

**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

CHECK IN

COMO EU CHEGO PARA ESSE ENCONTRO, HOJE?

ORÁCULO DO PÃO



RESUMO AULA 3

Distinção-chave - Observação

Autoconsciência corporal

Rótulos

Pseudosentimentos

Distinção-chave - Sentimento

Autoresponsabilidade

MÚSICA

Mudei
Artistas: Kell Smith

Eu achava coisas que eu não acho mais
Cabia em roupas, sentimentos
Que já não me servem mais

O tempo corria
E eu me sentia sempre um passo atrás

Na pressa em busca do que me traria paz
Preencher vazios, tornar sonhos reais
Mas o medo
É sim meu inimigo de outros carnavais

Tudo muda, até as estações
Serve de esperança aos corações

O ontem passou
E o amanhã ainda não é meu
Tudo o que mudou
Me transformou no que hoje sou eu

Eu achei que nunca fosse superar
A dor que é perder alguém e ter de continuar
Mas sou bem
Mais forte do que eu poderia imaginar

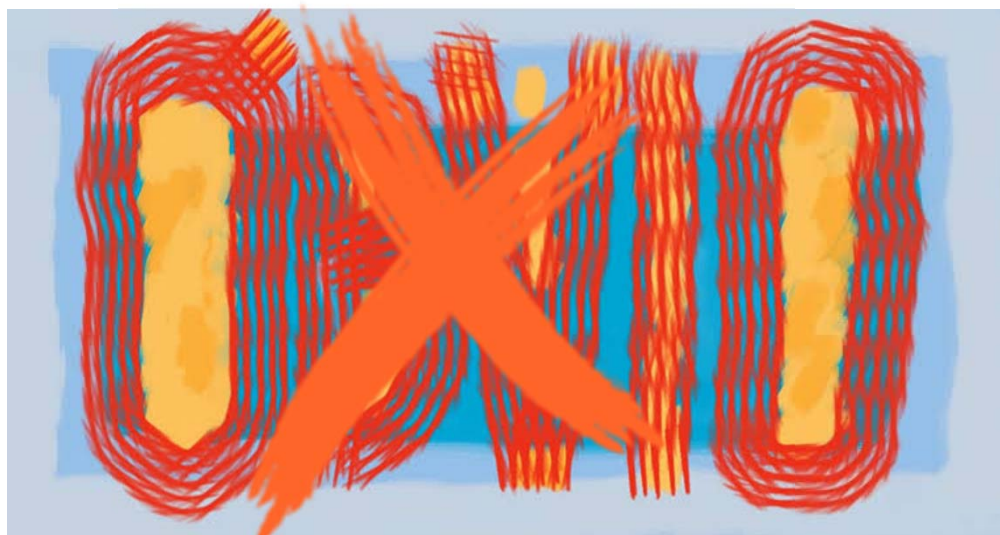
Pensei mais de um milhão de vezes em parar
Em desistir de mim por não acreditar
E hoje eu sou
O meu melhor motivo pra comemorar

Tudo muda, até as estações
Serve de esperança aos corações

O ontem passou
E o amanhã ainda não é meu
Tudo o que mudou
Me transformou no que hoje sou eu

O ontem passou
E o amanhã ainda não é meu
Tudo o que mudou
Me transformou no que hoje sou eu

E o presente é o presente que a vida me deu



NOVAS LENTES

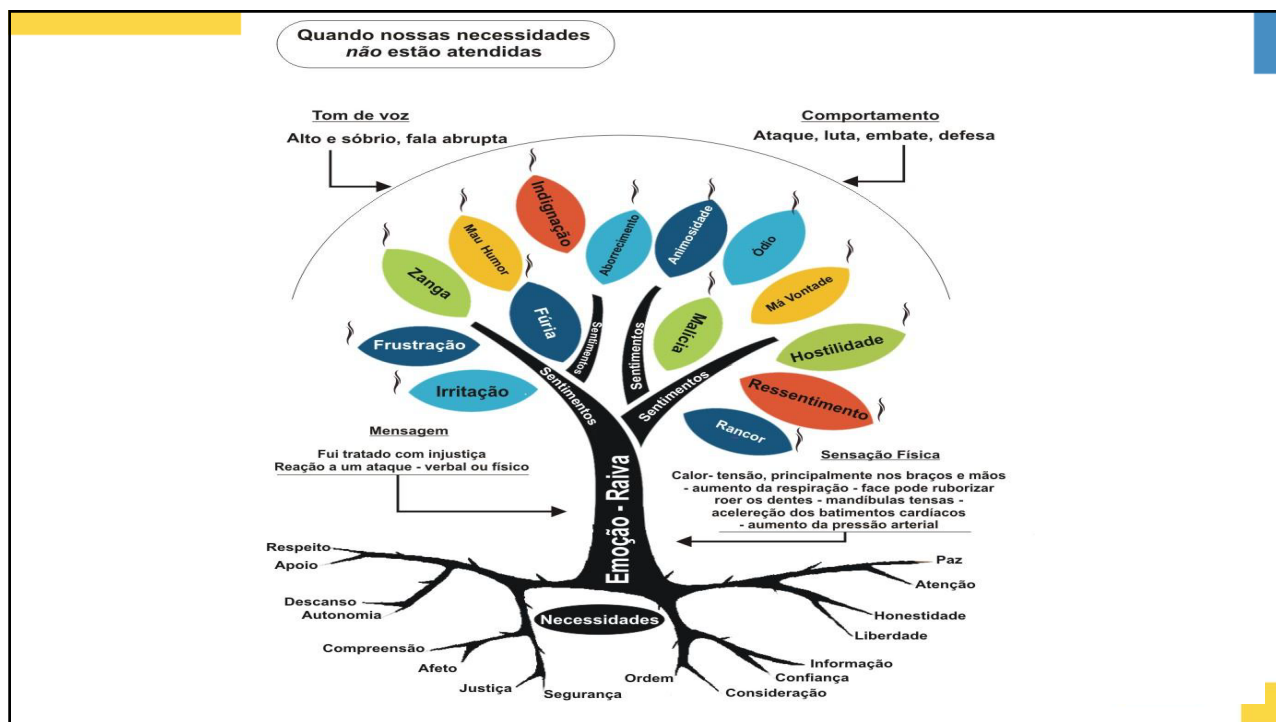
Mudar a maneira de ver o que acontece comigo e com quem está a minha volta permite que eu me relacione de maneira mais empática e mais leve.



