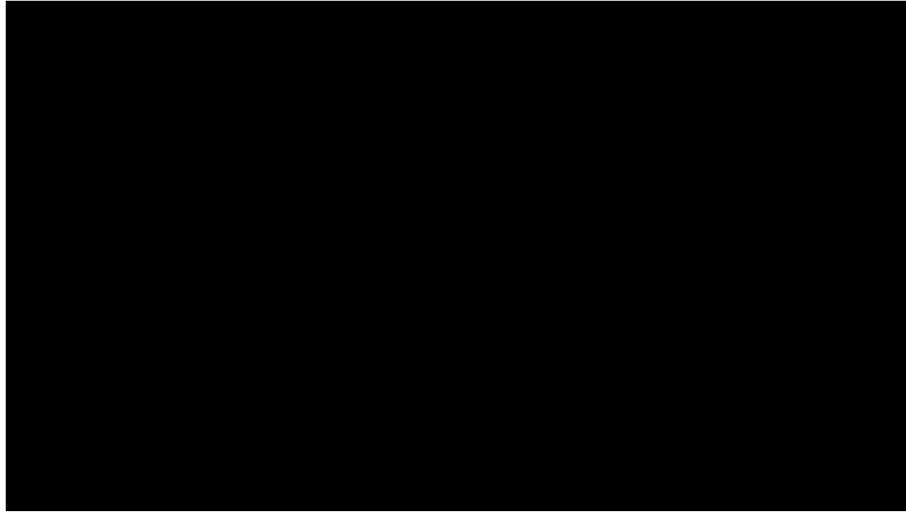
LINGUAGEM DE COMUNICAÇÃO DOMINANTE

- Ter razão
- Recompensa
- Culpa
- Exigência
- Polarização
- Vergonha
- Vergonha
- Medo
- Julgamento
- Submissão
- Competição
- Poder sobre

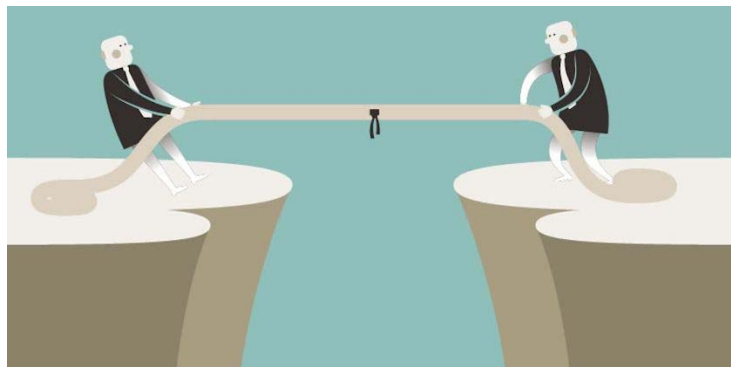


<https://www.institutocnvb.com.br/single-post/sistemas-de-raiva-e-dominacao>

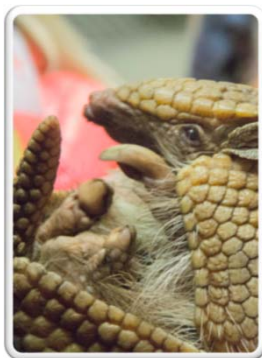
COMUNICAÇÃO VIOLENTA



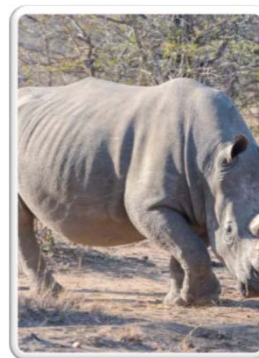
COMO VEJO O CONFLITO?



REAÇÃO QUANDO ESTAMOS NUM CONFLITO



TATU-BOLA



RINOCERONTE

EXERCÍCIO 1 – FORMULÁRIO GERAL

SITUAÇÃO DE CONFLITO

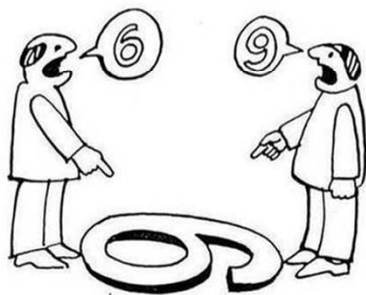
Situação de conflito que considero(considere) desafiadora relacionada:

**A mim e outra pessoa, ou
A mim e a equipe, ou
A mim e a um grupo de pessoas.**

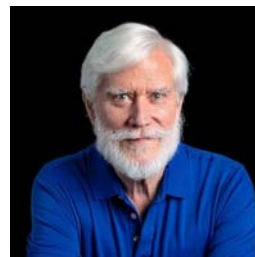
Dê preferência para situações do ambiente de trabalho.

