

Escola de Governo
do Distrito Federal
Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida

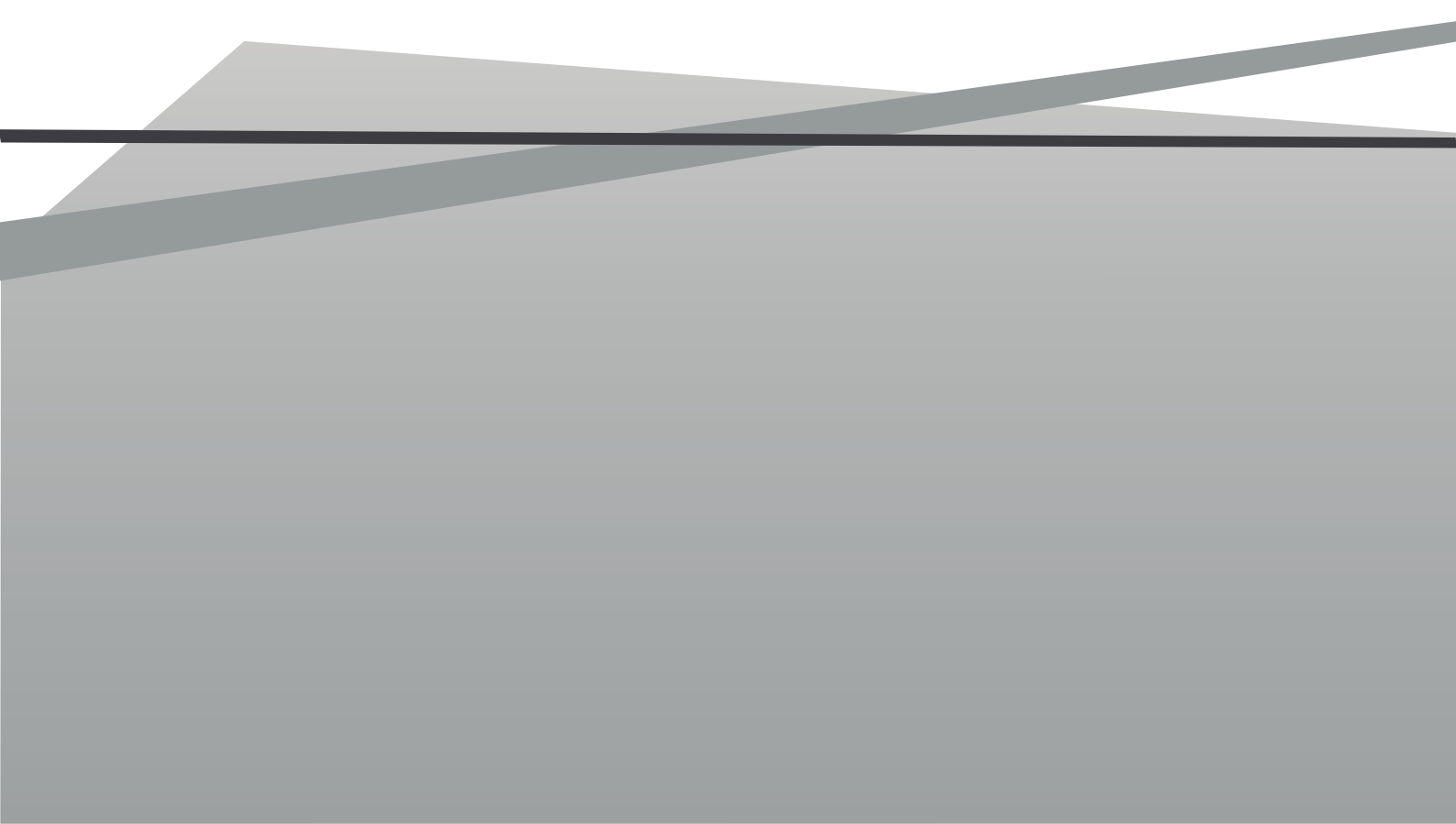
Secretaria
de Economia

**GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL**

Curso

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

Apresentação – Aula 2



Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Secretário de Economia do Distrito Federal

