



COMUNICAÇÃO CONSCIENTE e ASSERTIVA

nas bases da Comunicação Não Violenta (CNV)

HABITA Adm de condomínios
Treinamento interno 2024

Facilitação: **Mari Garcia e Carol Dias**



CRONOGRAMA | NOSSA TRILHA

WORKSHOP INICIAL

17 e 18 de ABRIL

- Sensibilização do tema
- Aspectos principais da Comunicação Consciente e Assertiva

ENCONTRO 1 BASES DA CNV ESCUTA

5 e 6 de JUNHO

- Um bom diálogo começa na ESCUTA
- Bloqueios da escuta empática
- Simpatia x Empatia

ENCONTRO 2 PENSAMENTOS/ JULGAMENTOS

3 e 4 de JULHO

- Como PENSAMENTOS impactam na comunicação?
- Diferenças entre FATOS e JULGAMENTOS

ENCONTRO 3 SENTIMENTOS/ VULNERABILIDADE

7 e 8 de AGOSTO

- Como expressar nossa VULNERABILIDADE pode ajudar a resolver conflitos?
- Autenticidade como caminho de conexão

CRONOGRAMA | NOSSA TRILHA



“ A maneira como nos expressamos e nos ouvimos pode abrir ou fechar portas, curar ou ferir, causar alegria ou sofrimento e, em última análise, ela determina nosso grau de felicidade ”

Dorothy J Mayer

“ O ser humano deve desenvolver, para todos os seus conflitos, um método que rejeite a vingança, a agressão e a retaliação. A base desse método é o amor. ”

Martin Luther King Jr.



COMO APRENDEMOS A CONVERSAR?

como chegamos na cultura de violência nas relações?

CULTURA DA VIOLÊNCIA

Como foi construída e como sustentamos ela no dia a dia?

- **A CULTURA DO CUIDADO** deu lugar a **CULTURA DO ÊXITO** e da **PRODUTIVIDADE**: relações movidas por cobranças, exigências e desejo de perfeição.
- **PARADIGMA da COMPETIÇÃO**: Relações **GANHA-PERDE**, disputas constantes, ameaças.
- **DUALIDADES**: certo x errado, bom x mal, melhor e pior, geram julgamentos e acusações.
- **RELAÇÕES VIOLENTAS**: permeadas pela culpabilização, acusação, medo e vergonha.
- **CONFLITOS e DESAFIOS**: são vistos como um problema e evitados!!! E quando surgem, as soluções cuidam das necessidades de apenas uma das partes envolvidas.

Diante dos incômodos, é comum transitarmos em 2 extremos

**ENGOLE SAPO
(IMPLODIR)**

Se cala, não diz o que
realmente gostaria de dizer,
guarda os incômodos
embaixo do tapete

**MEDO
CULPA
VERGONHA**

OU

**COSPE MARIMBONDO
(EXPLODIR)**

Reage na impulsividade, no
automático, dizendo tudo
que vem na cabeça,
sem filtro

**CULPABILIZAÇÃO,
ACUSAÇÃO e
AGRESSIVIDADE**

IMPACTOS DESSA CULTURA NA COMUNICAÇÃO

ESCUITA FRAGILIZADA

baixa qualidade de presença para ouvir
e compreender o outro

EXPRESSÃO SUPERFICIAL

pouco espaço de confiança para expressar
o que sinto e preciso nas diversas situações
(a gente finge que tá tudo bem)

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV)

Origem e
propósito

O psicólogo **Marshall Rosenberg**, passou boa parte da vida estudando o comportamento das pessoas diante de situações de violência, e sistematizou a Comunicação Não Violenta (CNV) como uma abordagem relacional que nos aproxima da nossa natureza compassiva diante de diferentes situações.



“O que permite que algumas pessoas permaneçam ligadas a sua natureza compassiva, mesmo em situações de violência?”

CICLO DA VIOLÊNCIA NAS RELAÇÕES



A **Comunicação Não Violenta (CNV)** é uma abordagem relacional que apoia a construção de **relações mais humanizadas**, construídas com base em dois conceitos: a **AUTENTICIDADE** e a **EMPATIA**.

Fortalecemos nossa capacidade de expressar o que estamos **pensando, sentindo e precisando**, ou seja, fazer com que nossas necessidades sejam escutadas nos processos de diálogos, encaminhamentos e/ou tomadas de decisão, ao mesmo tempo que aprimoramos a escuta para compreender os outros, mesmo discordando ou tendo opiniões diferentes.

Assim, ampliamos nossas habilidades colaborativas, em busca de soluções que cuidem de todos os envolvidos, ressignificando os conflitos e as conversas desafiadoras, trazendo mais harmonia para as nossas relações.