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

THOMAS CAMPBELL



bombounowhatsapp.com.br



Thomas W. Campbell. Físico americano conhecido por seu trabalho sobre a natureza da consciência e da realidade. Ficou famoso pela trilogia "My Big TOE" (Theory of Everything), publicada em 2003. Os livros apresentam uma teoria abrangente da consciência e da realidade, propondo que a consciência é um elemento fundamental da existência, evoluindo através de processos de seleção natural. Seu trabalho integra conceitos de física, metafísica e filosofia.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



PERCEPÇÃO

É o **processo cognitivo** que permite interpretar o ambiente com os estímulos que recebemos através dos **órgãos sensoriais**.

Esta importante habilidade cognitiva é essencial para a vida cotidiana porque permite **compreender** o ambiente.

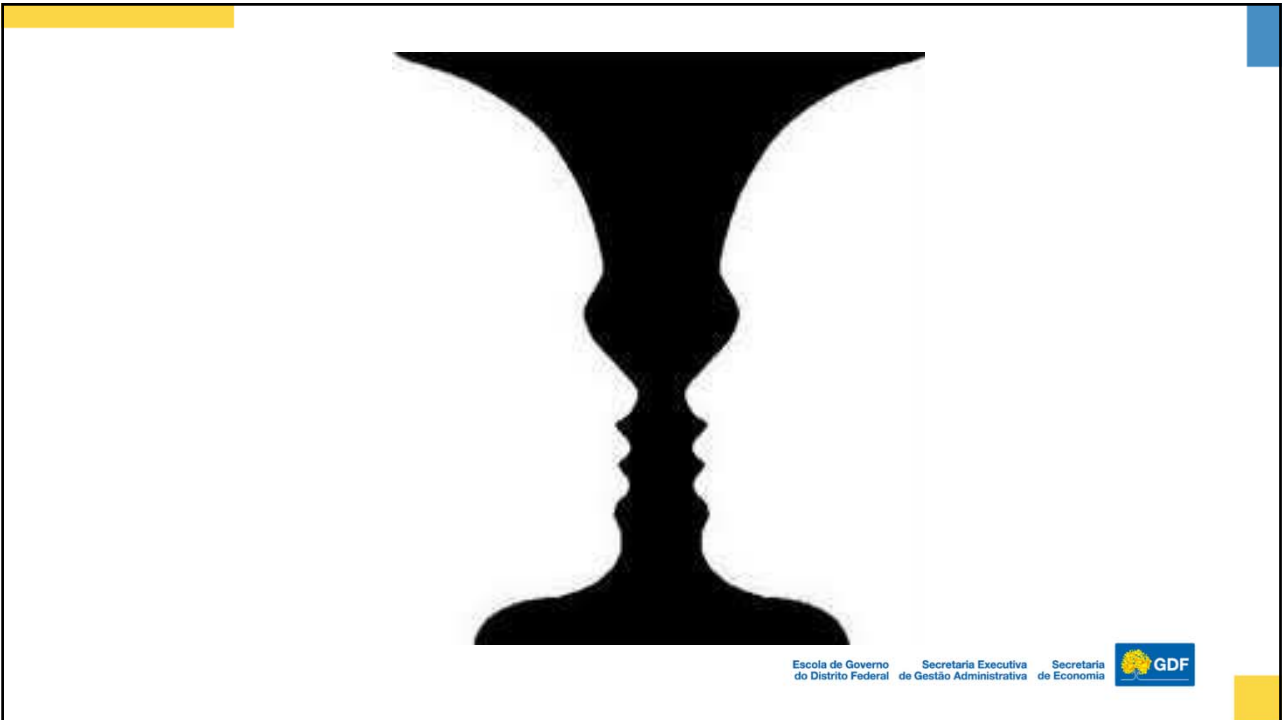
Através da percepção um indivíduo organiza e interpreta as suas impressões sensoriais para **atribuir significado ao seu meio**.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia







