

SISTEMA

SECOVI-PR

SINDICATO DA HABITAÇÃO
E CONDOMÍNIOS



UNIHAB

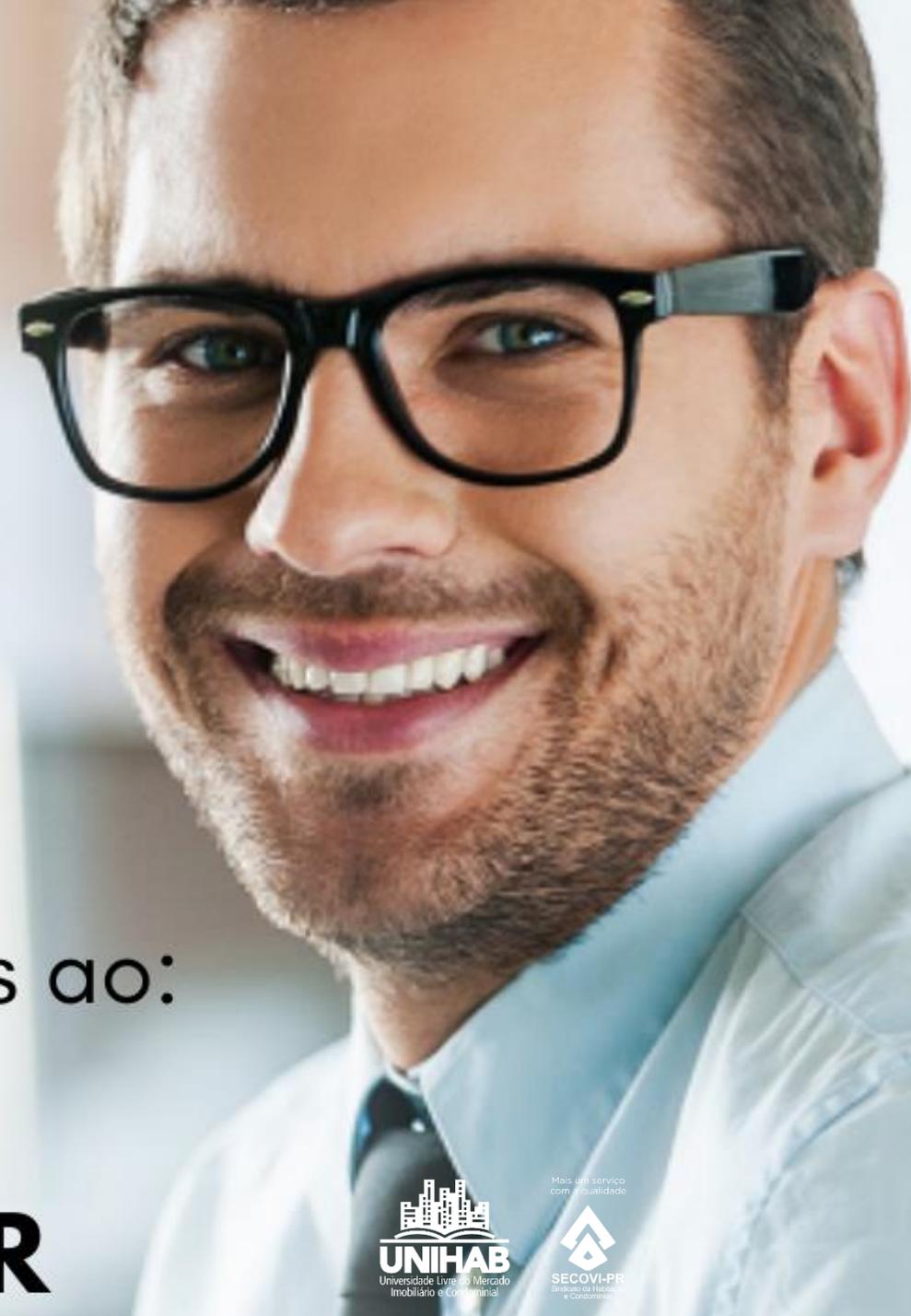
INPESPAR

SECOVIMED

CMA-PR

Sejam bem-vindos ao:

**SISTEMA
SECOVI-PR**



Mais um serviço
com a qualidade



 Vamos conhecer a UNIHAB:



A UNIHAB



INSCRIÇÕES DE
CURSOS E EVENTOS



PORTAL DO
CONHECIMENTO
IMOBILIÁRIO



PORTAL DO
CONHECIMENTO
CONDOMINIAL



EMPRESAS
CONVENIADAS



BLOG



LINKS, NORMAS
E LEIS



INSCRIÇÕES DE
CURSOS E EVENTOS



CURSOS
ONLINE



CURSOS
AO VIVO



DIRETO COM O
ESPECIALISTA



FERRAMENTAS
E MATERIAIS



BLOG



LINKS, NORMAS
E LEIS



SEJA BEM-VINDO À UNIHAB, A UNIVERSIDADE ONDE HABITA O CONHECIMENTO.

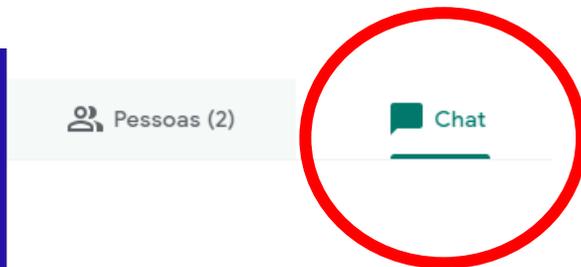
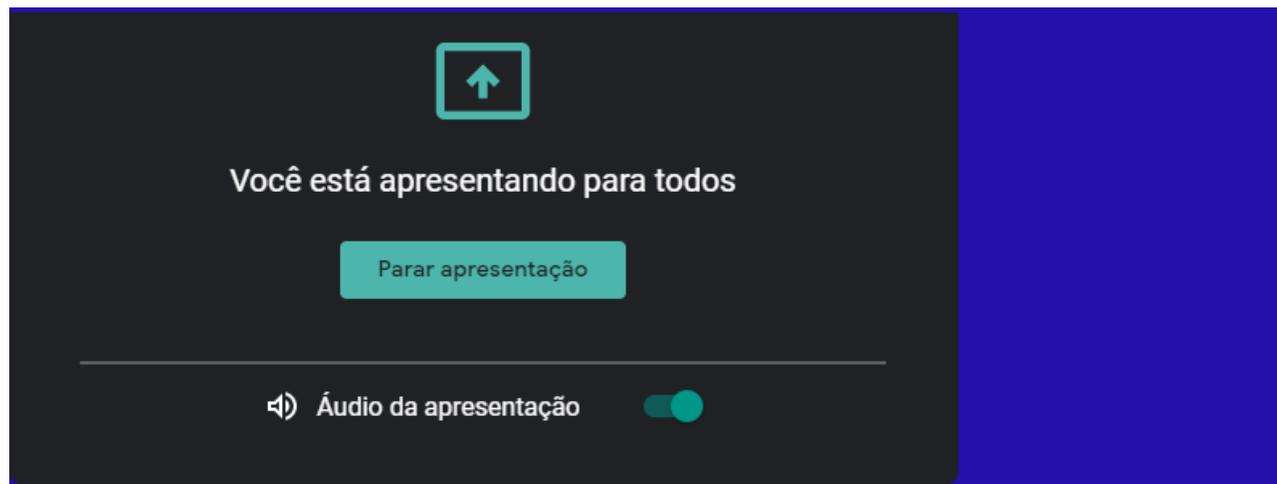


Suas
expectativas:

1 - Que **ASSUNTOS** você gostaria de ver **ABORDADOS** no curso?

2 - Ao final do curso **ESPERA SER CAPAZ** do que?

Use a ferramenta **CHAT** e escreva sobre suas expectativas





Experiência profissional e docente:



PROFESSORA **ANA KARINA EL MESSANE**

Pedagogia Universidade São Marcos. Especialista em Psicopedagogia PUCPR e Reabilitação Cognitiva pelo CENACES – SP. Formação em Gestalt- Especialização em Neuropsicopedagogia pelo FCE – SP . Trabalhou em equipe de Neurologia. Psicopedagoga clínica. Professora de cursos de pós-graduação de Psicopedagogia e Neuropsicologia. Educadora com ênfase em Psicopedagogia e Neuropsicologia. Atuação: dificuldades e estratégias de aprendizagem, recursos de intervenção psicopedagógica e cognitiva, neuropsicologia da infância e adolescência, reabilitação cognitiva e conflitos na fronteira de contato.