A raiz da Comunicação Consciente e não violenta é a **CONEXÃO**

ESCUTA EMPÁTICA (Empatia)

Ouvir e receber com compreensão o que o outro sente e precisa, o que está vivo no outro.

EXPRESSÃO AUTÊNTICA (Vulnerabilidade)

Falar com honestidade e clareza o que eu sinto e preciso, o que está vivo em mim.



AUTOCONEXÃO

Me escutar, entrar em contato com o que preciso e o que é importante para mim.
(me organizar internamente, nomear meus sentimentos e minhas necessidades)

UMA CHAVE:

Naturalizar o desconforto nas situações difíceis

CONFLITO É UMA OPORTUNIDADE de melhorar algo que não está bom para mim ou para o outro

- Transformar algo que não está bom na relação
- Cuidar mais de mim, sem descuidar do outro
- Aprofundar vínculos e sair da superficialidade das relações
- Escolher como agir em determinadas situações e relações

A CNV não é garantia de melhoria da relação, em algumas situações ela nos apoia a declarar limites, ou fazer a escolha de se afastar do que nos gera a violência, com consciência e livre de culpa, medo e/ou vergonha.



“VOCÊ ESCUTA PARA RESPONDER
OU PARA COMPREENDER?”

A FORMA COMO
APRENDEMOS A
CONVERSAR
NOS LEVA
A REPRODUZIR
BLOQUEIOS DE
CONEXÃO, SEM
PERCEBER

OBSTÁCULOS DA
ESCUTA
EMPÁTICA

BLOQUEIOS CONVERSACIONAIS:

que podem gerar baixa qualidade na **ESCUTA**

- ❑ **Falando de si:** Tirando o foco do outro, falando de mim mesma(o) ...
- ❑ **“Entrevista”:** interrompendo constantemente o fluxo da conversa e da pessoa
- ❑ **Dando conselho:** “se eu fosse você...”
- ❑ **Atenção dividida:** “pode falar, tô te ouvindo...”, sem presença e atenção na escuta
- ❑ **Simpatizando:** querendo agradar, tirar o outro da dor, tentar resolver a questão do outro positivando a situação



https://www.youtube.com/watch?v=_7BTwwVBrwE

SIMPATIZAR ou EMPATIZAR?

SIMPATIA

- **Tento positivar** a situação
- **Bloqueio** o que a pessoa realmente **sente e precisa** naquele momento
- **Minimizo a dor** ou a situação do outro quando **“abafo” o sentimento e a necessidade**

A SIMPATIA
DESCONECTA!



EMPATIA

“Sentir com”

“Estar com”

- É uma **escolha VULNERÁVEL**
 - Abro **espaço para SENTIMENTO e NECESSIDADE** fluírem
- (nem preciso falar muito)

A EMPATIA
CONECTA!



ESCUTA QUE CONECTA

- **Evitar interrupções** (perguntas, conselhos, opiniões...)
- Checar com a pessoa **como você pode contribuir** na situação compartilhada (quer saber o que eu acho? quer ajuda pra achar uma solução? quer apenas desabafar e me contar?)
- **Checagem/espelhamento**: devolver o que ouviu na perspectiva do outro, não o que vc acha do que escutou
- Demonstrar **interesse genuíno** no que a pessoa traz, mostrar que o outro importa para você

O QUE ESTÁ POR TRÁS DAS NOSSAS CONVERSAS?

4 DIFERENCIAÇÕES IMPORTANTES NA CNV

OBSERVAÇÃO



JULGAMENTOS / INTERPRETAÇÕES

SENTIMENTOS



PSEUDO SENTIMENTOS

NECESSIDADES



ESTRATÉGIAS

PEDIDOS



EXIGÊNCIAS

As 4 diferenciações básicas da Comunicação Não Violenta (CNV) ressignificam a forma como aprendemos a conversar e nos trazem recursos práticos para transformar a maneira como nos expressamos e nos escutamos, com foco no processo da conversa e na conexão entre as pessoas, ao invés do foco ser no resultado do diálogo.

A pergunta que nos acompanha nessa dança da comunicação é: A forma como estou me expressando ou escutando o outro, me aproxima ou me afasta desta pessoa?

FATOS ou JULGAMENTOS?



COMO VOCÊ DESCREVERIA ESTA CENA?



OBSERVAÇÃO x JULGAMENTOS



FATOS OBSERVÁVEIS

(o que qualquer pessoa pode ver, perceber...)

- um homem e uma mulher sentados no sofá.
- a mulher está de blusa clara e calça jeans
- o homem está de camisa xadrez e calça jeans, e o sofá é cinza.