Video: <https://youtu.be/JMJXvsCLu6s>

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

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

Stephen Paul Robbins



Stephen Paul Robbins. Doutorado pela Universidade do Arizona, Estados Unidos, é Professor Emérito de Gestão na Universidade de San Diego, Califórnia, e é o autor mais vendido do mundo na área de manuais sobre gestão e comportamento organizacional. Os seus livros foram adotados em mais de 1.000 universidades norte-americanas e traduzidos para 19 idiomas.



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

Maulana Jalaladim Maomé, também conhecido como **Rumi** de Bactro, ou ainda apenas Rumi ou Mevlana, foi um poeta e teólogo sufi persa do século XIII.



PARADIGMAS

DOMINAÇÃO (DOMINÂNCIA)

Visão dicotômica de certo e errado, bom e mau, prêmio e castigo

Cultura individualista e competitiva;

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.

COEXISTÊNCIA (COLABORAÇÃO)

A visão de unicidade, integralidade e conexão.

Cultura da colaboração e cooperação

Somos capazes de colaborar para o desenvolvimento e crescimento de

Comunicação autêntica e consciente

Prática do “poder com” – a serviço da vida

LINGUAGEM DE COMUNICAÇÃO COLABORATIVA

- Compreensão
- Curiosidade
- Presença
- Liberdade
- Convite
- Responsável
- Várias possibilidades
- Convite
- Escolhas
- Segurança
- Harmonia
- Compaixão



NOVA LINGUAGEM

NÓS CUIDAMOS DE NÓS
EU CUIDO DE MIM E DE NÓS
VOCÊ CUIDA DE VOCÊ E DE NÓS

- Como podemos cuidar de **NÓS** diante disso que está acontecendo?
- O que cada um de **NÓS** está querendo preservar?
- Com o quê, cada um de **NÓS** não está conseguindo mais lidar?

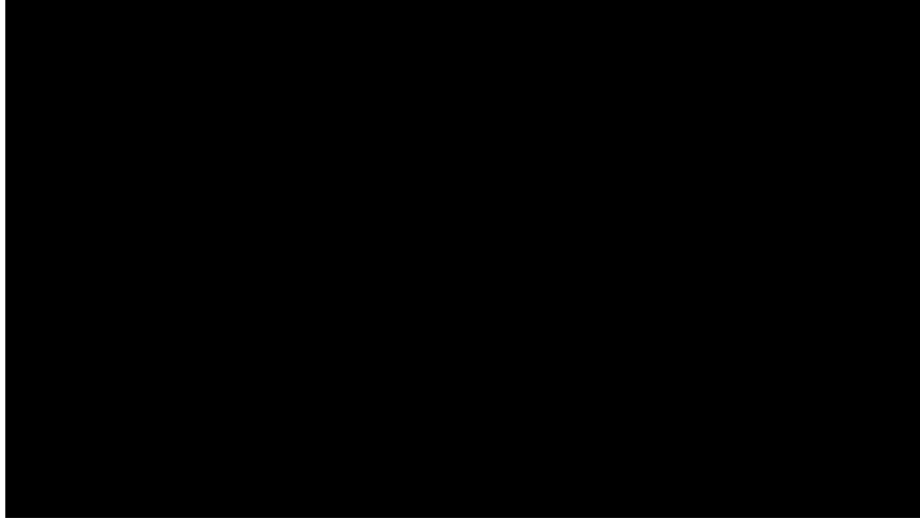


JÁ SABEMOS QUE EXISTE EU E EXISTE VOCÊ. MAS, SERÁ QUE PODE EXISTIR NÓS, SEM DEIXAR DE EXISTIR EU E VOCÊ?

COEXISTÊNCIA
EU - VOCÊ - NÓS



COMUNICAÇÃO COLABORATIVA



O QUE VOCÊ VAI ESCOLHER?



COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA



Marshall Bertram Rosenberg (1934 -2015)

Psicólogo americano e autor do livro Comunicação Não-Violenta (CNV). Desenvolveu e sistematizou a CNV para resolver conflitos, baseado nos métodos de terapia de Carl Rogers, com quem trabalhou.