Ao final do curso você será capaz de:

- 1. Conhecer** e compreender os padrões de comportamento que o sujeito desenvolve para entender as ações e a comunicação do outro.
- 2. Entender** o caminho para o autoconhecimento de tais padrões como recurso para um melhor gerenciamento de relacionamentos.
- 3. Estar instrumentalizado** de forma inicial, para gestão de conflitos e conversas difíceis, transformando-as em diálogos construtivos e saudáveis.





Conteúdos abordados:

1. Como criamos padrões de comportamento;
2. Tipo de conflitos e etapas para a resolução de conflitos;
3. O que é necessário para gerenciar conflitos?:
 - empatia, negociação, influência, conexão, *feedforward*;
4. Comunicação e escuta;
5. Os quatro componentes da comunicação não-violenta:
 - observação, sentimento, necessidade e pedido;
6. Técnicas para conversas difíceis;
7. Comunicação afetiva e inteligência emocional.





1 - COMO CRIAMOS PADRÕES DE COMPORTAMENTO?



1 - COMO CRIAMOS PADRÕES DE COMPORTAMENTO?

O que é padrão de comportamento?

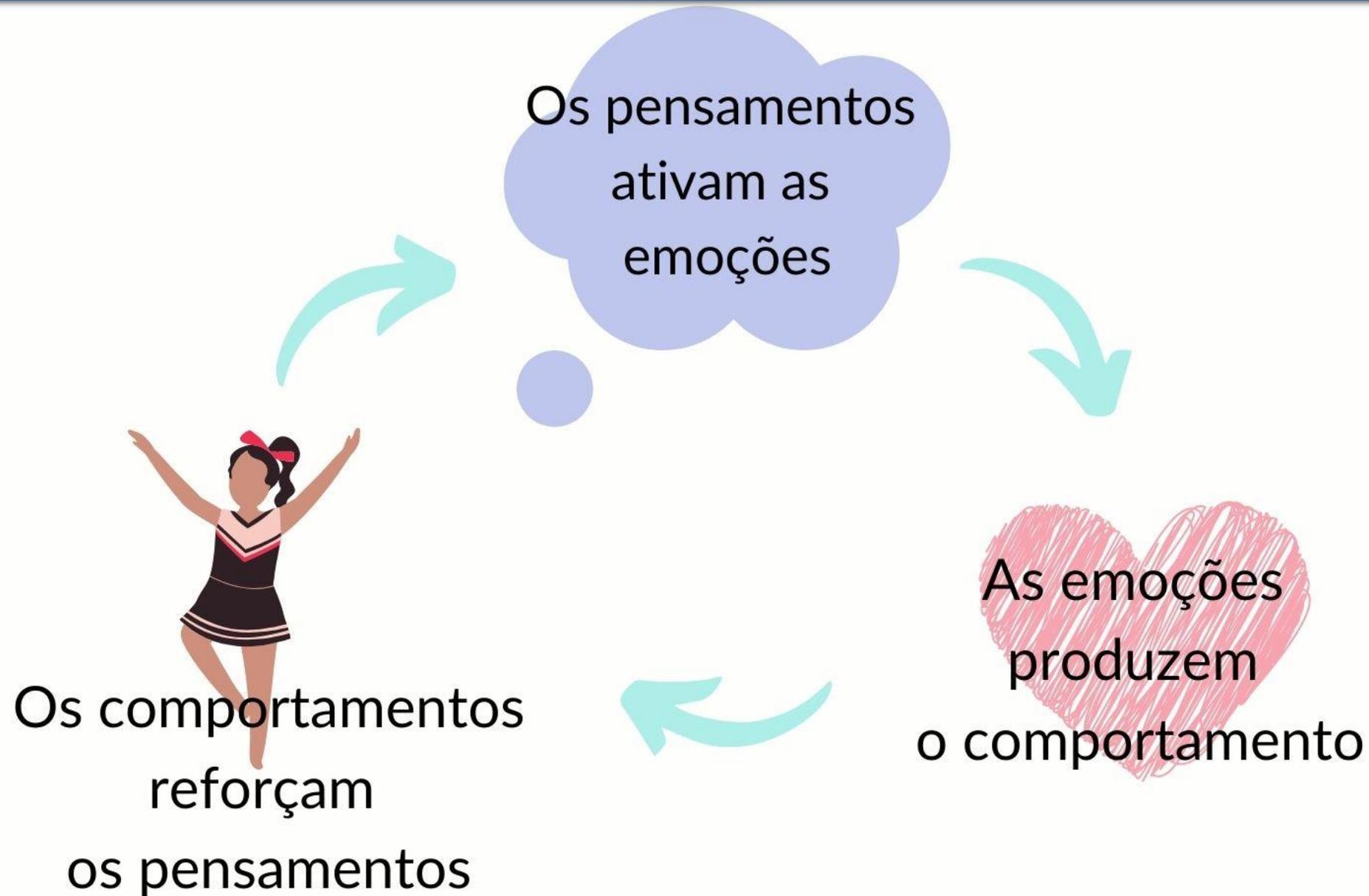
- Maneira de agir que sempre **se repete** diante de situações semelhantes

E personalidade?

- Padrão **individual** de comportamentos, pensamentos, sentimentos e valores de uma pessoa. Pode ser tanto a causa quanto a consequência do outro



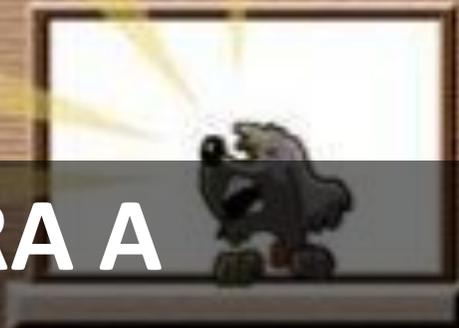
1 - COMO CRIAMOS PADRÕES DE COMPORTAMENTO?



1 - COMO CRIAMOS PADRÕES DE COMPORTAMENTO?

Sistemas de
aprendizagem

EMOCIONAL
SOCIAL
SENSO-PERCEPTIVO
FÍSICO
COGNITIVO
MORAL/ ESPIRITUAL/ REFLEXIVO



2 - TIPO DE CONFLITOS E ETAPAS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

2 - TIPO DE CONFLITOS E ETAPAS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Conceito

- “Um **estado antagônico** de ideias, pessoas ou interesses e não passa, basicamente, da existência de **opiniões e de situações divergentes ou incompatíveis**”.

Berg, 2012

- “**É inevitável** e sempre evidente. Entretanto, compreendê-lo, e saber lidar com ele, é fundamental para o seu sucesso pessoal e profissional”.

Berg, 2012



2 - TIPO DE CONFLITOS E ETAPAS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