JULGAMENTOS

(nossas interpretações e avaliações sobre a situação e/ou as pessoas...)

- ela está contando alguma coisa, ele está interessado e querendo interromper e dar sua opinião.
- a mulher está contando algo para o homem que ele não sabia antes.
- a mulher conta algo e ele está surpreso
- eles têm uma certa intimidade.
- o ambiente é claro e parece ser uma sala.
- São um casal

INTERPRETAR e JULGAR ou OBSERVAR e IDENTIFICAR O FATO?

INTERPRETAÇÕES, CRÍTICAS e JULGAMENTOS

O **JULGAMENTO** ou **JUÍZO DE VALOR**,
sobre uma situação ou sobre uma pessoa,
é uma percepção da realidade de acordo
como cada uma de nós percebe o mundo
e, por isso, **temos percepções diferentes**.

É como **ACHAMOS** que a pessoa está, o que
ACHAMOS ou **SUPOMOS** que ela sente ou
pensa...



OBSERVAÇÕES FATOS CONCRETOS

OBSERVAÇÕES são aquilo que todos
conseguem **VER (FATOS,**
ACONTECIMENTOS), não há percepções
diferentes.

**É AQUILO QUE SE EU TIRAR UMA
FOTOGRAFIA DO QUE ACONTECEU, TODO
MUNDO VAI VER A MESMA COISA!**



Qual história estou contando pra mim mesma(o)
sobre essa situação ou pessoa?

Observar qual história estamos contando pra gente mesma(o) sobre a situação ou a pessoa e separar os fatos

OBSERVAR OS FATOS

Como nossos pensamentos impactam a nossa comunicação?

Julgamentos e opiniões são criados a partir das histórias, vivências e bagagens de cada um de nós, e criam as nossas “narrativas”.

Ocorrem naturalmente e sempre existirão: o importante é ter consciência sobre eles, e saber como lidar bem com nossos pensamentos para manter conexão com a gente mesma(o) e com os outros.

Nossos **julgamentos quando expressados** podem gerar “**INADEQUAÇÃO**” e “**SENSE DE DEFESA**”, ativando sensações de **CULPA, MEDO e VERGONHA** nos outros e nos afastando em vez de nos aproximar.

**EXPRESSAR JULGAMENTOS PODE NOS DESCONECTAR
DE NÓS MESMOS E TAMBÉM UNS DOS OUTROS**

Observar qual história estamos contando pra gente mesma(o) sobre a situação ou a pessoa e separar os fatos

OBSERVAR OS FATOS

Como nossos pensamentos impactam a nossa comunicação?

Quando coloco um **RÓTULO** na pessoa, passo a me relacionar com esse rótulo e não com o ser humano que está ali:

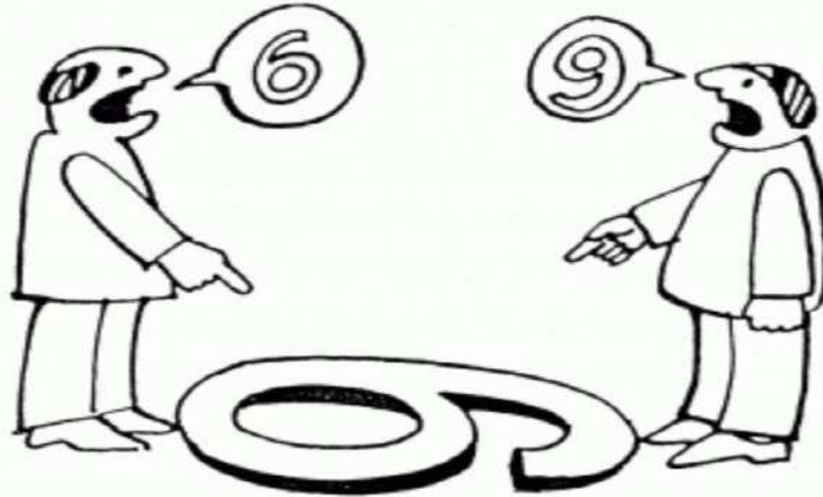
- folgado(a), egoísta, preguiçoso(a)...

**EXPRESSAR RÓTULOS PODE NOS DESCONECTAR
DE NÓS MESMOS E TAMBÉM UNS DOS OUTROS**

PONTOS DE VISTA

- quem está certo ou errado?
- quem é melhor ou pior?