José Itamar Feitosa

Secretário Executivo de Valorização e Qualidade de Vida do Distrito Federal

Epitácio do Nascimento Sousa Júnior

Diretora-Executiva da Escola de Governo do Distrito Federal

Juliana Neves Braga Tolentino

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

Curso

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

Ana Andréa Martins
Rafael Leonel de Carvalho Evangelista

Escola de Governo
do Distrito Federal
Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida
Secretaria
de Economia
**GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL**

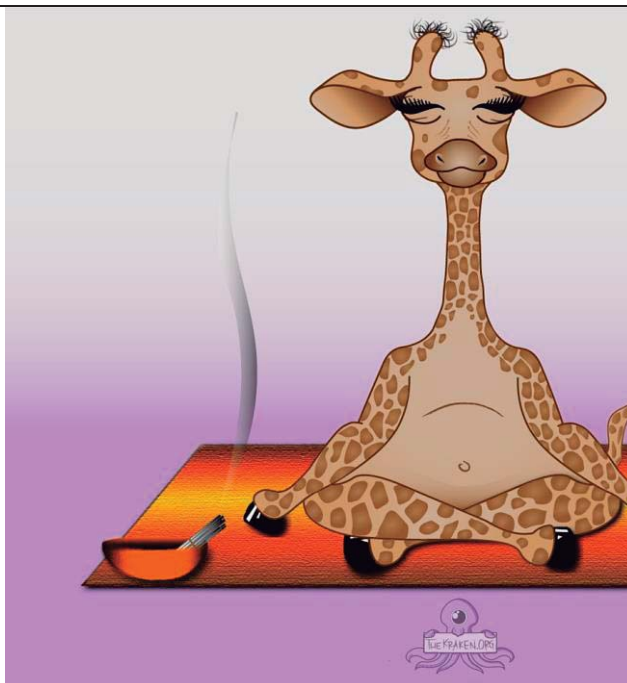


Aula 2

Escola de Governo
do Distrito Federal
Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida
Secretaria
de Economia
**GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL**



Centramento



Um convite para respirar



- Siga a respiração nasal;
- Observe partes específicas do seu corpo;
- Redirecione o foco de volta à respiração:
 - » OK ter pensamentos;
 - » OK escutar sons;
 - » OK divagar.

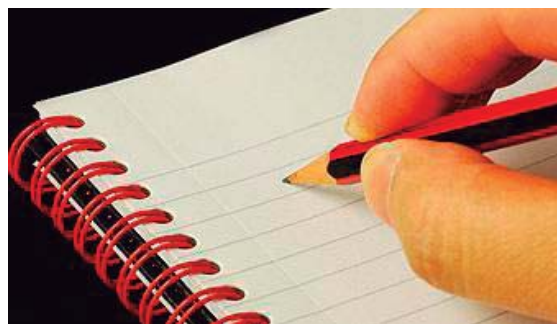
Relembrando...

O que fizemos ontem?

- Paradigma da dominação;
- Percepção;
- Comunicação Não Violenta (CNV);
- Empatia.



Exercício/situação de conflito



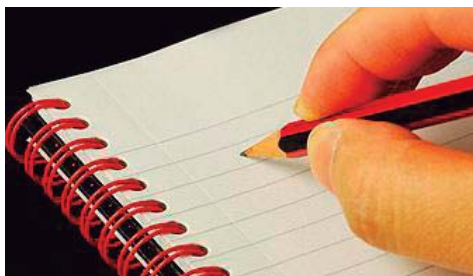
1. Estímulo



Situação

Pense em uma situação que lhe aconteceu no ambiente de trabalho que foi desafiadora para você, relacionada a você e outra pessoa.

Escrevemos essa situação no papel, certo?



2. Pensamentos, julgamentos, avaliações e crenças



Show do Chacal

O que veio à sua cabeça sobre você, o outro e o ambiente? Quais crenças, projeções e histórias você conta para si neste momento?

Acrescente essas informações no papel.



Atividade em dupla

- Por três minutos, **A** compartilha com **B** o que escreveu.
- Não é um diálogo!

Atenção! Enquanto A fala, B apenas escuta e vice-versa.



Observação



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

O que você vê nesta imagem?



