



# A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NA GESTÃO PÚBLICA

Luciana Silva



Quem aqui é **violento** ao se  
comunicar?

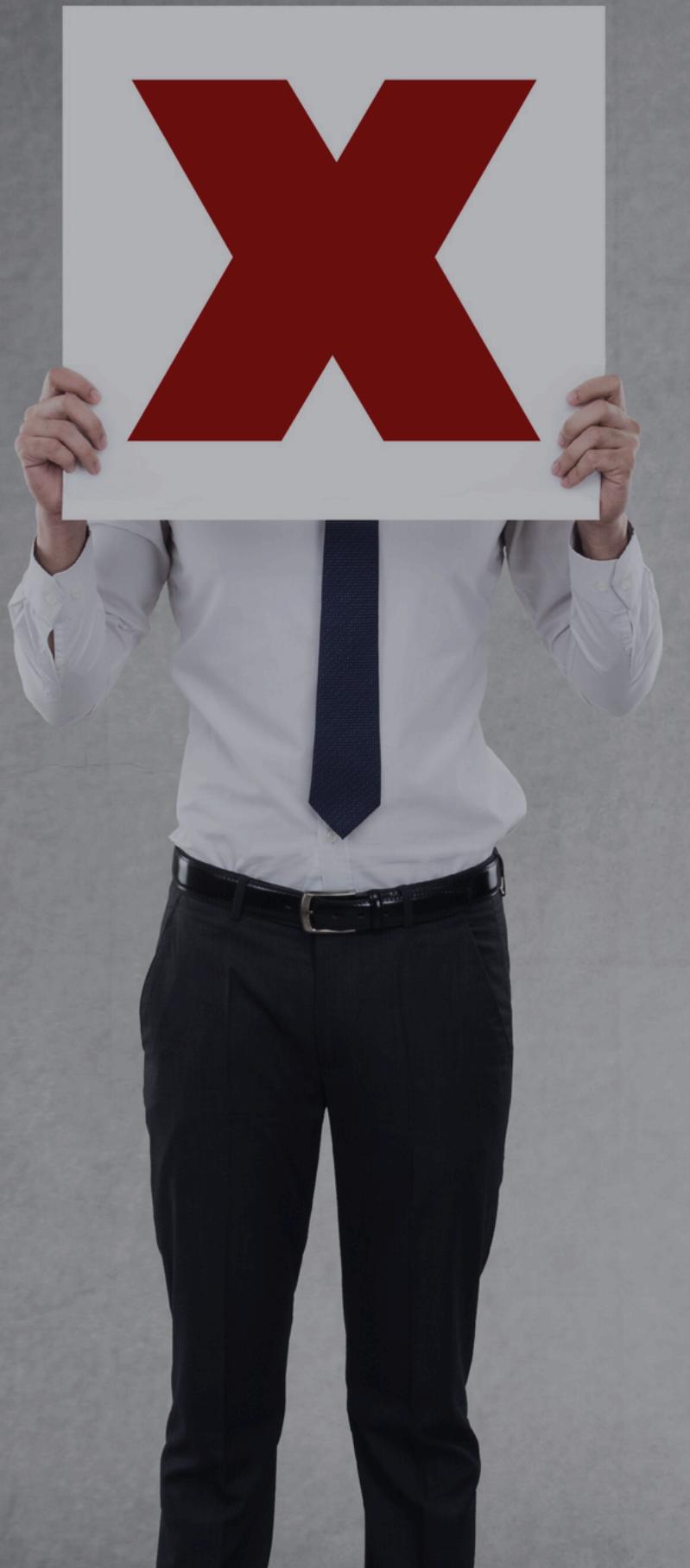
PRÓXIMO



# COMO APRENDEMOS A NOS COMUNICAR?



PRÓXIMO



...ISSO É ÓBVIO!!!