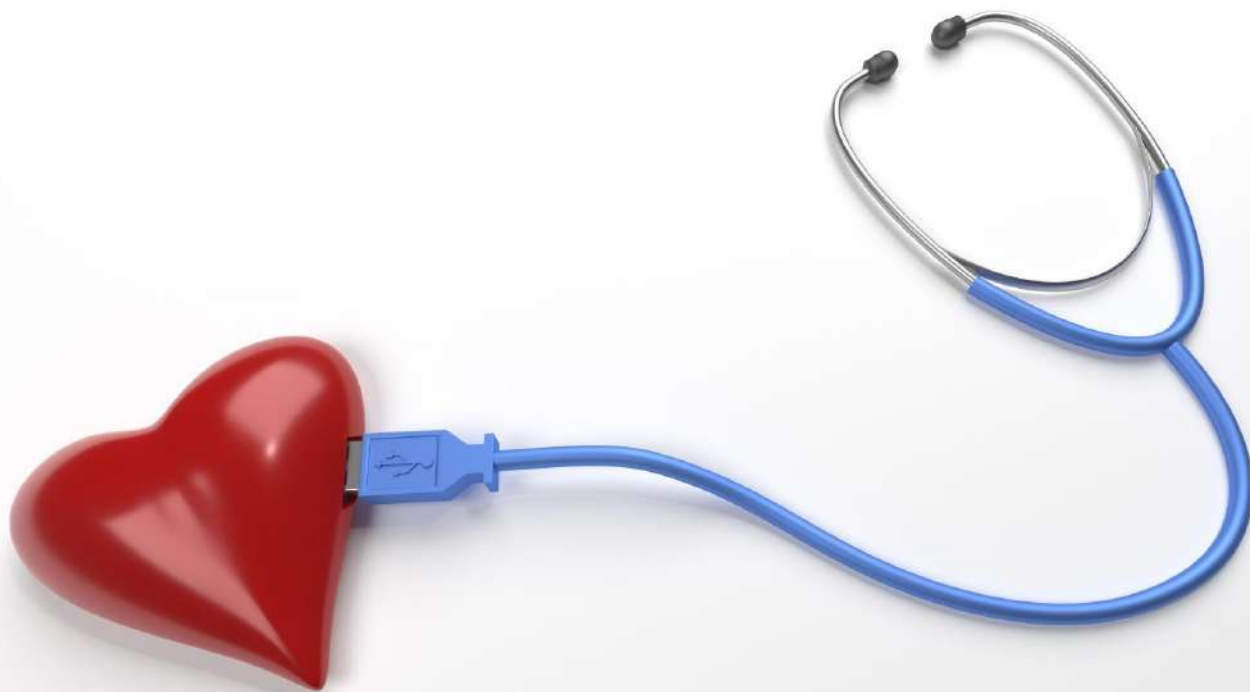
É possível compreender e discordar ao mesmo tempo



SERÁ QUE SOMOS TÃO DIFERENTES ASSIM?



SENTIMENTOS ou PSEUDO SENTIMENTOS



O PODER DA VULNERABILIDADE NAS RELAÇÕES

“Vulnerabilidade é a **capacidade de estar aberto e exposto às próprias emoções e experiências**, especialmente aquelas dolorosas ou difíceis. É uma **condição essencial para a cura e o crescimento emocional**. Permite a **conexão autêntica com os outros e consigo mesmo**, criando espaço para que a verdade emocional seja reconhecida e trabalhada.”

Gabor Mate

O PODER DA VULNERABILIDADE NAS RELAÇÕES

“Vulnerabilidade não é sobre ganhar ou perder, é ter a **CORAGEM** de se **EXPOR** e se permitir **SER VISTO**, é a cola que mantém nosso relacionamentos juntos, e isso é **essencial para a conexão**”

“Vulnerabilidade **não é uma fraqueza**, e sim uma **demonstração de coragem e autenticidade**”

“Autenticidade é a prática diária de largarmos quem pensamos que devemos ser e abraçar quem realmente somos”

Brené Brown

Identificar e
nomear os nossos
sentimentos

SENTIMENTOS - a importância do sentir

O que nossas emoções querem nos dizer?

Não temos o hábito de observar nossos sentimentos porque não aprendemos a olhar para eles ao longo da vida. Pelo contrário, muitas vezes fomos reprimidos nas expressões mais genuínas do nosso sentir. Por isso, **não temos repertório para acessar e nomear nossas emoções.**

Mas somos seres sensíveis, internamente estamos sentindo o tempo todo.

Ter consciência dos nossos sentimentos é importante para a nossa vida, eles são **NOSSO SISTEMA DE FEEDBACK INTERNO** que nos avisa quando precisamos cuidar de algo importante para nós. (PAINEL)

E como nossos sentimentos impactam nas nossas relações?

Identificar e
nomear os nossos
sentimentos

SENTIMENTOS - a importância do sentir

O que nossas emoções querem nos dizer?