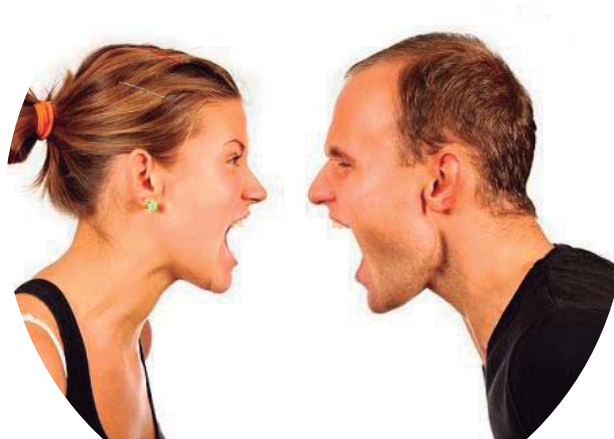
Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

O que você vê nesta imagem?



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

O que você vê nesta imagem?



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

O que você vê nesta imagem?



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia **GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

O que você vê nesta imagem?



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia **GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

O que você vê nesta imagem?



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Vocês, de fato, observaram?

Ou também avaliaram?

Julgaram?

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



Observação

- Observar sem avaliar;
- Apenas o que pode ser descrito;
- É objetivo;
- Não é ouvida como crítica;
- É um bom começo para conversar;
- Todos podem ver!

90% de nosso sofrimento acontece por causa de nossas interpretações!

(Marshall Rosenberg)

Vamos verificar se é observação ou avaliação?

Você tem uma visão pessimista das coisas.

- () Observação
- () Avaliação



Você tem uma visão pessimista das coisas.

() Observação

(x) Avaliação

Meus filhos escovam poucas vezes os dentes.

() Observação

() Avaliação



Meus filhos escovam poucas vezes os dentes.

() Observação

(x) Avaliação

Um senhor entrou, elogiou os três atendentes e, no quarto, deu um longo abraço.

() Observação

() Avaliação

Um senhor entrou, elogiou os três atendentes e, no quarto, deu um longo abraço.

☐ Observação

☒ Avaliação

Eduardo é uma pessoa que sempre chega antes do horário.

☐ Observação

☐ Avaliação



Eduardo é uma pessoa que sempre chega antes do horário.

☐ Observação

☒ Avaliação

Ele disse que os funcionários são acomodados.

☐ Observação

☐ Avaliação



Ele disse que os funcionários são acomodados.

☐ Observação

☒ Avaliação



Ele disse: “os funcionários são acomodados”.

☒ Observação

☐ Avaliação

#SQN

Sempre que estamos juntos, você fica no celular.

() Observação

() Avaliação

Sempre que estamos juntos, você fica no celular.

() Observação

(x) Avaliação

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”.

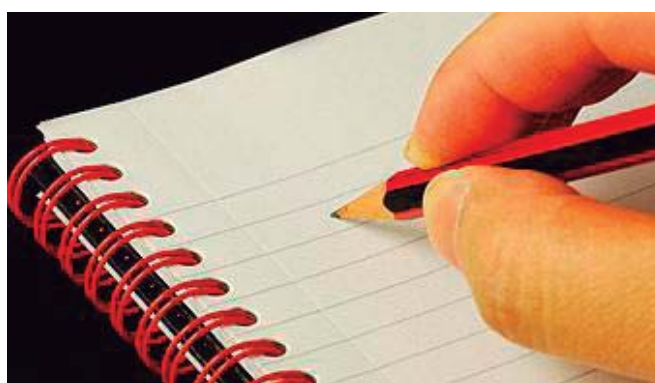


Julgamento

Expresso meus pensamentos e avaliações do que estou interpretando.

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

Agora, traga a observação na situação de conflito.



3. Autoconexão



Observação (1º passo da CNV)

O que realmente aconteceu. O que você lembra que foi dito, visto, lido ou feito, como se fosse captado por câmera filmadora ou gravador.

Agora, escreva essas informações em um papel.



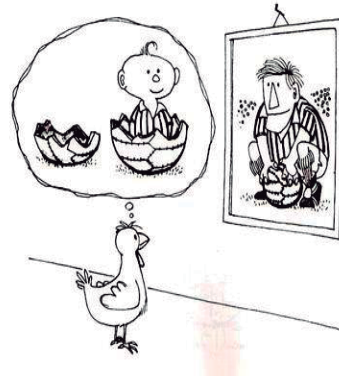
Compartilhar

Qual a diferença...