**VIOLÊNCIA é a manifestação trágica
de uma necessidade que não foi
atendida.**

Marshall Rosenberg

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



NECESSIDADES HUMANAS UNIVERSAIS

3ª DISTINÇÃO-CHAVE

NECESSIDADE

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.



ROSA DAS NECESSIDADES



LISTA DE NECESSIDADES

CICLOS	MENTAIS	INTEGRIDADE	EMPODERAMENTO	CRIATIVIDADE	FÍSICAS	INTERDEPENDÊNCIA
Cura	Atenção	Autenticidade	Autonomia	Alarmado	Ar	Aceitação
Esperança	Desafio	Contribuição	Escolha	Ansioso	Água	Apreciação
Paixão	Clareza	Efetividade	Cocriação	Afetado	Alimento	Clareza
Aprendizado	Direção	Progresso	Liberdade	Nervoso	Conforto	Proximidade
Enlutar	Discernimento	Honestidade	Individualidade	Sobrecarregado	Saúde	Comunidade
Lamentar	Informação	Humildade	Solitude	Chocado	Nutrição	Compaixão
Aceitar	Reflexão	Autorreflexão	Inspiração	Desconfiado	Movimento	Conexão
Desfrutar	Estímulo	Autoestima	Progresso	Tenso	Privacidade	Consideração
Reconhecimento	Paz	Sinceridade	Colaboração	Aterrorizado	Descanso	Cooperação
	Humor	Equidade	Conhecimento	Cauteloso	Relaxamento	Empatia
					Segurança	Harmonia
						Inclusão
						Intimidade
						Amor
						Respeito
						Apoio
						Confiança
						Aconchego

OUVINDO NECESSIDADES EM VEZ DE RECLAMAÇÕES



Como você é bagunceiro(a), por onde passa deixa um rastro de bagunça!



Ele(a) precisa de ordem, organização, responsabilidade

OUVINDO NECESSIDADES EM VEZ DE RECLAMAÇÕES



Você sempre chega atrasado(a), não se importa com ninguém.



Ele(a) precisa de comprometimento, pontualidade, consideração.

OUVINDO NECESSIDADES EM VEZ DE RECLAMAÇÕES



Não vou ficar até mais tarde. Não sou a(o) única(o) da equipe que não entregou o relatório.



Ele(a) precisa de igualdade, reconhecimento.

OUVINDO NECESSIDADES EM VEZ DE RECLAMAÇÕES



**Não aguento mais você
me ligando toda hora!**



**Ele(a) precisa de
liberdade, de espaço.**

OUVINDO NECESSIDADES EM VEZ DE JULGAMENTOS



**Poxa, você sempre aponta
meus defeitos e nunca
minhas qualidades!**



**Ele(a) precisa de
valorização, de ser visto(a),
de reconhecimento!**

“Quando tomamos consciência de que todos nós temos as mesmas necessidades, aumentam as chances de conexão entre nós. Isto porque, ainda que estas necessidades sejam manifestadas em momentos diferentes, eu sei o que significa ter esta necessidade e a importância de ela ser atendida.”

Marshall Rosenberg



EXERCÍCIO 6 – FORMULÁRIO GERAL

NECESSIDADES

Quais necessidades eu identifico em mim em relação ao conflito.


...

Quais necessidades eu acredito que a outra pessoa está tentando atender?

...