PRÓXIMO



# COMPARAÇÃO



PRÓXIMO

# DESEJOS COMO EXIGÊNCIAS

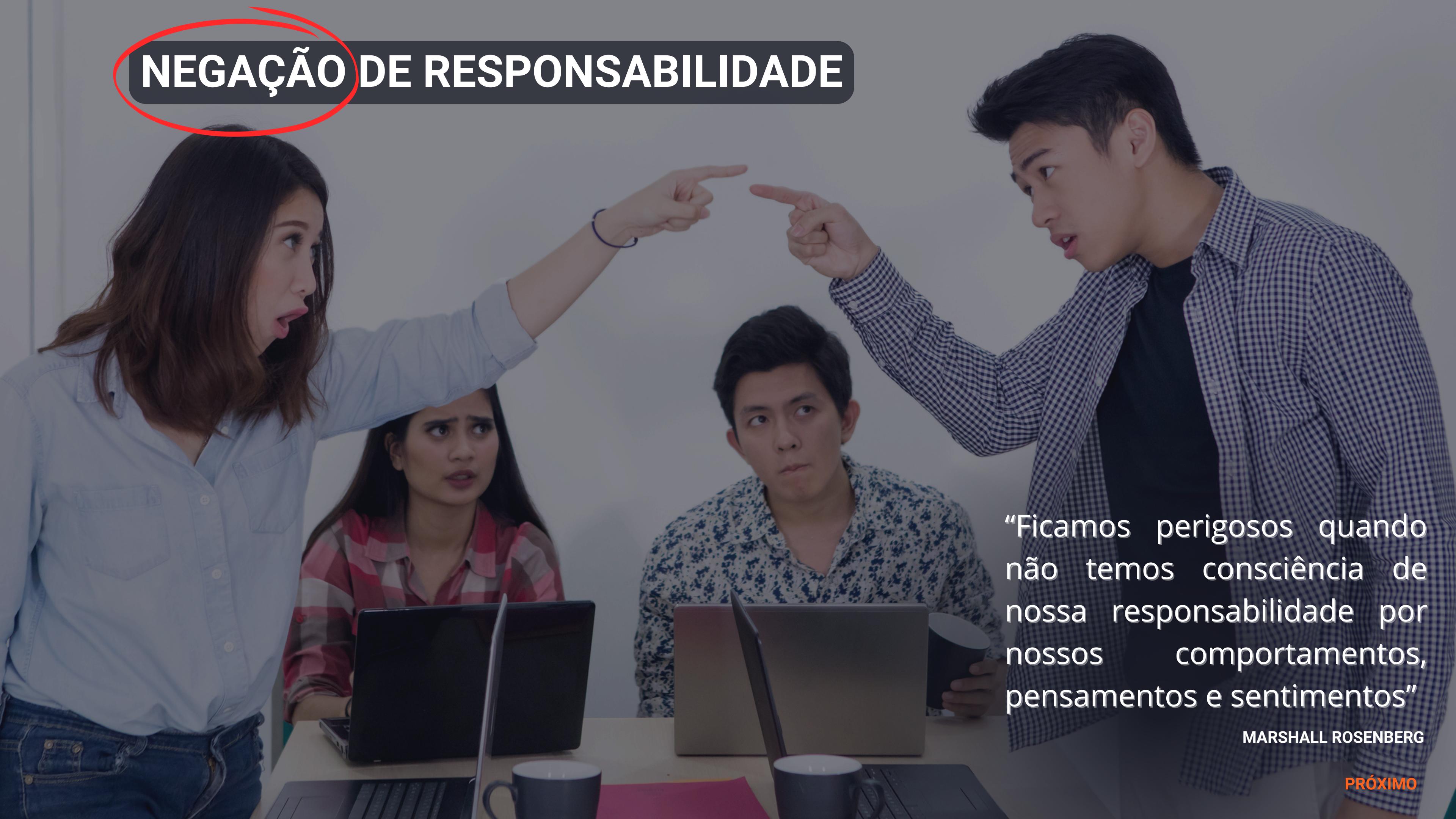
*"Todos pagam caro quando as pessoas reagem a nossos valores e necessidades não pelo desejo de se entregar de coração, mas por medo, culpa ou vergonha."*

Marshall Rosenberg



PRÓXIMO

# NEGAÇÃO DE RESPONSABILIDADE



“Ficamos perigosos quando não temos consciência de nossa responsabilidade por nossos comportamentos, pensamentos e sentimentos”