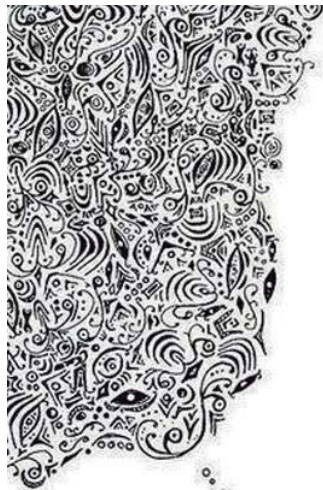
Afirmação



Juízo



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



O que eu penso



O que eu falo

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Paradoxo do limão



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

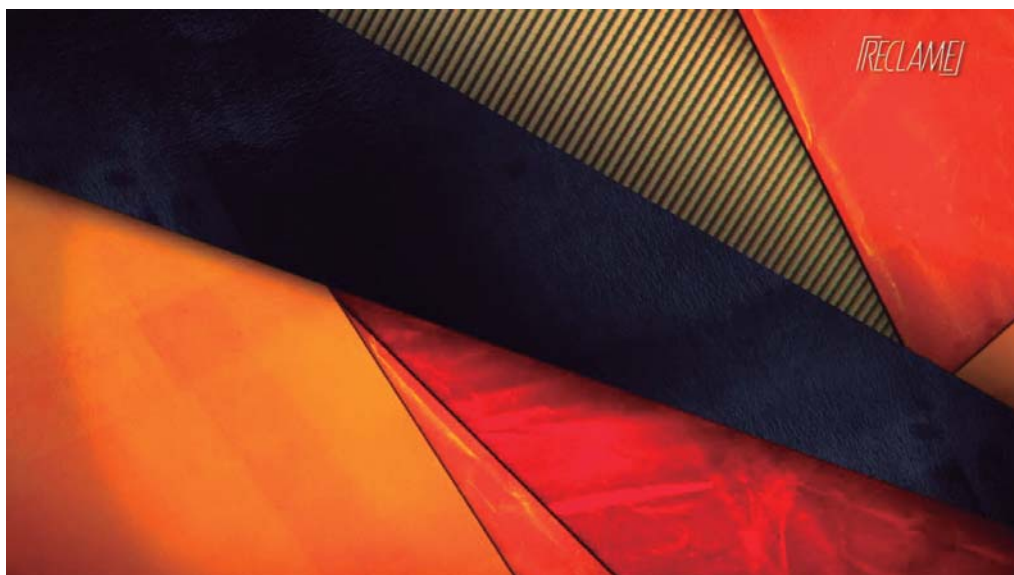
Atitudes que desconectam pessoas

- **Rótulos** – “Ele é cargo comissionado ou servidor.”
- **Julgamentos** – “Ela não está nem aí para o trabalho, só quer o dinheiro. Nem gosta disso aqui.”
- **Avaliações** – “Não tem gente competente para fazer o trabalho.”

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

- **Atribuição de culpas** – “Não conseguimos o resultado porque as pessoas aqui não fizeram a parte delas. Não estão nem aí.”
- **Desejo de punir** – “Confia na estabilidade. Queria que respondesse a um PAD.”
- **Críticas** – “Nem parece que tem ensino superior. Como passou em um concurso?”
- **Medo** – “Ele é meu chefe. Eu não vou falar o que eu penso porque preciso desse emprego/cargo.”

Rótulos



Como você vive, enxerga e lida com o conflito tem a ver com o seu olhar...

Quando você muda o modo de observar as coisas, as coisas que você observa mudam!

Sentimentos



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

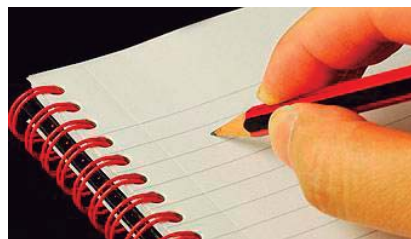
4. Autoconsciência corporal



Sensações corporais

Quais são as sensações que surgem no seu corpo quando você se conecta com o que aconteceu? Foque a sua atenção ao que acontece no seu corpo e escreva como ele está neste momento.

Agora, escreva essas informações em um papel.



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Sentimentos



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Eu sinto medo quando...



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Eu sinto raiva quando...



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Eu sinto alegria quando...



