

**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

Aula 4

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)

Hosana Araujo da Silva
Larissa Polyana Mendes Pedroza Nascimento

Aula 4

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



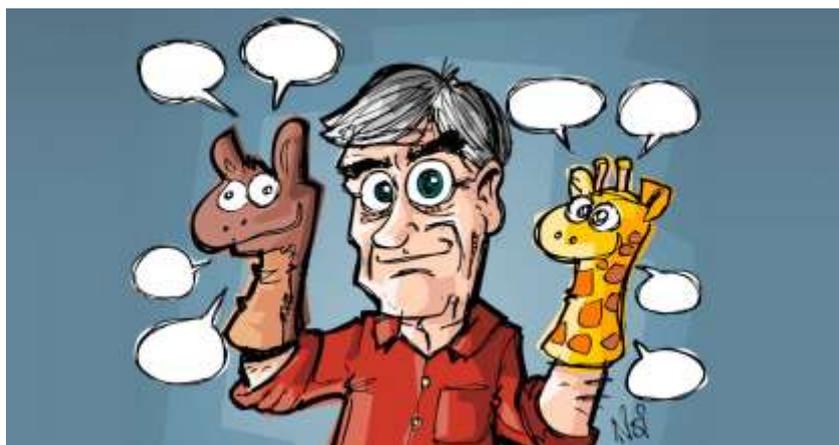
Oráculo do pão





Será entregue, para cada um, uma carta de sentimentos, que não poderá ser mostrada a ninguém. Em trios, os participantes devem representar, por meio de mímica, os sentimentos que tiraram para que os colegas do trio descubram qual é o sentimento.

Como as suas necessidades estão ligadas às suas emoções?



Quando nossas necessidades não estão atendidas

Tom de voz: Alto e súbito, fala abrupta

Comportamento: Ataque, luta, embate, defesa

Emoção - Raiva

Necessidades: Respeito, Apoio, Descanso, Autonomia, Compreensão, Alívio, Justiça, Segurança, Ordem, Informação, Confiança, Consideração, Paz, Adaptação, Liberdade, Honestidade

Sintomas físicos: Calor-tenção, principalmente nos braços e mãos - aumento da respiração - face pode ruborizar - suor no dorso - trêmulo das mãos - aceleração dos batimentos cardíacos - aumento da pressão arterial

Sintomas psicológicos: Zangue, Frustração, Irritação, Insegurança, Medo, Hostilidade, Desconfiança, Raiva

Resposta fisiológica: Pulso rápido e irregular, reação a um ataque - vertigem ou tontura

Resposta psicológica: Mensagem: Foi tratado com injustiça, reação a um ataque - vertigem ou tontura

O que está na raiz das minhas necessidades?

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

Quais são as necessidades ou os valores mais importantes para você?

Valores

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



Necessidades humanas universais

VIOLÊNCIA é a manifestação TRÁGICA de uma necessidade que não foi ATENDIDA.

Marshall Rosenberg



Transformando JULGAMENTOS em NECESSIDADES

Como você bagunceiro, por onde passa
deixa seu rastro

Você sempre chega atrasado, não se importa
com ninguém

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

Não aguento mais você me ligando toda
hora

Poxa, você sempre aponta meus defeitos e
nunca minhas qualidades

Ordem/Responsabilidade/Organização

Comprometimento/pontualidade/consideração

Igualdade, reconhecimento

Espaço, liberdade

Valorização, ser visto, reconhecimento

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



Descascar cebola... O que eu ganho com isso?



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.

Exercício Necessidade x Estratégia



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.

Para atender a uma necessidade, podemos escolher várias estratégias.

Fonte: Diálogos Corajosos - Sven Fröhlich e Carolina Cassiano

6. Necessidades

3º Passo da CNV



O que é mais importante para você?

O que gostaria de preservar?

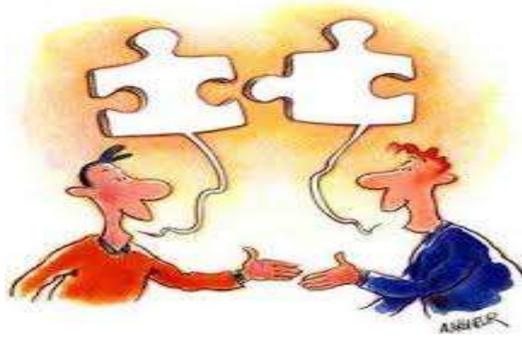
O que é mais importante para outra pessoa (palpite/hipótese)?