Marshall realizava workshops em várias regiões diferentes para ensinar as pessoas a resolverem conflitos de maneira rápida e sem usar a violência.

HISTÓRIA DE MARSHALL

[Vídeo sobre Marshall](#)

A Comunicação Não-Violenta é, antes de tudo, a proposta de um novo olhar sobre a maneira que nos relacionamos com o outro, com o mundo e principalmente com nós mesmos. Na comunidade de CNV, falamos que aprendemos uma forma de meditação mascarada de ferramenta de comunicação.



GIRAFA



CHACAL



GIRAFÁ

- A girafa é o mamífero terrestre com o maior coração.
- Seu longo pescoço oferece proteção ao permitir que ela possua a habilidade de ver longe no futuro, de alcançar coisas que são inatingíveis para outros e de permanecer fora de intrigas.
- Para que o sangue suba até a cabeça da girafa, seu coração tem que ser 43 vezes mais forte do que o do ser humano.
- Com um coração assim tão forte, a girafa ilustra na CNV a linguagem do coração, uma forma de se comunicar com o olhar mais amplo para as situações, desprovido de juízo de valor, apenas observando com empatia e uma conexão afetiva.
- O propósito da linguagem girafa é criar uma qualidade de conexão para que possamos DAR (expressar as necessidades de forma compassiva e harmoniosa) e RECEBER (estar na presença das emoções desconfortáveis do outro, sem ser atravessado por elas, permanecendo em postura compassiva).
- Assim, escutar a dor do outro de maneira empática, ajuda a compreender o que está presente.

CHACAL

- O chacal é um animal predador, agressivo, pertencente à família das raposas. Possui um uivo que pode ser bastante incômodo para as pessoas, pois o som lembra um grito alto ou uma sirene.
- A metáfora do chacal representa o olhar raso sobre as coisas, a comunicação com pouca conexão, pouca amplitude e pobre de compreensão.
- É uma linguagem que bloqueia a conexão entre as pessoas, assumindo a forma de julgamento moralista, uma comunicação focada em avaliar o que está certo ou errado, o que é bom ou mau, correto ou incorreto. O objetivo da linguagem chacal é criticar, julgar, achar que sabe o que está acontecendo dentro do outro, interferindo em sua auto percepção.
- Neste tipo de linguagem, muitas vezes nos portamos como vítimas e insistimos para que nossas necessidades sejam atendidas, sem considerar as necessidades do outro, tornando-se uma comunicação pautada na exigência e desprovida de empatia.
- Essa comunicação conduz normalmente a formas de relacionamento mais desgastantes, mais divergentes e mais hostis.

EXERCÍCIO 2 – FORMULÁRIO GERAL

SHOW DO CHACAL

Pensamentos – Julgamentos – Avaliações – Crenças

**O que veio a minha cabeça:
sobre mim,
sobre o outro,
sobre o ambiente.**

**Que histórias eu conto para mim,
Que crenças eu tenho sobre mim,
Que projeções eu faço (sobre o outro)**

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

Marshall Rosenberg

ESSÊNCIA DA CNV

CONEXÃO ENTRE OS 3 TIPOS DE RELACIONAMENTOS

INTRAPESSOAL

COMO ME RELACIONO COMIGO

INTERPESSOAL

COMO ME RELACIONO COM O OUTRO

SISTÊMICO

COMO ME RELACIONO COM O MUNDO

INTRAPESSOAL

QUEM SOU EU?

O QUE EU GOSTO E O QUE
EU NÃO GOSTO?

COMO TENHO ME RELACIONADO
COMIGO MESMO?

QUAIS SÃO OS MEUS
SONHOS?

POR QUE NÃO CONSIGO REALIZAR ALGUMAS
MUDANÇAS NA MINHA VIDA?

O QUE ME MANTÉM DE PÉ
QUANDO AS SITUAÇÕES DIFÍCEIS
CHEGAM?

INTERPESSOAL

QUEM É O OUTRO
PARA MIM?

EU SEI O QUE GOSTO E O QUE NÃO GOSTO
NAS PESSOAS PRÓXIMAS A MIM?

COMO ME RELACIONO COM AS
PESSOAS A MINHA VOLTA?