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Eu sinto tristeza quando...



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Eu sinto ternura quando...



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Casa de hóspede



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Lista de sentimentos

TRISTE Envergonhado Deprimido Desapontado Desencorajado Desanimado Embaraçado Machucado Sozinho Aborrecido	SATISFEITO Encantado Ávido Encorajado Empolgado Feliz Esperançoso Inspirado Orgulhoso Aliviado Entusiasmado	PREOCUPADO Alarmado Ansioso Afetado Nervoso Sobrecarregado Chocado Desconfiado Tenso Aterrorizado Cauteloso	CONFUSO Cuidadoso Em dúvida Hesitante Perplexo Agitado Relutante Dividido Desconfortável Inquieto Incerto	ANIMADO/AMIGÁVEL Grato Maravilhado Curioso Caloroso Engajado Revigorado Com confiança Sensível Fascinado Receptivo Interessado	CALMO Aberto Em êxtase Confortável Confiante Contente Pleno Amoroso Em paz Relaxado Seguro Seren
CANSADO Esgotado Distraído Exausto Fatigado Desesperançoso Indiferente Letárgico Inquieto Exaurido	ABORRECIDO Agitado Com raiva Chateado Enojado Enfurecido Frustrado Furioso Impaciente Ressentido				



O que não é expressão de sentimentos:

Sinto que...

- Eu sinto que o meu bebê é muito agitado.
- Eu sinto como se estivesse criando um filho sozinha.
- Sinto que tudo isto é inútil.

Atenção! Não confunda SENTIMENTOS com PENSAMENTOS.

Sentimentos

Identifico e expesso 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.

Pseudossentimento

PSEUDOSSENTIMENTO

expressa **INTERPRETAÇÕES**, e não sentimentos

AMEAÇADO
ATACADO
AVILTADO
COAGIDO
COOPTADO
CRITICADO
DESACREDITADO
DESAMPARADO
DESAPONTADO
DIMINUÍDO
ENCLAUSURADO
ENCURRALADO
ENGANADO
IGNORADO
INTIMIDADO

MAL COMPREENDIDO
MALTRATADO
MANIPULADO
MENOSPREZADO
NEGLIGENCIADO
PODADO
PRESSIONADO
PRETERIDO
PROVOCADO
REJEITADO
SOBRECARGADO
SUBESTIMADO
TRAÍDO
USADO

Pseudossentimentos



Dinâmica para identificação de sentimentos e necessidades como substituição dos pseudossentimentos.

A turma passeia pela sala. Cada participante pega uma ficha, volta para o círculo e pensa em situações que usou ou ouviu a palavra escrita na ficha. Compartilha com o colega ao lado. Depois, identifica, na Rosa dos Sentimentos, um SENTIMENTO para substituir o pseudossentimento. Em seguida, identifica, na Rosa das Necessidades, a necessidade que não foi atendida. Compartilha com o mesmo colega.

5. Sentimentos

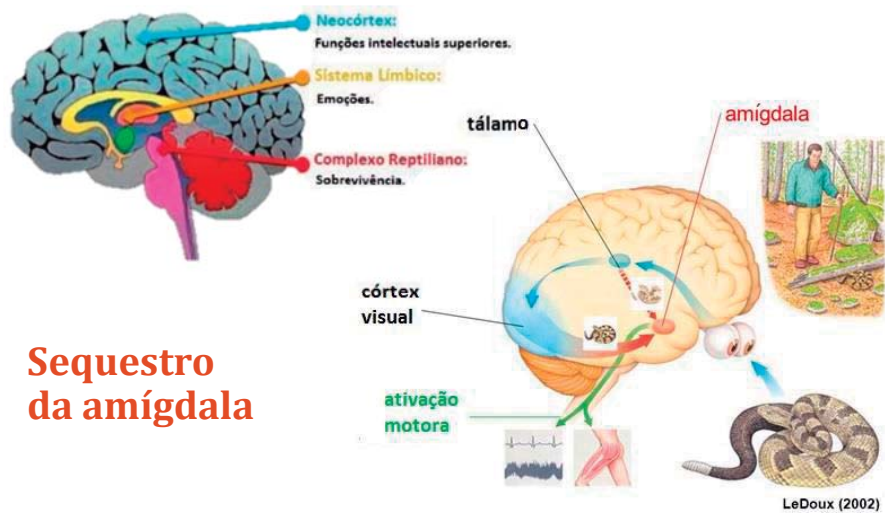


Perfume da flor (2º passo da CNV)