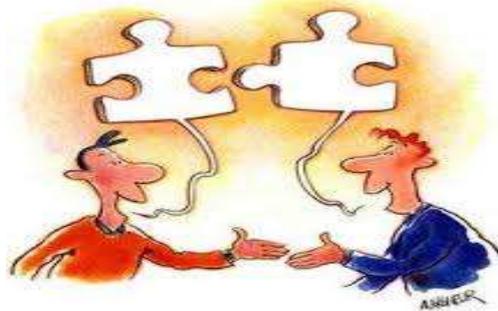
Agora, escreva essa situação.



Compartilhar

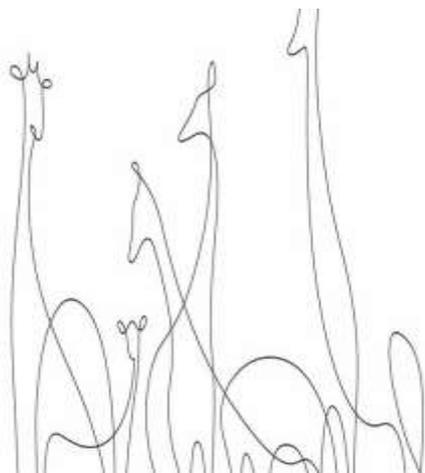
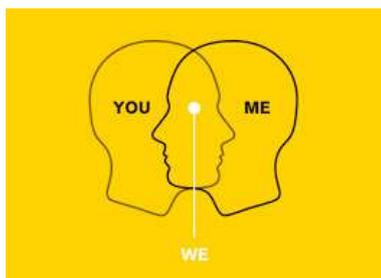


**Quando expressamos as nossas necessidades,
temos mais chances de vê-las satisfeitas.**



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

“Quando identificamos 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.”



Pedindo aquilo que enriquecerá nossa vida

Você realmente sabe o que quer?



Não quero...

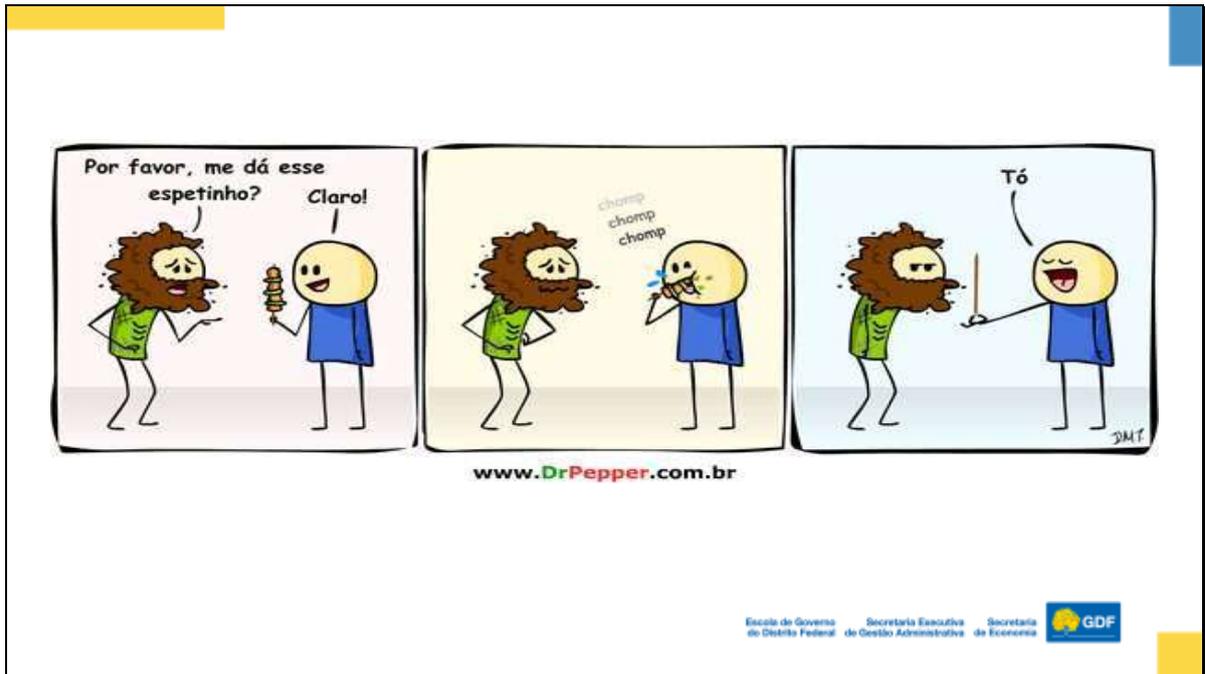
NÃO...!!!