A CNV traz ensinamentos importantes sobre nossos sentimentos:

Não existe sentimento bom ou mau, certo ou errado. Temos **sentimentos confortáveis ou desconfortáveis**, quando chegam, **precisam ser legitimados**.

Sentimentos são **ESTÍMULOS** e não **CAUSAS** do que acontece com a gente. O que o outro faz ou diz é um estímulo que desperta as nossas emoções (gatilhos), mas não a causa delas.

O que sinto é meu, o que o outro sente é dele(a)!

Identificar e
nomear nossos
sentimentos

SENTIMENTOS x PSEUDO SENTIMENTOS

Essa percepção nos traz a importância em ter **auto responsabilidade** pelos nossos próprios sentimentos, sem projetar ou culpabilizar os outros pelo o que sentimos, em qualquer situação!

A Comunicação Não Violenta também destaca a importância em diferenciar os **SENTIMENTOS** de **PSEUDO SENTIMENTOS**:

Pseudo Sentimentos são interpretações, pensamentos ou avaliações sobre o comportamento do outro, que muitas vezes **aparentam ser sentimentos**:

ignorada(o), manipulada(o), desrespeitada(o), traída(o), abandonada(o)

Identificar e
nomear nossos
sentimentos

SENTIMENTOS x PSEUDO SENTIMENTOS

Quando expresso um pseudo sentimento, o outro facilmente recebe minha fala como crítica ou ameaça.

Por exemplo:

PSEUDO SENTIMENTOS

- Me sinto **ignorada(o)** por você.

SENTIMENTOS

- Quando você não pergunta minha opinião me sinto **triste** ou com **raiva** ou **chateada**.

-

**Por trás de um PSEUDO SENTIMENTO,
sempre estão nossos sentimentos genuínos.**

AUTO RESPONSABILIDADE PELOS MEUS SENTIMENTOS

Quando **me responsabilizo pelo o que sinto**:

- Fortaleço meu **poder pessoal**
- **Ganho liberdade emocional** aprendendo a **reconhecer e regular minhas emoções**
- **Paro de responsabilizar ou culpar os outros** pelo o que eu sinto
- **Saio da condição de “vítima”** (vítima x vilão)
- **Não deixo que sentimentos e emoções comandem as minhas ações**

QUAL A MAIOR CONSEQUÊNCIA
QUANDO NÃO RECONHECEMOS
NOSSOS SENTIMENTOS?

Sentimentos e emoções nos despertam **GATILHOS EMOCIONAIS**,
Gatilhos emocionais nos colocam no modo automático de **REAGIR**.

Quando não temos consciência sobre nossos sentimentos,
eles comandam nossas falas ou ações.

(REATIVIDADE ou PASSIVIDADE)

NECESSIDADES ou ESTRATÉGIAS



Identificar e nomear
o que é importante
pra mim e/ou para o
outro:
nossas **necessidades**

NECESSIDADES HUMANAS UNIVERSAIS

Necessidades são nossos **valores, princípios, desejos** - elementos que nos conectam a qualquer pessoa, que são comuns entre todos nós.

Aquilo que é importante para qualquer ser humano, nossa **HUMANIDADE COMPARTILHADA**.

A necessidade é o que tem no pano de fundo da conversa, que geralmente não é dito. O que é importante cuidar para mim e/ou para o outro em determinada situação. **(apoio, escuta, afeto, consideração, respeito, cuidado, segurança, carinho, atenção)**

“Tudo o que fazemos na vida é para atender alguma necessidade.”

Marshall Rosenberg

Identificar e nomear
o que é importante
pra mim e/ou para o
outro:
nossas **necessidades**

NECESSIDADES x ESTRATÉGIAS

Identificar nossas **NECESSIDADES** nos permite buscar e **ESCOLHER ESTRATÉGIAS** para atendê-las.

A **ESTRATÉGIA** é a **forma que eu encontro para atender a minha necessidade.**

Quando identificamos nossas necessidades (minha E/OU do outro) em determinadas situações desafiadoras, podemos ativar nossa capacidade colaborativa de contribuir genuinamente um com a vida do outro, de forma criativa, co-criando soluções mútuas que atendam as necessidades de todos os envolvidos, em diferentes situações incômodas.

**“Toda a violência ou agressividade é a expressão trágica
de necessidades não atendidas”**

Marshall Rosenberg

SENTIMENTOS



NECESSIDADES

Sentimentos e necessidades

Como se conectam?

Nossos sentimentos são **ALERTAS** que apontam **como estão as nossas NECESSIDADES**. São nossos grande mensageiros, precisamos escutá-los.