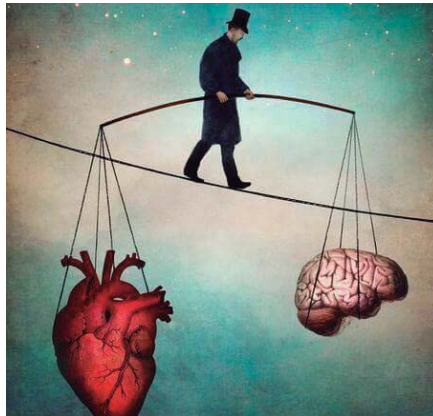
O que você sentiu com a situação?
O que você acha que a outra pessoa sentiu na mesma situação.

Nomeie os sentimentos.





Como podemos fazer para não interpretarmos uma situação de desconforto como perigo?



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

#DICAS

1. Perguntas que ajudam

- O que me faz achar que ele(a) quer me machucar?
- Que resultados quero desse diálogo?
- Quais são meus sentimentos, emoções e necessidades agora?

2. Estimular o lado lógico do cérebro

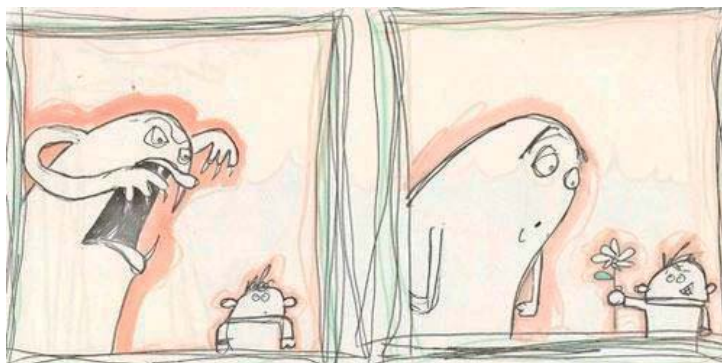
3. *Mindfulness* (Presença)

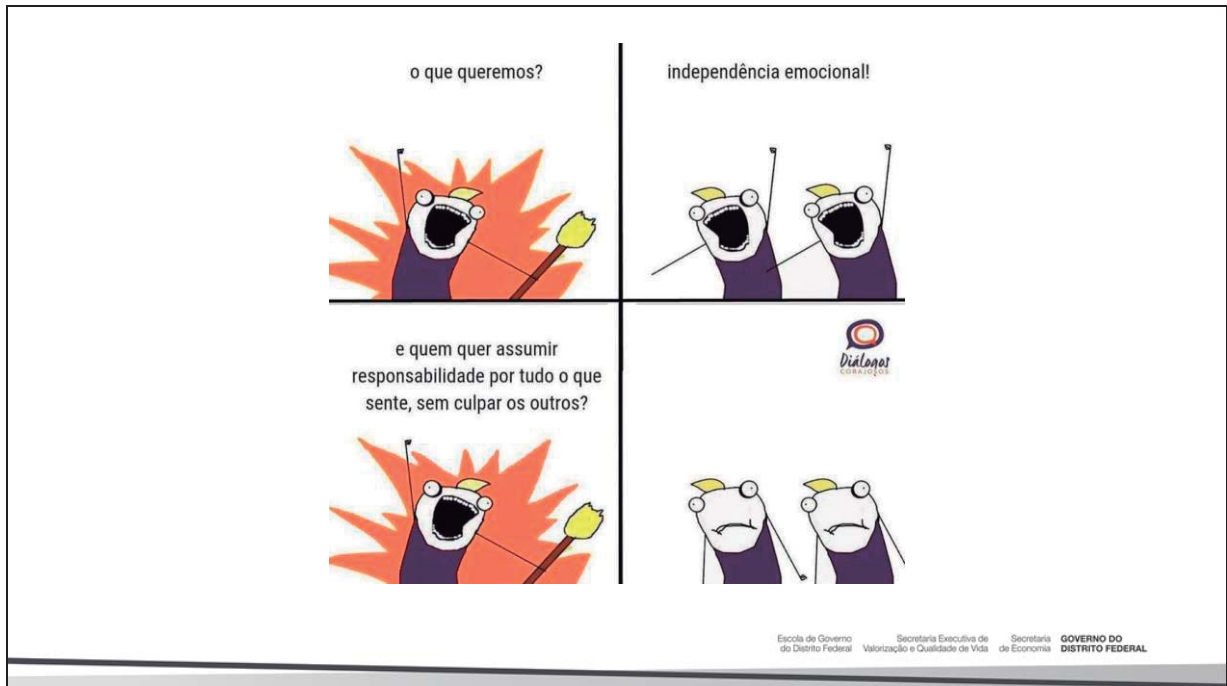
Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