POR QUE É DIFÍCIL ACEITAR A IDEIA
OU A OPINIÃO DA OUTRA PESSOA?

O QUE COSTUMO FAZER QUANDO ME
DESENTENDO COM ALGUÉM

SISTÊMICO

COMO INTERPRETO O MUNDO EM QUE VIVO?

ENTENDO QUE SOU UM COM TUDO E TODOS?

COMO PENSO A MINHA VIDA EM RELAÇÃO AO QUE ACONTECE NO MUNDO?

EU ACREDITO QUE ESTÁ TUDO INTERCONECTADO?

EU SEI QUE SOU PARTE DA NATUREZA?

EU PERCEBO QUE O MODO DE VER O MUNDO INTERFERE EM TODOS OS MEUS RELACIONAMENTOS?

DISTINÇÕES-CHAVE DA CNV

OBSERVAÇÃO EM VEZ DE JULGAMENTO

SENTIMENTO EM VEZ DE PENSAMENTO

NECESSIDADE EM VEZ DE ESTRATÉGIA

PEDIDO EM VEZ DE EXIGÊNCIA

GRATIDÃO EM VEZ DE ELOGIO

OBSERVAÇÃO

DESCRIÇÃO DE FATOS SEM INTERPRETAÇÃO

Ele entrou na sala e disse:

- "Não cumprimos o prazo para entrega do projeto".

JULGAMENTO

EXPRESSÃO DE INTERPRETAÇÕES

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

SENTIMENTO

IDENTIFICAÇÃO E EXPRESSÃO DO QUE ESTÁ VIVO EM MIM

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

PENSAMENTO

EXPRESSÃO DE PSEUDOSENTIMENTOS, RÓTULOS, AVALIAÇÕES, DIAGNÓSTICOS DO OUTRO.

Estou me sentido incompreendido*, desrespeitado* e desvalorizado* pela minha chefia

* Pseudosentimentos

NECESSIDADE

O QUE EU VALORIZO E É IMPORTANTE PARA MIM

É importante para mim comprometimento, eficiência e cooperação.

ESTRATÉGIA

AÇÕES QUE EU GOSTARIA DE REALIZAR OU QUE OUTRAS PESSOAS REALIZEM

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

PEDIDO

SOLICITAÇÃO OBJETIVA, CLARA, POSITIVA, CONTEXTUALIZADA NO TEMPO QUE FAÇO PARA MIM E/OU PARA OUTRA PESSOA

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

EXIGÊNCIA

O OUTRO DEVE FAZER 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?!

GRATIDÃO

**VALORIZAÇÃO DA VIDA, GERA
CONEXÃO, COMPARTILHA A
HUMANIDADE E REVELA
ALGO 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. Obrigada.

ELOGIO

**SUPERFICIAL, QUALIFICAÇÃO DE UMA
AÇÃO, AVALIAÇÃO SOBRE O OUTRO**

Você lavou a louça super bem, ficou bem limpinha. Que bom que você fez isso. Obrigada.

PRÁTICA

EM DUPLA

- 1. Ler a situação-problema.**
- 2. Identificar elementos, da CNV.**
- 3. Conectar-se com as personagens.**
- 4. Refazer o diálogo usando a comunicação colaborativa.**

PARTILHA

ENVELOPES DA GRATIDÃO

Convidamos você para aproveitar essa semana de curso e treinar a gratidão, expressando seus sentimentos de maneira genuína.

Você pode deixar mensagens para os(as) colegas de curso e para si mesmo(a) nos envelopes da gratidão.

A prática da gratidão expande a vida e promove saúde.

No último dia de aula você levará o seu envelope.

**“Queremos agir motivados pelo
DESEJO DE CONTRIBUIR PARA A VIDA,
e não por medo, culpa, vergonha ou
obrigação.”**

Marshall Rosenberg

CHECK OUT

Contato

Coordenação de curso 344-0132

Informação de cursos: enviar mensagem para 3344-0063

Certificados

Site: <http://egov.df.gov.br>

E-mail: sedoc.certificado@economia.df.gov.br

Endereço

Setor de Garagens Oficiais Norte - SGON

Quadra 1 - Área Especial 1- Lote 1

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



<http://egov.df.gov.br>