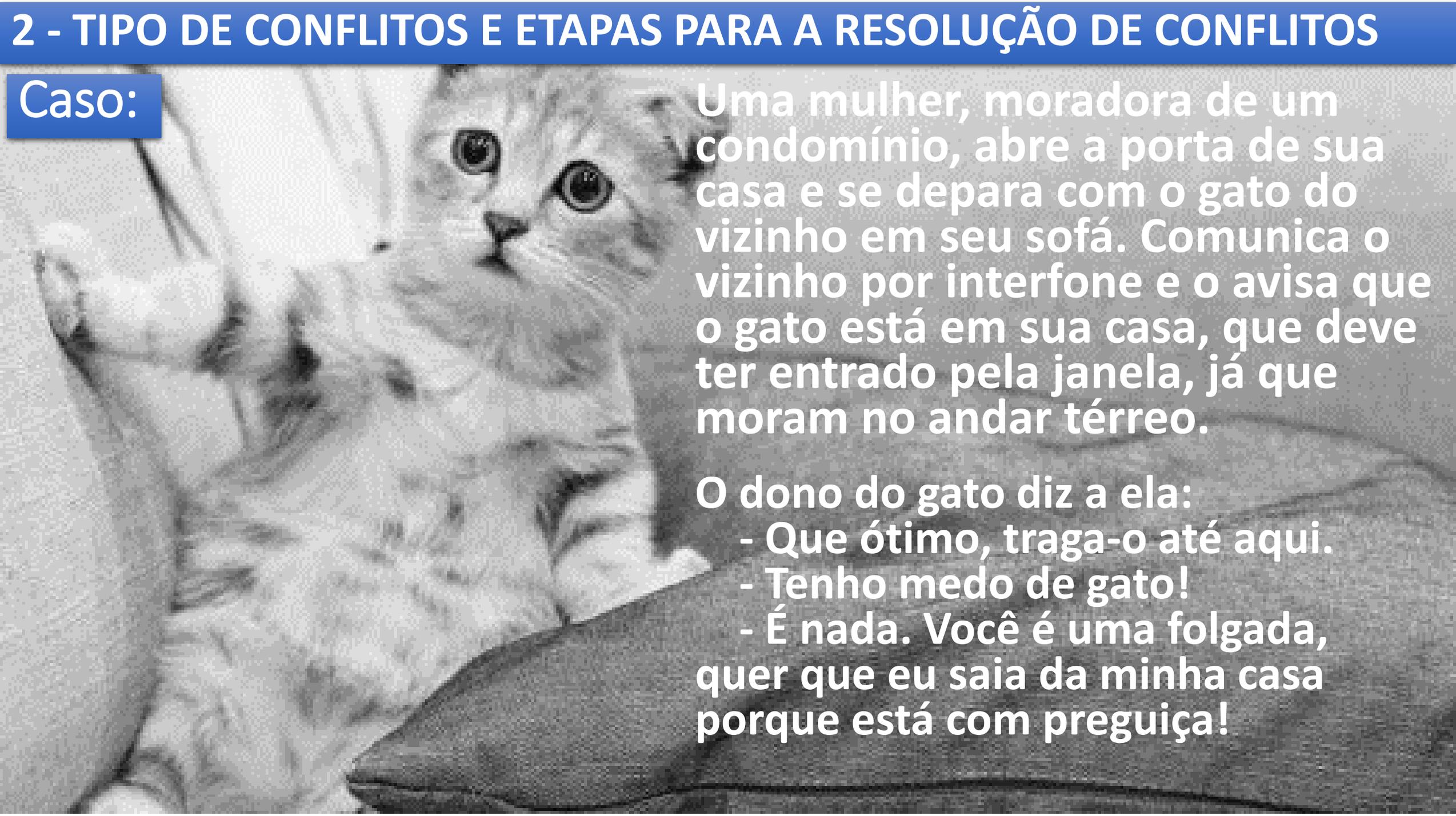
Conceito

- “São naturais e em muitos casos **necessários**.
- São o motor que impulsiona as **mudanças**.
- Muitos conflitos são **desnecessários** e destroem valores, causando **prejuízo** para as empresas e pessoas que nela trabalham.
- O principal desafio é identificar os conflitos produtivos e contra produtivos e **gerenciá-los**.”



2 - TIPO DE CONFLITOS E ETAPAS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Caso:



Uma mulher, moradora de um condomínio, abre a porta de sua casa e se depara com o gato do vizinho em seu sofá. Comunica o vizinho por interfone e o avisa que o gato está em sua casa, que deve ter entrado pela janela, já que moram no andar térreo.

O dono do gato diz a ela:

- Que ótimo, traga-o até aqui.
- Tenho medo de gato!
- É nada. Você é uma folgada, quer que eu saia da minha casa porque está com preguiça!

2 - TIPO DE CONFLITOS E ETAPAS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Tipos:

Conflito pessoal: são inquietações, dissonâncias pessoais do indivíduo. Reflete entre o que se diz e faz, ou o que se pensa e como age. Pode levar a determinados estados de estresse e atrito.

Conflito interpessoal: ocorre entre indivíduos, quando duas ou mais pessoas encaram uma situação de maneira diferente.

Conflito organizacional: não é fundamentado em sistema de princípios e valores pessoais, e sim do resultado das dinâmicas organizacionais em constante mudança.

2 - TIPO DE CONFLITOS E ETAPAS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Tipos:

Conflito percebido: é quando as partes percebem e compreendem que o conflito existe. É chamado de conflito latente.

Conflito experienciado: é quando o conflito provoca sentimentos de hostilidade, raiva, medo, descrédito entre uma parte e outra. É chamado de conflito velado, pois não é manifestado externamente com clareza.

Conflito manifestado: é quando o conflito é expresso por meio de comportamento de interferência ativa ou passiva, por ao menos uma das partes. É chamado conflito aberto.

Chiavenato, 2004

2 - TIPO DE CONFLITOS E ETAPAS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A natureza de um conflito pode ser vista em três categorias:

Comportamento humano



Respeitar as regras, bom senso, viver em comunidade, ...

Estrutural



Convenção do condomínio, Assembléia geral, funcionários...

Mundo externo



Pandemia, rodízio de abastecimento de água...

2 – ETAPAS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

FORMAS DE LIDAR
COM O CONFLITO

```
graph TD; A[FORMAS DE LIDAR COM O CONFLITO] --> B[EVITAR]; A --> C[ENFRENTAR]; B --> D[NEGAR]; B --> E[IGNORAR]; C --> F[VENCER A OUTRA PARTE]; C --> G[UNIR AS PARTES];
```

EVITAR

NEGAR

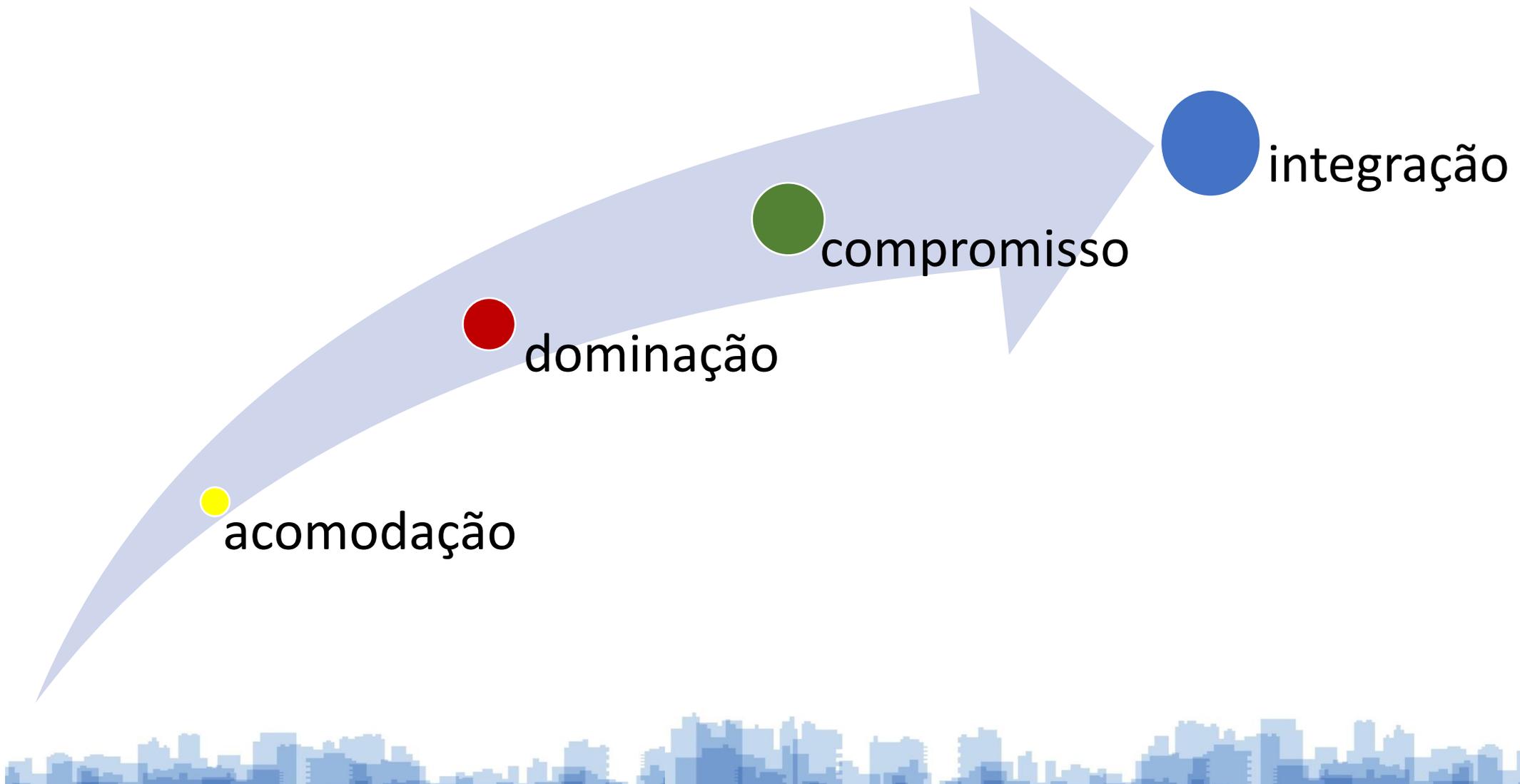
IGNORAR

ENFRENTAR

VENCER A
OUTRA PARTE

UNIR AS
PARTES

2 – ETAPAS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS





3 – O QUE É NECESSÁRIO PARA GERENCIAR CONFLITOS?

