Unibp
UNIVERSIDADE DO SETOR
DE PETRÓLEO E GÁS

ibp INSTITUTO BRASILEIRO DE PETRÓLEO E GÁS

CERTIFICADO DE CONCLUSÃO

O **Instituto Brasileiro de Petróleo e Gás** confere o presente certificado a

Rafael Filippini Ierardi,

por concluir com sucesso o curso **Conversas Difíceis e Comunicação Não Violenta**,

no período de 08 de dezembro de 2022 a 14 de dezembro de 2022, com carga horária de 8 horas.

Rio de Janeiro, 14 de dezembro de 2022

Karen Cubas
Gerente UnIBP

Joanna Vignoli
Coordenadora UnIBP



Módulo 1

- Conversas Difíceis
- Relações de Confiança
- Autoconfiança
- Falar x Fazer
- Confiança Interpessoal
- Confiança Realizacional
- Agente de Mudanças
- Perguntas Poderosas
- Navegador de Paradoxo

Módulo 2

- Marshall Rosenberg - o pai da CNV
- CNV - O que é?
- Como geralmente nos comunicamos?
- Como processamos as informações?
    - O Cérebro Trino
    - Como o Cérebro processa informações?
- O poder do diálogo
- Os três estilos de relacionamentos
- Padrões de resposta

Módulo 3

- Expressando-se pela CNV
- Observar sem avaliar
    - Comunicação estática x comunicação dinâmica
    - Observando comportamentos
    - Método SCI
- Identificando os Sentimentos

Identificando as necessidades contidas na conversa

    - A Hierarquia Cerebral
- Compreendendo os sentimentos e as necessidades do outro
    - Escutando em CNV para conversas produtivas
    - Escuta Ativa: Benefícios e Habilidades
    - Escuta Empática
    - Paráfrase e seus benefícios
    - Recapitulação
    - O que é Empatia?
    - Mudando o Modelo Mental
- Fazendo pedidos utilizando a CNV
    - Pedido x Exigência
    - Estruturando um pedido
    - Lembrar de Não Esquecer