**Para atender a uma necessidade,
podemos escolher diferentes
estratégias.**


Fonte: Diálogos Corajosos - Sven Fröhlich e Carolina Cassiano



AS CINCO PORTAS

- 1) Com o seu **PERSONAL TRAINER**
- 2) **SOZINHO** - Eu, comigo mesmo.
- 3) Com um **OUTRO** alguém.
- 4) **OFERECER** esta qualidade.
- 5) **ENLUTAR** esta necessidade (ou estratégia).

Fonte: Diálogos Corajosos - Sven Fröhlich e Carolina Cassiano

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

O QUE VOCÊ GANHA QUANDO FAZ ISSO?



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

EXERCÍCIO

Para encontrar as necessidades por trás das estratégias podemos nos perguntar o que ganhamos quando fazemos alguma coisa. O objetivo é aprofundar a reflexão para identificar qual necessidade é atendida com aquela estratégia.

Em dupla, liste 3 coisas que você gosta muito de fazer e que promovem o seu bem-estar. Após definir essas 3 coisas, escolha apenas 1 que você considera a mais importante e diga para sua dupla.

Quem começar o exercício deve perguntar várias vezes: **O que você ganha quando faz isso?** Necessidades identificadas, hora de trocar o entrevistador.

EXERCÍCIO ESCRITO NECESSIDADE x ESTRATÉGIA

4ª DISTINÇÃO-CHAVE

PEDIDO

PEDINDO O QUE ENRIQUECERÁ NOSSA VIDA



EU SEI O QUE EU QUERO?



Desejo... estar sempre nos braços de uma mulher... uma mulher rica...



POR QUE PEDIR É TÃO DIFÍCIL?

Às vezes, sabemos o que não queremos,
mas não sabemos o que queremos!



- Eu queria pedir para você não esquecer de colocar o lixo na porta!
- Por favor, não chegue atrasado!





www.DrPepper.com.br

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



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?!

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



PEDIDOS PODEM SER



CONEXÃO

AÇÃO



CLAREZA

CONEXÃO

Você pode me dizer como isso chega para você?

Você pode me dizer o que você sente ao me ouvir falar isso?

Você pode me dizer se isso faz sentido para você?

CLAREZA

Você pode repetir o que eu disse?

Você pode me dar um exemplo?

Você pode me dizer como compreendeu o que eu falei?

AÇÃO

Ser específico e claro na explicação do que gostaria que fosse feito

Usar sempre linguagem positiva e frases afirmativas

Contextualizar no tempo dizendo período, data, hora

Ações concretas

FAZENDO PEDIDOS

- x** Por favor, não se atrase para a reunião.
- ✓** Você poderia chegar 15 minutos antes da reunião?

- x** Ajude-me nos cuidados com as crianças.
- ✓** Como é, para você, colocar as crianças para tomar banho, às 17 horas e ajuda-las nas tarefas da escola, às segundas e quartas-feiras?

QUAL É O MEU OBJETIVO AO FAZER PEDIDOS?

Se, antes de fazer um pedido, eu penso:

“Ele deveria...”;

“Eu mereço”;

“Tenho o direito...”.

Isto **não é um pedido** e **sim uma exigência**, um forma de pensar que o outro tem obrigações com você.

Um **NÃO** para mim
é um **SIM** para a necessidade do outro



EXERCÍCIO 7 – FORMULÁRIO GERAL

PEDIDOS

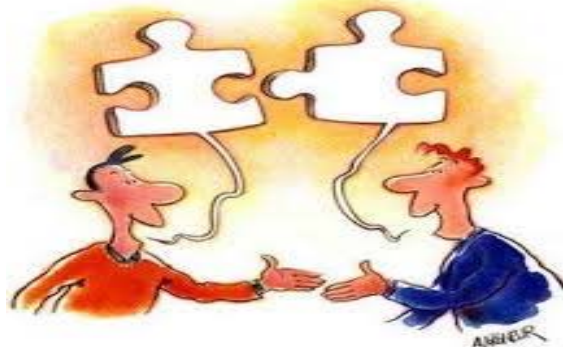
Pedidos são solicitações:

objetivas
claras
positivas
contextualizadas no tempo

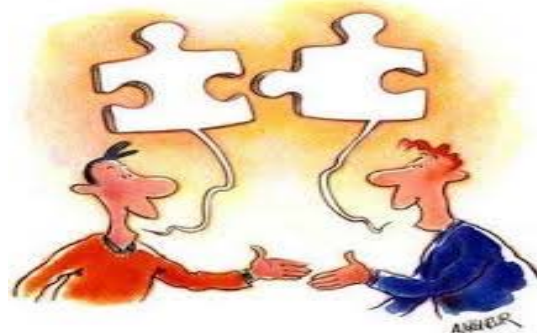
Pedidos podem ser de:

Conexão
Clareza
Ação

Escreva pedido(s) que você gostaria de fazer para a(s) pessoa(s) envolvida(s) no conflito ou para você mesmo(a).



**Quando expressamos as nossas necessidades,
temos mais chances de vê-las satisfeitas.**



**E quando nos dedicamos a identificar a necessidade do
outro, temos mais chances de compreendê-lo.**

**“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 cursos: 3344-0132

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>