3 – O QUE É NECESSÁRIO PARA GERENCIAR CONFLITOS?

EMPATIA:

EMPATIA,
POR FAVOR.

Estar presente com disponibilidade de alma para compreender e acolher a si e ao outro.



PERGUNTAR:

NO QUE POSSO TE
AJUDAR?



ENTENDER O
CONTEXTO QUE
LEVOU A PESSOA
PROCURAR VOCÊ



DEMONSTRAR QUE ESTÁ
OUVINDO, RESSALTANDO
FRASES, COMPORTAMENTOS
E SENTIMENTOS

3 – O QUE É NECESSÁRIO PARA GERENCIAR CONFLITOS?

OBSTÁCULOS PARA EMPATIA

ESCUTAR É O BÁSICO PARA EMPATIA

TENTAR DAR A
SOLUÇÃO SEM
OUVIR O QUE O
OUTRO FALOU



DESQUALIFICAR
O PROBLEMA DO
OUTRO



CUIDADO AO
SENTIR PENA



ENCERRAR O
ASSUNTO



3 – O QUE É NECESSÁRIO PARA GERENCIAR CONFLITOS?

NEGOCIAÇÃO

Negociar é um processo que permite o alcance de objetivos através de um **consenso** quando existem interesses comuns, sejam eles afins ou opostos entre si, ou seja, quando há conflitos e divergências de ideias, a negociação visa encontrar um **ponto de equilíbrio**.

A negociação baseia-se na verdade em um processo de comunicação bem ajustado, que tem por princípio **firmar um acordo** entre as partes envolvidas no conflito levando-as a um resultado comum.

3 – O QUE É NECESSÁRIO PARA GERENCIAR CONFLITOS?

PERTENÇA

Dentre as necessidades primordiais do ser humano encontra-se a **necessidade de pertencimento**.



O contato é o sangue vital para o crescimento, o único meio de mudar a si mesmo e a experiência que se tem do mundo, o que resulta de um encontro saudável com o outro é amor, mudança, evolução, pertencimento.



3 – O QUE É NECESSÁRIO PARA GERENCIAR CONFLITOS?

PERTENÇA



**Por que vivenciamos tantos conflitos?
Por que causamos desconexões?**

Uma das razões pode estar na má qualidade de nossa comunicação .

3 – O QUE É NECESSÁRIO PARA GERENCIAR CONFLITOS?

PERTENÇA

**Quando falamos algo que não nos foi perguntado;
Quando fazemos algo que não nos foi pedido;**

**Quando não enxergamos ou respeitamos
os nossos limites e os limites do outro,
INVADIMOS A FRONTEIRA DE
CONTATO, E ESSA INVASÃO GERA
MAIS DESCONEXÃO DO QUE
CONEXÃO.**



3 – O QUE É NECESSÁRIO PARA GERENCIAR CONFLITOS?

INFLUÊNCIA

CONEXÃO



RELACIONAMENTO



CONFIANÇA



VALOR



INFLUÊNCIA



3 – O QUE É NECESSÁRIO PARA GERENCIAR CONFLITOS?

FEEDFORWARD

Significa “olhar para a frente” ou “avançar”

- O que você gostaria de melhorar em você?
- Sua comunicação?
- Suas relações interpessoais?

- O que preciso fazer?
- Como posso começar essa mudança?
- Como estarei no futuro com essa mudança?
- Quais os principais benefícios que esta mudança irá proporcionar?

COMUNICAÇÃO E ESCUTA



ESCUA EMPÁTICA

Proposta

Entendeu ou quer que eu desenhe?



Quando entendemos nossos sentimentos, necessidades, compreendemos a necessidade do outro por meio da escuta empática, assim ampliamos a possibilidade de conexão (contato, pertença)

“Percebo que não fui eficiente na minha explicação. Como posso explicar melhor pra você?”



4 – COMUNICAÇÃO E ESCUTA

Nível 1

Tem-se a escuta *downloading*:

- Você filtra o que escuta de acordo com o seu mundo.
- Você escuta para responder.



autor de *A revolução decisiva*

Teoria U

Como liderar pela percepção
e realização do futuro emergente

MENTE
ABERTA

CORAÇÃO
ABERTO

VONTADE
ABERTA



bermer



SECOVI-PR
Sindicato da Habitação
e Condomínios

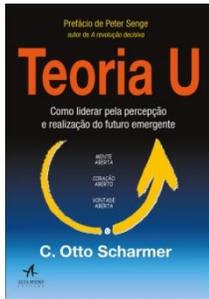
Nível 2: A Escuta Factual



Neste nível você já abre a mente para compreender o que motiva a fala. Faz perguntas, presta atenção nas respostas, mas o coração e vontade ainda estão fechados.



Nível 3: Escuta empática



Em que abrimos o coração.

Neste momento você não se conecta apenas com a sua mente, mas passa a escutar a necessidade e sentimento do outro.



Nível 4: Escuta generativa:



Você co-cria pensamentos, mesmo que fique em silêncio, encoraja a outra pessoa a falar por meio da sua escuta. A conexão e a relação saem vencedoras



4 NÍVEIS DE CONVERSA



(Fonte: Otto Scharmer do Presencing Institute e MIT. Livro Teoria U)

4 – COMUNICAÇÃO E ESCUTA

E a adequação da voz?

Nosso tom de voz também é um retrato da nossa comunicação.

Voz alta:

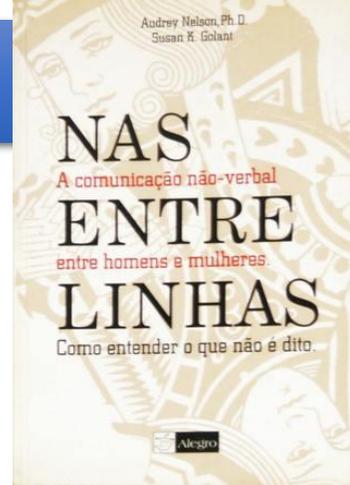
Alegria, entusiasmo,
ousadia, confiança e
firmeza

Agressividade e raiva.

Voz baixa:

Proximidade,
tranquilidade e intimidade

Insegurança e tristeza



4 – COMUNICAÇÃO E ESCUTA

Tom grave:

- Credibilidade

Silêncio:

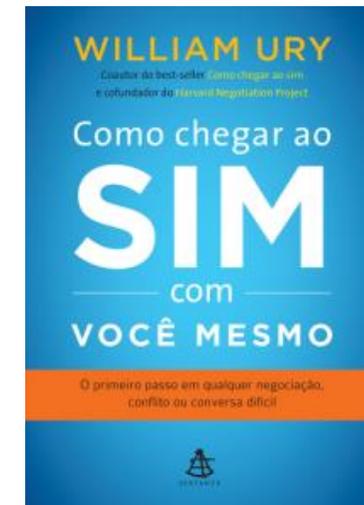
- Tempo para pensar, indica respeito, interrompe uma comunicação, cria uma distância, aumentando a percepção de si

Dica complementar

Assista ao vídeo

O Poder de escutar. TED Talks Willian Ury

https://www.youtube.com/watch?v=xZ1f_C1Kmsw





5 – OS QUATRO COMPONENTES DA COMUNICAÇÃO-NÃO-VIOLENTA (CNV)