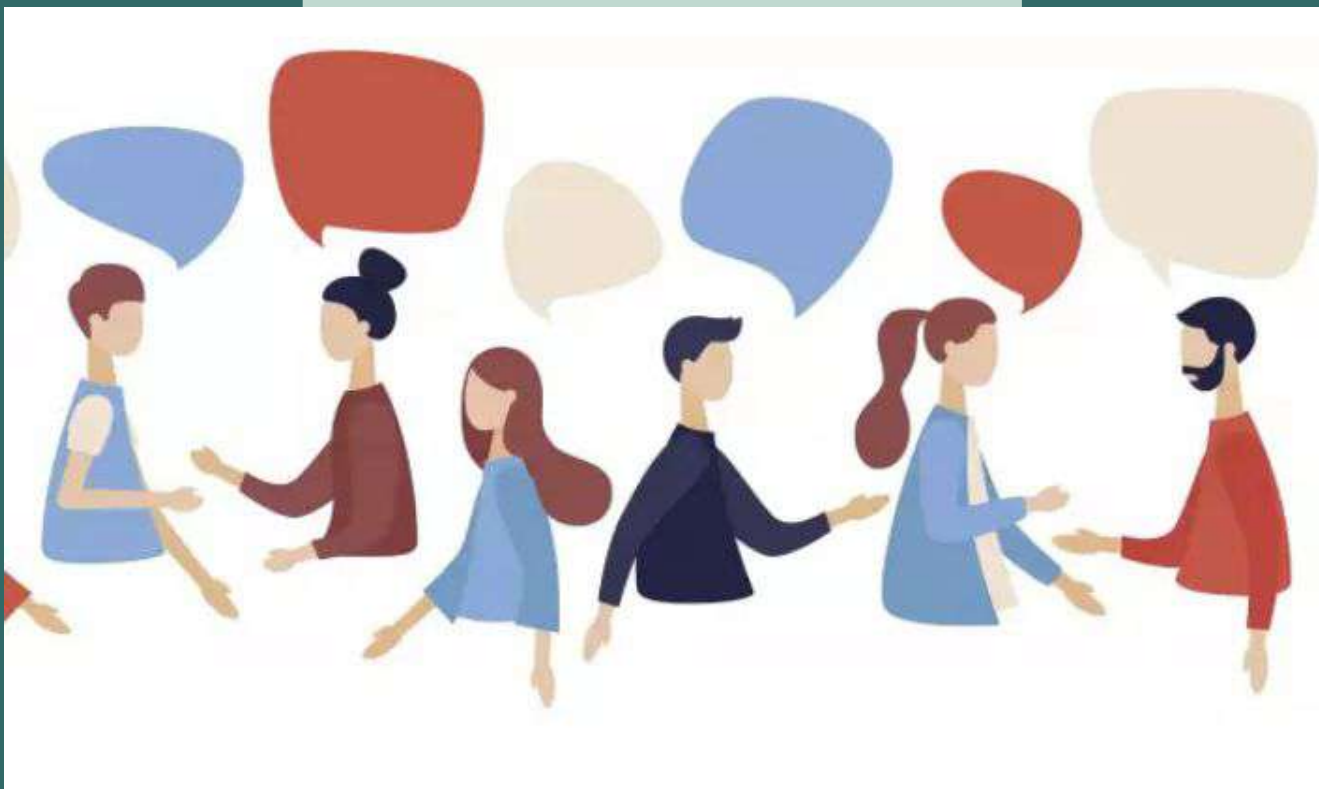
**A causa dos nossos sentimentos são as nossas NECESSIDADES,
e não o comportamento dos outros!**

NECESSIDADES NÃO ATENDIDAS geram SENTIMENTOS DESCONFORTÁVEIS
(medo, pânico, angústia, raiva, frustração, tristeza)

Não posso mudar o que a outra pessoa faz ou fala,
mas posso **compreender como eu me sinto** diante daquilo
e **escolher como vou reagir!**

Vou agir por impulso, **comandada(o) pelos SENTIMENTOS?**
Ou vou agir com consciência do estou precisando cuidar,
a partir das **minhas NECESSIDADES?**

PEDIDO ou EXIGÊNCIA?



PEDIR é diferente de EXIGIR

Fazer um **PEDIDO** pode ser uma boa estratégia para cuidar da minha necessidade, **mas não a única.**

Como fazer um PEDIDO livre de exigências, **mantendo a CONEXÃO com o outro?**

- **Naturalizar o “pedir ajuda”:** somos seres interdependentes e colaborativos
- Possibilidade de criar junto com o outro caminhos (ESTRATÉGIAS) que atendam as necessidades de ambos os envolvidos na situação
- **Abertura para dizer e ouvir o NÃO. Espaço para declarar nossos limites, nossos desejos.**

Dar liberdade de escolha para o outro, para que a pessoa decida se é possível ou não contribuir com você, **sem agir por culpa, medo ou vergonha.**

Abrir espaço para ouvir o NÃO com empatia

Quando a pessoa diz **NÃO** para mim, pode estar dizendo um **SIM** para ela, para cuidar das necessidades dela, e vice-versa

COMO ME PREPARAR PARA CONVERSAS DIFÍCEIS?