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





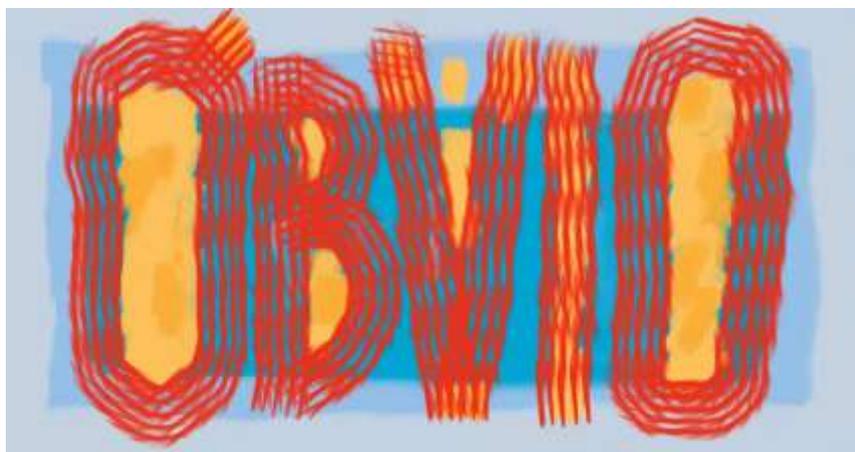
Por que pedir é tão difícil?

NÃO...!!!



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

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



Pedidos podem ser...



Conexão

Ação



Clareza

Conexão

Como isso chega para você?

O que você sente ao me ouvir dizer isso?

Isso faz sentido para você?



Ação

Ser específico

Ser claro

Fazer ações concretas

Usar linguagem positiva



Clareza

Você pode repetir o que eu disse?

Você pode me dar um exemplo?



Exemplos

- 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 auxiliá-las nas tarefas da escola, às segundas-feiras e às 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 é uma exigência/pensamento exigente!

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?!

7. Pedidos

4º passo da CNV

O que você vai pedir para si ou para a outra pessoa?

Agora, escreva o pedido.

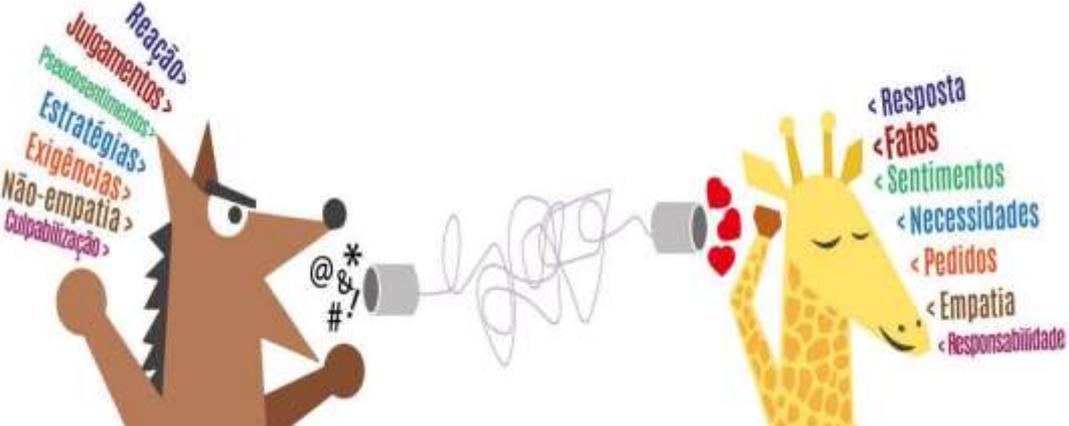




Eu tenho a escolha de ver suas reclamações como um ataque dirigido contra mim ou como uma oportunidade de compreender o que se passa com você.

cnu-apprentiegirafe.blogspot.com

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



Reação
Julgamentos
Pseudosentimentos
Estratégias
Exigências
Não-empatia
Culpabilização

@#&*

< Resposta
< Fatos
< Sentimentos
< Necessidades
< Pedidos
< Empatia
< Responsabilidade

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



Já sabemos que existe **EU** e existe **VOCÊ**.
Mas será que pode existir **NÓS**, sem deixar de existir **EU** e **VOCÊ**?



Coexistir: **EU - VOCÊ - NÓS**