5 – COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

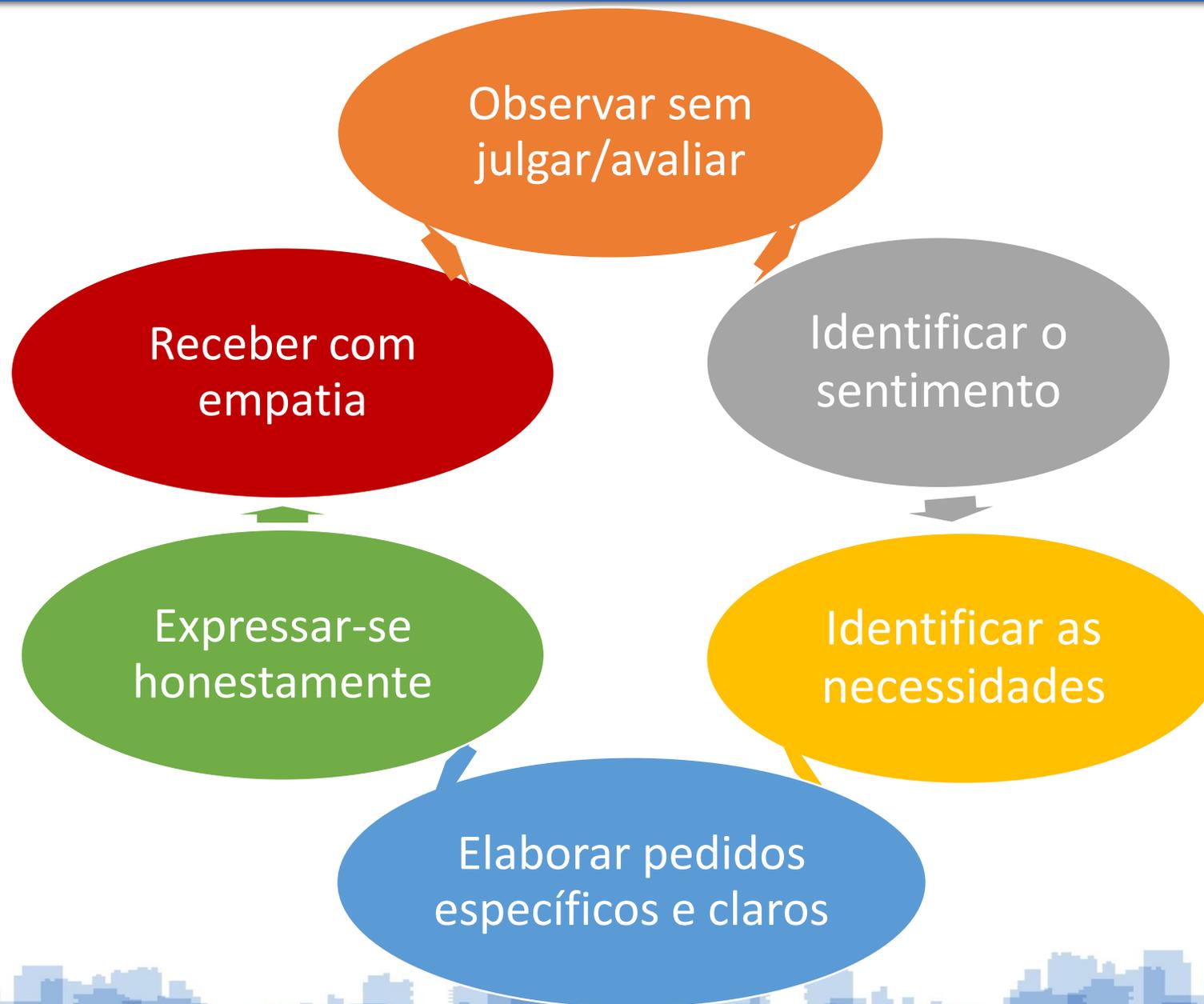


“O que acontece que nos desliga da nossa natureza compassiva e leva-nos a comportamentos violentos? Por outro lado, o que permite que outras pessoas permaneçam ligadas a sua natureza compassiva ?”

Marshall Rosenberg

“Por trás de todo comportamento existe uma necessidade”. E que “Todo ato violento é uma expressão trágica de uma necessidade não atendida”.

5 – CICLO DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA



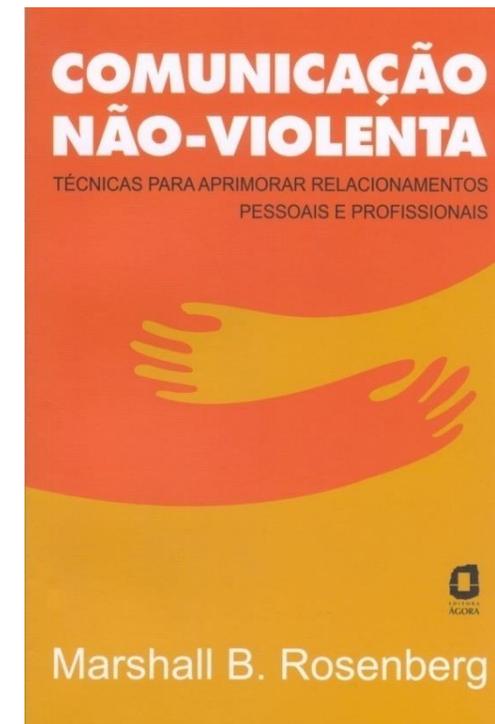
5 – OS QUATRO COMPONENTES DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

OBSERVAÇÃO - Observar objetivamente o que de fato está acontecendo sem julgamento.

SENTIMENTOS - Marshall nos ensina a reconhecer e nomear o que você está sentindo diante do observado

NECESSIDADES - Verifique quais as necessidades não foram atendidas em você e no outro. Lembre-se que em CNV é importante receber e ofertar empatia.

PEDIDO - Dizer em forma de pedido, algo para melhorar a relação diante do observado.