MARSHALL ROSENBERG

PRÓXIMO

# **COMO A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA PODE CONTRIBUIR COM A GESTÃO PÚBLICA?**

**PRÓXIMO**



# PESSOAS

# PROCESSOS



PRÓXIMO



# Como reduzir os conflitos e promover a colaboração?



PRÓXIMO

# COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

COMUNICAÇÃO CONSCIENTE

ESCOLHA

CONEXÃO

PRÓXIMO



**Julgamentos...**

**Comportamentos agressivos**

**Sentimentos**

**Medo, Raiva, Frustração...**

**Necessidades...**

**Afeto, Respeito, valorização...**

**PRÓXIMO**

CONEXÃO  
COM O  
COLETIVO

CONEXÃO COMIGO



CONEXÃO  
COM O  
OUTRO



PRÓXIMO

OS 4 COMPONENTES  
**COMUNICAÇÃO  
NÃO VIOLENTE**

OBSERVAÇÃO

SENTIMENTO

NECESSIDADE

PEDIDO

PRÓXIMO

# 1 - OBSERVAÇÃO COM JULGAMENTOS



*Você é muito indisciplinado.  
Nunca cumpre os prazos*

PRÓXIMO

## OBSERVAÇÃO SEM JULGAMENTOS

Na última reunião marcada para iniciar às 9hs, você chegou às 9:40.



FATO PURO, objetivo, observável por todos.

PRÓXIMO

## 2. SENTIMENTO

O que SINTO ao observar?

Sinto-me desrespeitado



Triste e chateado

Expressar SENTIMENTO ajuda a desarmar, estabelecer empatia, gerar confiança e evitar reações agressivas.

PRÓXIMO

### 3. Expressar Necessidades



O que está por trás dos sentimentos?

- Apoio
- Empatia
- Colaboração
- Compreensão
- Confiança
- Cuidado
- Descanso
- Escuta
- Ordem
- Paz
- Reconhecimento
- Respeito
- Segurança
- Afeto
- Lazer
- Alimento
- Água
- Descanso
- Autonomia
- ...

PRÓXIMO

**“Toda violência é uma expressão trágica de uma necessidade não atendida.”**

Marshall Rosenberg

**PRÓXIMO**

## 4. FAZER PEDIDOS

Diferente de EXIGÊNCIA.

Precisa ser claro/específico, objetivo, realizável, positivo e deixar o outro livre para atender ou não.

PRÓXIMO

**Você tem feito MAIS PEDIDOS ou MAIS EXIGÊNCIAS?**

**PRÓXIMO**



# O quanto a sua comunicação é clara?

Ex.: Eu quero mais colaboração de vocês. O que realmente se quer?

**Checar o que foi dito!**

PRÓXIMO



**ESCUTA EMPÁTICA**

**PARAFRASEAR**

PRÓXIMO

# CNV - EXEMPLOS 4 componentes

João, na última reunião marcada para iniciar às 9hs, você chegou às 9:40. Fiquei PREOCUPADA, pois precisava da sua PRESENÇA para que todos os pontos da pauta fossem discutidos e as decisões tomadas a tempo. Na próxima terça, teremos outra reunião. Como é para você chegar até às 9 horas?

- **Como posso lhe ajudar a resolver essa questão?**
- **Como você se sente ao ouvir isso?**

PRÓXIMO

“É na maneira como **FALAMOS** e **OUVIMOS** os outros que está a chave para o problema das desavenças e discórdias”