CONVERSAS DIFÍCEIS PODEM SER LEGAIS

- ❑ Combinar o momento e o melhor lugar para ter a conversa
- ❑ Cuidar dos seus julgamentos e interpretações
- ❑ Regular as suas emoções
- ❑ Ter clareza sobre o que você deseja (identificar suas necessidades)
- ❑ Identificar quais são as possibilidades e **ESTRATÉGIAS** pra cuidar das suas necessidades (pedido pode ser um caminho?)
- ❑ Se expressar na língua do “eu”
- ❑ Praticar a escuta empática e abrir espaço para sentimentos e necessidades do outro

FEEDBACK PARA QUE?

Porque é importante dar e receber feedbacks?

- ❑ Recurso conversacional poderoso para **APRECIAR** o que está indo bem e **AJUSTAR** o que não está tão bem
- ❑ **AÇÃO CONSTRUTIVA:** ajuda no crescimento pessoal e promove o desenvolvimento de habilidades
- ❑ É uma devolutiva que traz clareza sobre nossos **PONTOS FORTES** e sobre nossas **FRAGILIDADES**
- ❑ Alinha **EXPECTATIVAS x RESULTADOS:** combinados claros sobre processos e entregas
- ❑ Cria base de **CONFIANÇA e APOIO** entre as pessoas e **ESTREITA** as relações
- ❑ Cria **CONEXÃO** e aprofunda **VÍNCULOS** entre as pessoas, cuidando do clima organizacional e das equipes

FEEDBACK

De apreciação

FATO

O que aconteceu foi...

(Descrevo os fatos, sem julgamentos)

Ontem na reunião você reconheceu meu trabalho na frente do cliente.

(FATO/OBSERVAÇÃO)

SENTIMENTO

Diante disso eu me senti/me sinto....

(Expresso o que estou sentindo)

Eu me senti **feliz e animada**

(SENTIMENTOS)

NECESSIDADE

Porque pra mim é importante...

(Expresso qual é a minha necessidade)

Porque pra mim **a valorização** do meu trabalho na frente do cliente é super importante, me traz confiança, obrigada!

(NECESSIDADES)

FEEDBACK

Para melhorias e alinhamentos

FATO

O que aconteceu foi...

Descrevo os fatos, sem julgamentos

Percebi **nas últimas 4 reuniões que você tem atrasado e interrompe** questionando pontos que já foram discutidos
(FATO/OBSERVAÇÃO)

SENTIMENTO

Diante disso eu me senti/me sinto....

Expresso o que estou sentindo

Diante disso **me sinto frustrada e um pouco preocupada**
(SENTIMENTOS)

NECESSIDADE

Porque pra mim é importante...

Expresso qual é a minha necessidade

Porque pra mim **a pontualidade é importante** pra gente otimizar o tempo que temos juntos em equipe.
(NECESSIDADES)

PEDIDO

Você poderia...?

Faço meu pedido

É possível você chegar no horário combinado? Como é isso pra você?
(PEDIDO)

DICAS PARA DAR FEEDBACK com CNV

- ❑ **AÇÃO CONSTANTE** ao longo do ano: naturalizada no dia a dia de trabalho, ação contínua, um recurso para ajustar e resolver diferentes questões no momento em que acontecem.
- ❑ **PODE SER COMBINADO:** avisar a pessoa que tem algo pra alinhar com ela e combinar um momento que seja bom para ambas. Cuidar das expectativas, explicar do que se trata.
- ❑ **SE PREPARAR ANTES:** fazer a sua autoinvestigação ajuda, quais são os **fatos e os impactos**? Quais são os **seus sentimentos, suas necessidades**? Gostaria de fazer algum **pedido** para a pessoa, qual?
- ❑ A fala é **sem JULGAMENTOS** e com **FOCO nas NECESSIDADES**
- ❑ Fazer a **CHECAGEM** de como isso chega no outro é fundamental, abrindo espaço para a **ESCUTA EMPÁTICA**: como é isso pra você?