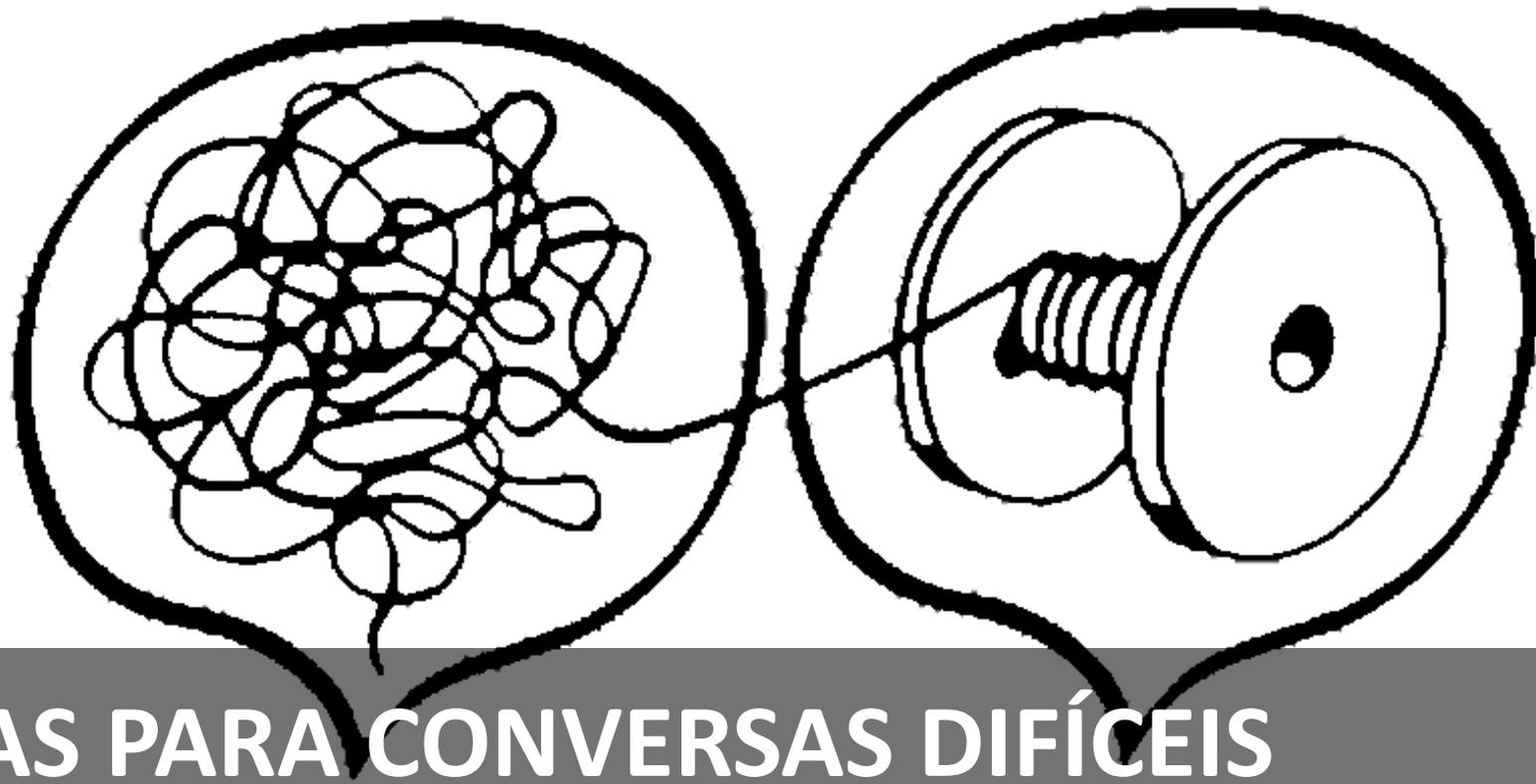


Dois grandes pilares : EMPATIA E AUTENTICIDADE

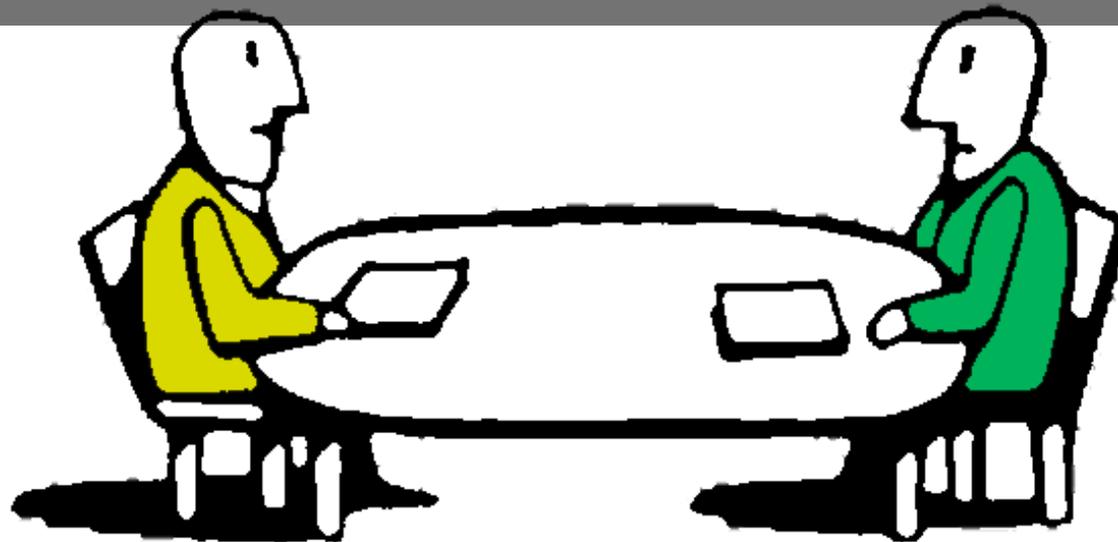
JULGAMENTOS
AVALIAÇÃO
RÓTULOS
INTERPRETAÇÕES

EXPECTATIVAS
CULPA
OBRIGAÇÃO DE...
TEM QUE...





6 – TÉCNICAS PARA CONVERSAS DIFÍCEIS



6 – TÉCNICAS PARA CONVERSAS DIFÍCEIS

- Entre em contato com as suas emoções
- Identifique como você se sente e como o outro está se sentindo
- Observe a comunicação não verbal do outro
- Confirme a emoção do outro
- Ordene as emoções e confira a expectativa do outro e a sua
- Planeje e negocie





7 – COMUNICAÇÃO AFETIVA E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

7 – COMUNICAÇÃO AFETIVA NA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

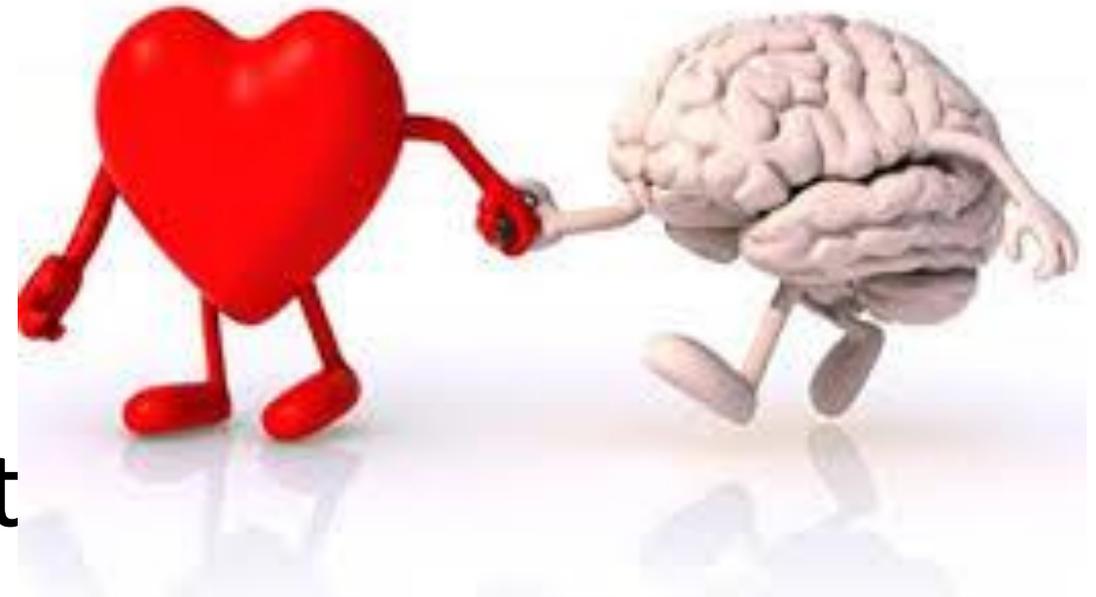
- **Trocar** a necessidade de julgar pela compaixão, promovendo o respeito, atenção e empatia, gerando o mútuo desejo de nós entregarmos de coração.
- Alguns estudos mostram que 90% dos nossos sofrimentos acontecem por causa das **nossas interpretações** , por isso, basear-se em fatos é melhor que em rótulos.

Lembre-se:

Mudar o foco de nossos erros e dos erros dos outros para a necessidade de todos.

Quatro pilares da Inteligência Emocional:

- Autoconhecimento
- Autogestão
- Empatia
- Gestão de relacionament



Vamos exercitar?

Como vocês
conduziram essa
conversa?

A taxa condominial em um condomínio aumentou 3% devido a reforma dos elevadores, devidamente aprovada em assembleia. Um condômino dirigiu-se à síndica e disse:

Morador: morador que absurdo é esse aqui, Sra. Beta? A Sra. acha que meu dinheiro brota?

Síndica: do que você está falando, Sr. Gonçalo?

Morador: estou falando do aumento do condomínio. Quem autorizou isso?

Síndica: foi realizada assembleia no dia 23 de março e houve aprovação da reforma dos elevadores.

Morador: a Sra. não sabe administrar, mesmo!! E daí que aprovou em assembleia?

Vamos exercitar?

Morador: morador que absurdo é esse aqui, Sra. Beta? A Sra. acha que meu dinheiro brota?

Síndica: do que você está falando, Sr. Gonçalo?

Morador: estou falando do aumento do condomínio. Quem autorizou isso?

Síndica: foi realizada assembleia no dia 23 de março e houve aprovação da reforma dos elevadores.

Morador: a Sra. não sabe administrar, mesmo!! E daí que aprovou em assembleia?