Marshall Rosenberg

**PRÓXIMO**

# O que você decide fazer para que a ...

AUTOEMPATIA

EMPATIA

AUTENTICIDADE

AUTORRESPONSABILIDADE

## ...estejam presentes no seu dia a dia?

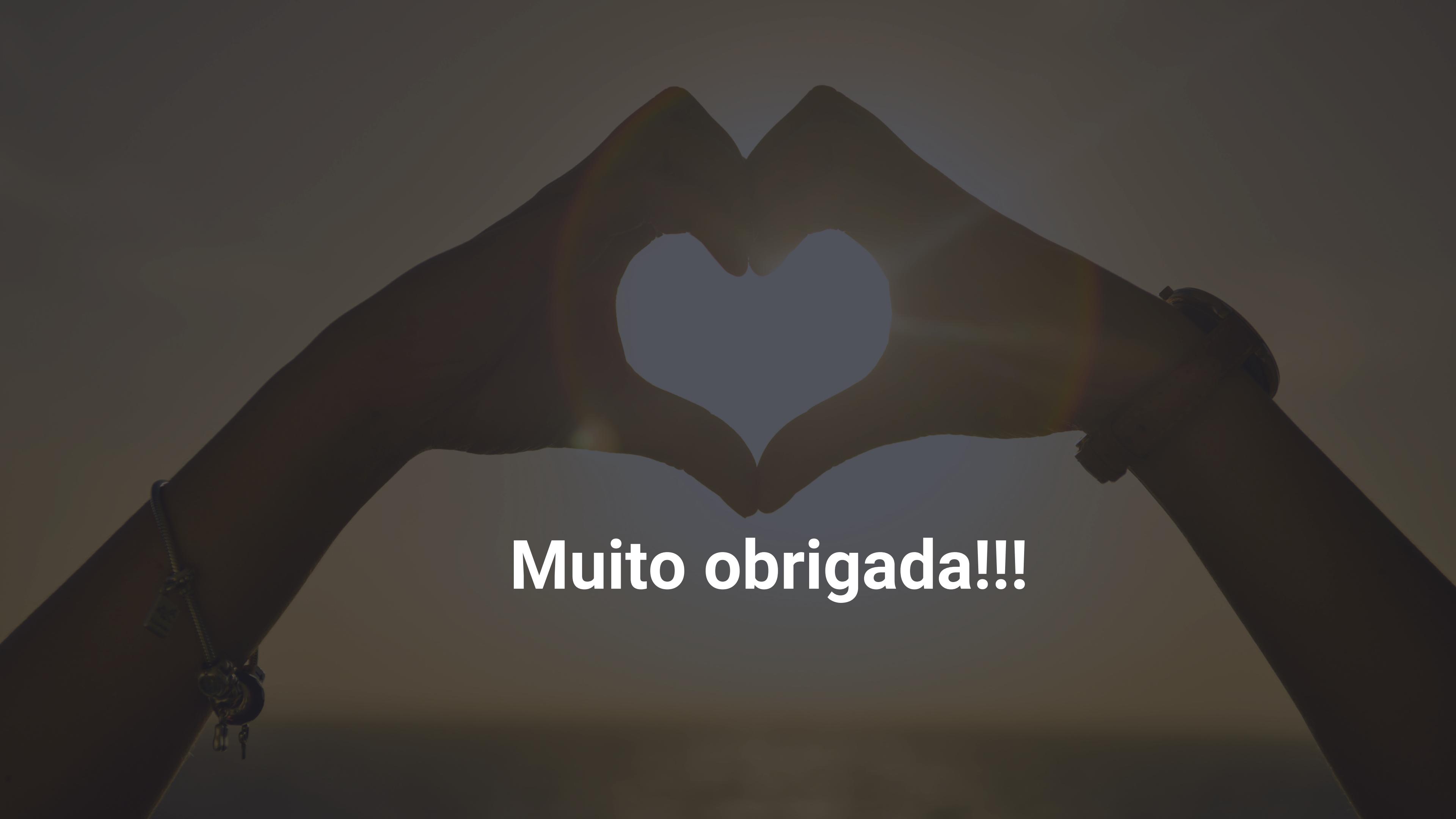
**"Na vida, as pessoas estão jogando um de dois jogos.  
Ou o jogo do "Quem está certo/errado?" ou o jogo do  
"Como tornar a vida maravilhosa?"**

Marshall Rosenberg

**PRÓXIMO**

**A GRANDE MUDANÇA** começa  
**DENTRO** de cada um de NÓS...

**PRÓXIMO**

A close-up photograph of a person's hands holding a small, light blue heart-shaped object. The hands are positioned with the thumbs pointing upwards and slightly towards each other, cradling the heart. The person is wearing a dark-colored zippered jacket. The background is a plain, light color.

Muito obrigada!!!