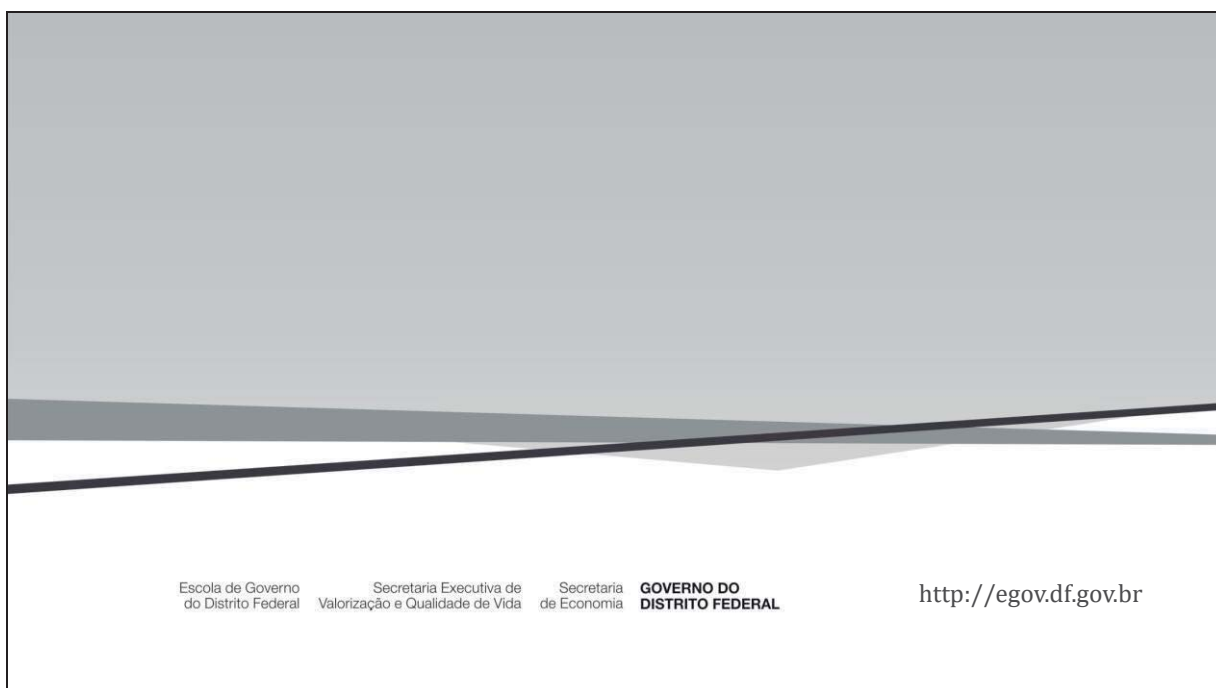
“Sempre que você se sentir atizado por um pensamento, uma emoção ou uma sensação, você tem uma escolha simples: conscientizar-se ou deixar-se levar...”

William Ury

Se conseguir se responsabilizar pelos seus sentimentos, vai conseguir agir sobre eles.







PARA OS INSTRUTORES

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL





Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

O que você vê nesta imagem?



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Rótulos



Mantras da AUTORRESPONSABILIDADE

- As outras pessoas não são culpadas ou a causa do que eu sinto;
- O que eu sinto nada mais é que a interpretação que eu faço do que eu escutei, li, toquei ou presenciei;
- O que nos dizem, podemos OPTAR por entender como ofensa ou escutar qual necessidade não atendida está sendo expressada de forma trágica;
- Ofender-me é opcional, não uma obrigação.



Expressar sentimentos



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia **GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**