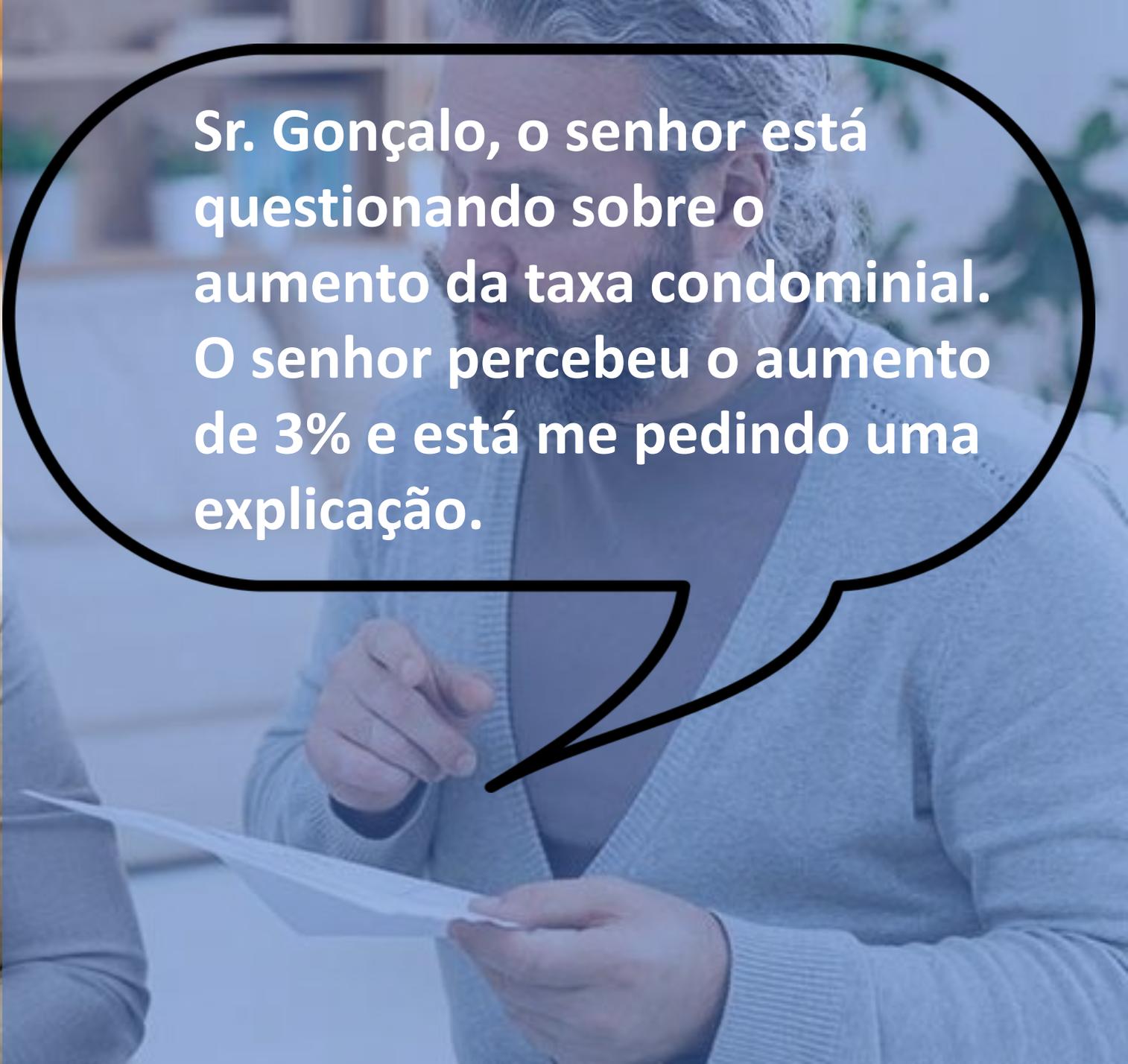
Primeiro:

Ressaltar algumas frases do outro a fim de demonstrar que está ouvindo a pessoa que está buscando explicações.



COMO FARIAM?





Sr. Gonçalo, o senhor está questionando sobre o aumento da taxa condominial. O senhor percebeu o aumento de 3% e está me pedindo uma explicação.

Vamos exercitar?

Morador: morador que absurdo é esse aqui, Sra. Beta? A Sra. acha que meu dinheiro brota?

Síndica: do que você está falando, Sr. Gonçalo?

Morador: estou falando do aumento do condomínio. Quem autorizou isso?

Síndica: foi realizada assembleia no dia 23 de março e houve aprovação da reforma dos elevadores.

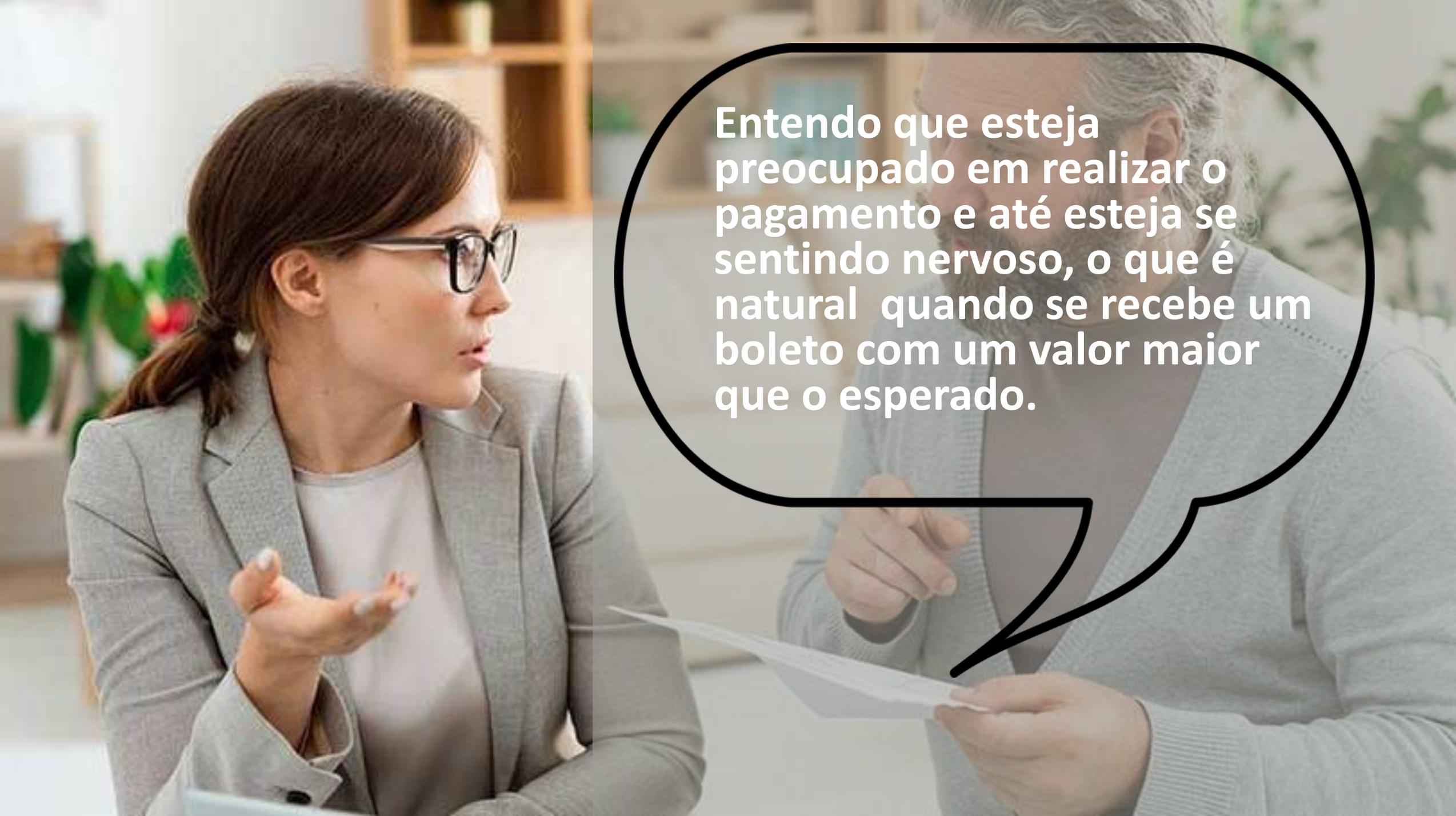
Morador: a Sra. não sabe administrar, mesmo!! E daí que aprovou em assembleia?

Segundo:

Acolhimento da queixa e confirmação dos sentimentos.

COMO FARIAM?





