



A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NA GESTÃO PÚBLICA

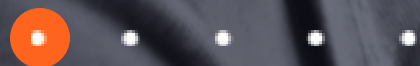
Luciana Silva

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

PRÓXIMO



COMO APRENDEMOS A NOS COMUNICAR?



PRÓXIMO

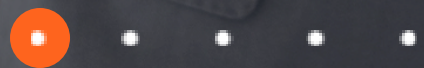


...ISSO É ÓBVIO!!!

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

An iceberg floating in a dark blue ocean under a grey sky. The tip of the iceberg is above the water line, while the much larger base is submerged. The image is used as a metaphor for the relationship between visible judgments, hidden feelings, and underlying needs.

Julgamentos...

Comportamentos agressivos

Sentimentos

Medo, Raiva, Frustração...

Necessidades...

Afeto, Respeito, valorização...

PRÓXIMO

CONEXÃO COMIGO



**CONEXÃO
COM O
COLETIVO**

**CONEXÃO
COM O
OUTRO**

AUTOEMPATIA

EMPATIA

AUTENTICIDADE

AUTORRESPONSABILIDADE

PRÓXIMO



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
- ...

**“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.

Você tem feito MAIS PEDIDOS ou MAIS EXIGÊNCIAS?

PRÓXIMO

A man with a beard, wearing a grey suit and white shirt, is sitting at a desk. He is looking at a laptop screen with a thoughtful expression, his hand resting on his chin. The background shows a large window with a view of greenery outside.

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

A photograph of two women sitting in a modern office or meeting room. The woman on the left, wearing glasses and a light-colored sleeveless top, is holding a clipboard and looking towards the other woman. The woman on the right, wearing a white sweater, is gesturing with her hands while speaking. A large window in the background shows a cityscape. Overlaid on the image are the words 'ESCUTA EMPÁTICA' and 'PARAFRASEAR' in bold, orange and black text, with decorative lines and a speech bubble shape.

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?

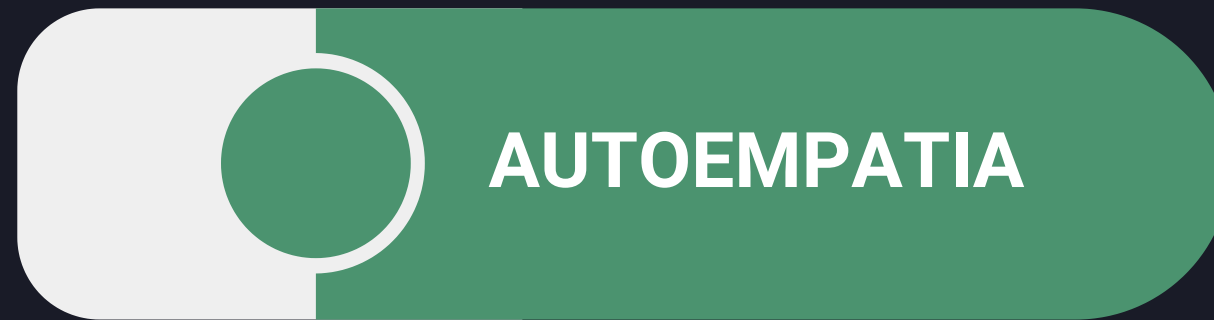
PRÓXIMO

“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 ...



...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 photograph of two hands, one from a person with a watch and the other with a bracelet, forming a heart shape. The background is a soft, hazy sunset or sunrise sky. The text "Muito obrigada!!!" is overlaid in white.

Muito obrigada!!!