DICAS PARA RECEBER FEEDBACK com CNV

- ❑ Receber o que vem do outro como uma **CONTRIBUIÇÃO** para **meu desenvolvimento** pessoal e profissional.
- ❑ **ESCUTAR** sem interpretar, sem levar pro lado “pessoal”, ter foco nos **fatos**, no **impacto** e nas **necessidades**.
- ❑ Se não ficar claro, **PERGUNTE**, peça exemplos de ações concretas, pergunte: como posso melhorar, o que posso fazer?
- ❑ **Autoinvestigação**: acesse seus **sentimentos e necessidades**, declare seus limites, se for necessário faça pedidos também.
- ❑ **Coragem e hábito de PEDIR o feedback** (Você teria um feedback em relação ao meu trabalho? O que você estava esperando? O que eu poderia melhorar nessa situação?)

O feedback efetivo precisa trazer **SEGURANÇA**, ser livre de **AMEAÇAS** ou **CRÍTICAS** para ambas as partes.
Só assim se torna uma **ferramenta construtiva**.

PRÁTICA de autoconexão

Organizando o que está vivo em mim, para me expressar com mais clareza ao outro

Sugestão:

Utilize as **listas de Sentimentos e Necessidades** como apoio

Relembre uma situação desafiadora que você tenha vivenciado com alguém recentemente e escreva:

1. **O que aconteceu? O que a pessoa fez ou falou?**
(descrever o **FATO**)
2. **Como eu me senti?**
(nomear quais **SENTIMENTOS** estavam presentes em mim?)
3. **O que eu estava precisando? O que eu gostaria de ter tido que eu não tive nessa situação? (NECESSIDADES)**
(o que você estava precisando cuidar?)
4. **Fazer um pedido pra essa pessoa é um caminho possível? Como seria esse pedido?**

PRÁTICA de autoconexão

Organizando o que está vivo em mim, para me expressar com mais clareza ao outro

Estrutura para se expressar com clareza e buscar conexão com a pessoa, pra fluir bem na conversa:

Quando acontece ____ (FATOS) _____

Me sinto ____ (SENTIMENTOS) _____

Por que para mim é importante
____ (NECESSIDADES) _____

Você poderia ____ (PEDIDO) _____ ?

Como é isso para você?

Materiais de referência

Livros:

- **Comunicação Não Violenta** (Marshall Rosenberg)
- **A linguagem da paz em um mundo de conflitos** (Marshall Rosenberg)
- **Vivendo a Comunicação Não Violenta** (Marshall Rosenberg)
- **A coragem de ser imperfeito: como aceitar a própria vulnerabilidade e ousar ser quem você é**
(autora: Brené Brown)
- **O palhaço e o psicanalista** - como escutar os outros pode transformar vidas
(autores: Christian Dunker e Cláudio Thebas)
- **Inteligência Emocional** (autor: Daniel Goleman)
- **O Surpreendente Propósito da Raiva** (autor: Marshall Rosenberg)
- **A Linguagem da Girafa** (autor: Jean Morrison)

Materiais de referência

VÍDEOS

- [Simpatia X Empatia - Brene Brown](#)
- [“Os abomináveis desescutadores” - Christian Dunker e Cláudio Thebas](#)
- [“Comunicação Não Violenta” - por Marshall Rosenberg](#)

TEXTOS E ARTIGOS

- [“CNV: mudando a consciência, os relacionamentos e os sistemas” - Roxy Manning](#)
- [“Nossa cultura tem medo do conflito” - Dominic Barter](#)

ESPECIALISTAS | FACILITADORAS RESPONSÁVEIS



Mariana Garcia

Facilitadora de diálogos, especialista em Comunicação Não-Violenta (CNV) e Pedagogia da Cooperação

Formada em Comunicação Social, pós-graduada em Pedagogia da Cooperação e Metodologias Colaborativas, é facilitadora formada pela H+K Desenvolvimento Humano, e trilha o caminho da comunicação há mais de 20 anos, com ampla vivência nos campos educacional, organizacional e corporativo. Mediadora de conflitos formada pela Associação Palas Athena, facilita processos, cursos e mentorias apoiados na Comunicação Não Violenta (CNV). É sócia fundadora da Reconnecta - organização voltada ao fortalecimento das relações, e consultora-facilitadora na Redelê.



Maria Carolina Dias

Facilitadora de processos em grupo, especialista em Pedagogia da Cooperação

Desde 2018 investiga modos de vida mais colaborativos e regenerativos. Trabalha com o tema da saúde das relações por meio do Diálogo e da Comunicação Não Violenta (CNV). É também Atriz e Focalizadora de Dança Circular. Graduada em Letras, tem experiência como professora e coordenadora pedagógica do Ensino Básico. Atualmente, desenvolve uma pesquisa em Educação Autodirigida e facilita processos de aprendizagem de Língua Inglesa.



@cnv_reconecta



www.cnvreconecta.com.br



reconecta

CUIDAR DAS RELAÇÕES CUIDA DO TODO