Entendo que esteja preocupado em realizar o pagamento e até esteja se sentindo nervoso, o que é natural quando se recebe um boleto com um valor maior que o esperado.

Vamos exercitar?

Morador: morador que absurdo é esse aqui, Sra. Beta? A Sra. acha que meu dinheiro brota?

Síndica: do que você está falando, Sr. Gonçalo?

Morador: estou falando do aumento do condomínio. Quem autorizou isso?

Síndica: foi realizada assembleia no dia 23 de março e houve aprovação da reforma dos elevadores.

Morador: a Sra. não sabe administrar, mesmo!! E daí que aprovou em assembleia?

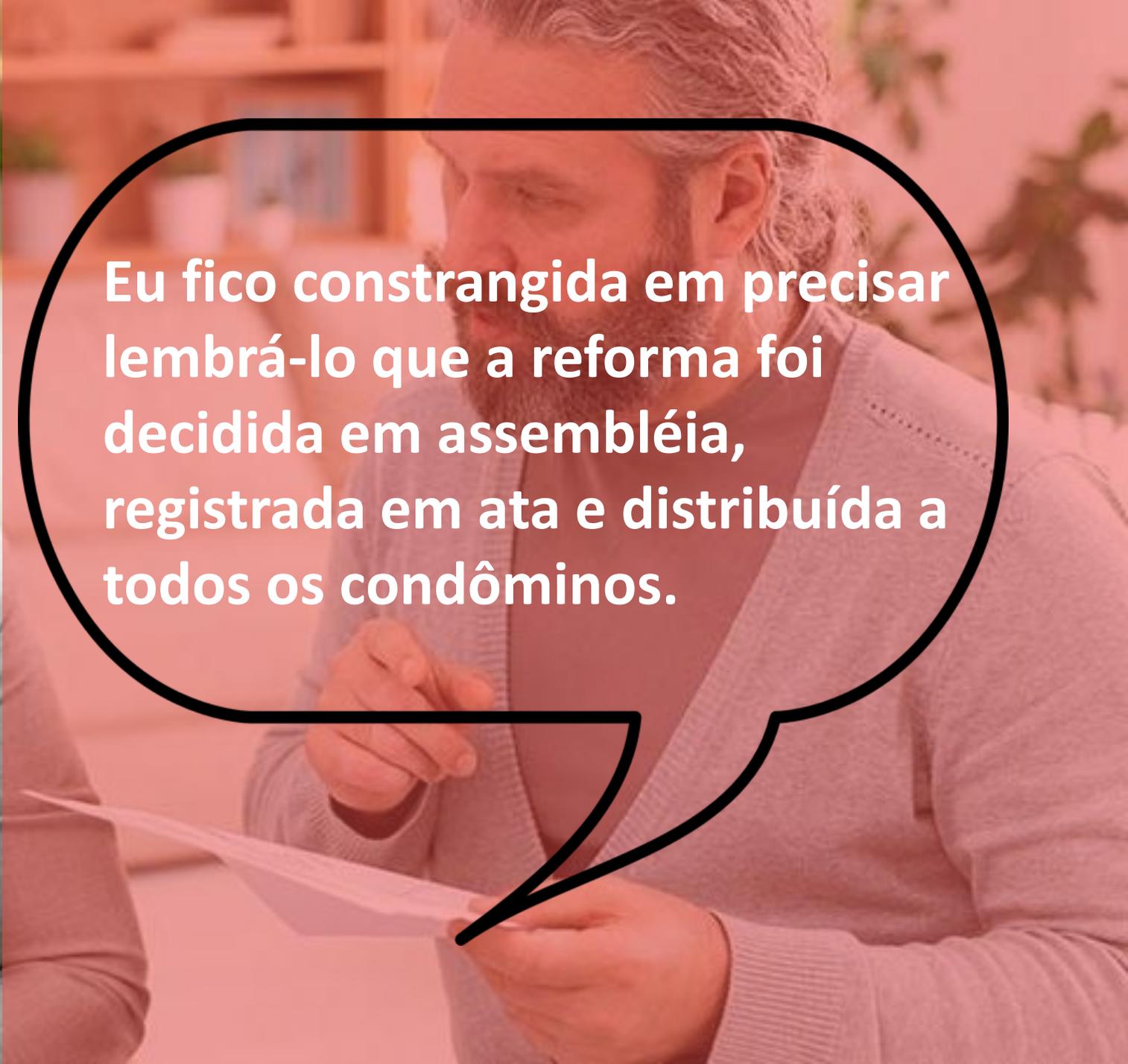
Terceiro:

Falar sobre seu sentimento!



COMO FARIAM?





Eu fico constrangida em precisar lembrá-lo que a reforma foi decidida em assembléia, registrada em ata e distribuída a todos os condôminos.

Vamos exercitar?

Morador: morador que absurdo é esse aqui, Sra. Beta? A Sra. acha que meu dinheiro brota?

Síndica: do que você está falando, Sr. Gonçalo?

Morador: estou falando do aumento do condomínio. Quem autorizou isso?

Síndica: foi realizada assembleia no dia 23 de março e houve aprovação da reforma dos elevadores.

Morador: a Sra. não sabe administrar, mesmo!! E daí que aprovou em assembleia?

Quarto:

Pedido:

COMO FARIAM?





Por isso, gostaria que participasse das assembleias para ouvir sua opinião e sugestão.

“O conflito só se torna perigoso quando tentamos fugir dele.

Não se trata de um problema que precisa de solução e sim de um fenômeno que precisa de entendimento.

Todo o conflito é uma oportunidade para a intimidade”.

Dominic Barter

Referências

- BOYATZIS, R.; GOLEMAN, D.; McKEE, A. **O poder da inteligência emocional: como liderar com sensibilidade e eficiência**. Rio de Janeiro: Ed.Objetiva, 2018.
- BERG, A. E. **Administração de conflitos: Abordagens práticas para o dia a dia**. Curitiba: Juruá, 2012.
- BURBRIDGE, R. Marc; BURBRIDGE, Anna. **Gestão de conflitos: desafios do mundo corporativo**. São Paulo: Saraiva, 2012.
- CHAMPMAN, G. **As cinco linguagens da valorização pessoal no ambiente de trabalho**. São Paulo: Ed. Mundo Cristão, 2013.
- DAVID, S. **Agilidade Emocional: abra sua mente, aceite as mudanças e prospere no trabalho e na vida**. São Paulo: Cultrix, 2018.
- FREITAS JR, A. R. **Mediação e direitos humanos**. São Paulo: Ed LTr, 2014.
- GARBELINI, V.M.P. **Negociação e conflitos**. Curitiba: Ed Intersaberes, 2016.
- HEEN,S.; PATTON, B.; STONE, D. **Conversas difíceis**. Editora: Elsevier Brasil, 2017.
- MILTENBERGER, R. **Modificação Do Comportamento: Teoria E Prática**. São Paulo: Cengage, 2019
- ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação Não-Violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Editora Ágora, 1ª edição, 2006.



Ana Karina El Messane

CONTATOS

Celular: 41 991988142

E-mail: karinakaram@gmail.com



www.br.linkedin.com/in/ana-karina-el-messane



www.facebook.com/psicoanakarinaelmessane



www.instagram.com/anakarina.psicopedagoga

Obrigada!

INFORMAÇÕES

unihab@unihab.com.br

(41) 3259 – 6032

(41) 9 9165 3737

Rua: Doutor Pedrosa, 475 – 2º andar

Regional Metropolitana - Curitiba – (41) 3259-6000 - curitiba@secovipr.com.br

Regional Litoral – Matinhos – (41) 3259-6000 - curitiba@secovipr.com.br

Regional Campos Gerais - Ponta Grossa – (41) 3259-6000 - curitiba@secovipr.com.br

Regional Cataratas - Foz do Iguaçu – (45) 3523-7711 - foz@secovipr.com.br

Regional Oeste - Cascavel – (45) 3225-2560 - cascavel@secovipr.com.br

Regional Noroeste - Maringá – (44) 3262-2433 - maringa@secovipr.com.br

Regional Norte - Londrina – (43) 3356-2703 - londrina@secovipr.com.br

SISTEMA

SECOVI-PR
SINDICATO DA HABITAÇÃO
E CONDOMÍNIOS

UNI HAB
IN PESP AR
SECOVIMED
CMA-PR

