

# Ciclo Palestras Secovi - Comunicação Não Violenta

## Como construir melhores relacionamentos nos condomínios utilizando a CNV

Master Coach: Wanda Sanchez  
Peters

São Paulo/SP - 26/09/2019

**OBSERVAR**

- Para além das ideias de certo e errado, existe um campo. Eu me encontro com você lá.
- A raiz do não ouvir é o já saber.
- O caminho para ouvir é o parar de falar: uma razão de não conseguirmos ouvir é que as vozes dos outros são abafadas por nossas vozes internas.

**SENTIMENTO**

- Seguirá a alegria, medo ou qualquer outro sentimento, a natureza não-lida deles, com uma finalidade: Eles nos mobilizam para agir, perseguindo o realizado o que precisamos ou valorizamos.
- Quando alguém fala com o coração, com paixão, a conversa fica muito profunda.

**NECESSIDADE**

- Repetidas vezes pode ser que a partir do momento em que as pessoas começam a comunicar sabem o que precisam e a possibilidade de encontrar maneiras de atender às necessidades de todos aumenta exponencialmente.
- Aqui que é mais pessoal é mais universal.

**PEDIDO**

- Quando os outros sentem que temos compromisso maior e com a qualidade do relacionamento, e que esse processo satisfaz as necessidades de todos, então eles podem confiar que nossas solicitações são verdadeiramente pedidos, e não exigências, conflitos.
- Formular pedidos com linguagem clara, positiva, e de ações concretas, revela o que realmente queremos.

**RECEBER COM EMPATIA**

**RECEBER AS PRIMEIRAS DÍZES NÃO COMPARAR, POR EMPA PRESSIONES DE OUTRO SER HUMANO QUE ESTAR DEPOSTO A COMPRETENSÃO (EMER) SUA ALMA E SIM, PROFUNDAS VULNERABILIDADES.**

**COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA**

ROSENBERG

Alex Chichami  
San/19



# Objetivos

---

- **Como lidar com a comunicação e com as diversas formas de se relacionar em condomínios.**
- **Compreender os diferentes perfis de pessoas/públicos em condomínios para construir uma comunicação com foco para solução.**
- **Desconstruir os conflitos mais comuns dentro de um condomínio praticando a escuta ativa.**
- **Como lidar com falas difíceis analisando as principais anomalias de um condomínio.**



# Agenda

- 
- O que é CNV - Comunicação Não Violenta? E sua importância em condomínios.
  - Conhecer as bases da CNV – Compaixão e Empatia, com aplicação prática no dia a dia de condomínio
  - Compreender a intenção e significado de se comunicar dos diferentes públicos: condôminos, síndicos, locatários, locadores, conselheiros, fornecedores, prestadores de serviços.
  - Praticar a comunicação: Observação & Interpretação na administração de conflitos.
  - Entender quais os passos para uma comunicação autêntica aumentando um foco para solução no dia a dia de um condomínio.
  - Conhecer e aplicar as estratégias de CNV para atender as necessidades e expectativas individuais e coletivas dos condomínios.

# Somos Violentos?



## Quais ofensores?

- Como lidar com uma sociedade materialista?
- Programas sensacionalistas, filmes de heróis, pessoas que matam pessoas ou espancam.
- A violência é o climax do espetáculo.
- Os maus merecem castigo.





# Vídeo - Viver em condomínio

<https://www.youtube.com/watch?v=eXIDEXxDq4o>



"O lance da vida não é só se **autoconhecer**, mas se **AUTOCRIAR**"

SAIR DOS ANESTÉSICOS  
O QUE ESTÁ VIVO  
O QUE ESTO SENTINDO

**CNV**  
um compromisso com a **VERDADE**

Intrapessoal  
Interpessoal  
**CNV** e Sistêmica

Rafa  
Fabi  
co-fundadores do Espaço Terra Luminosa

**LAB CNV**  
Comunicação Não-Violenta

A QUE ESTÁ PULANDO dentro de mim

Não há uma verdade em si

"Não é uma ferramenta, é um colocar-se na vida"

**AHIMSA**

Aqui o **Pacificador** é um **ATIVISTA**

da verdade que está pulsando

**NÃO VOU FINGIR QUE NÃO ESTÁ ACONTECENDO NADA**

LETRA ILUSTRADA



A essência é a **CONEÇÃO**

Como eu **ATRAVESSO** o papel  
E CONECTO COM O SER HUMANO QUE ESTÁ POR TRÁS DO PAPEL

intei reza  
Integridade

Que é **- NÃO - VIOLÊNCIA** pra você?

forma de conduzir

zelar

não insistência

cuidado com as pessoas

criar um campo de escuta

APRENDER A **AUTOESCUTA**

forma  
**AUTÊNTICA GENUINA E CUIDADOSA**



de olhar para o que está dentro de mim

Não tenho garantia de como o outro vê

TENTANDO CRIAR A POSSIBILIDADE DO OUTRO **SER AUTÊNTICO**



O desafio é expandir a capacidade de

**Ficar no CONFLITO**

E olhar para as **pérolas** que estão ali



◊ que é CNV?

Uma forma de comunicar onde é estabelecida, em suas bases, a empatia e compaixão, escuta ativa e plena. Consciência de si e do outro, sem aborrecimento, sem mágoas, sem tristeza e sem medo.





## Qual sua importância para convivência em condomínios?

---

- Existe uma comunicação violenta, quando há uma expressão trágica de uma necessidade não atendida!
  - As bases do CNV são a empatia e a compaixão.
- Como ouvimos os outros.
  - Sair do mecanicismo e ir para respostas mais conscientes e exercitar a percepção, sentimentos e desejos.
- Estimular uma cultura de Paz – visando a auto-educação, restabelecendo a confiança mútua, seja entre pessoas, instituições, povos e nações.

# Componentes da CNV na prática em condomínios



## OBSERVAÇÃO

observar, sem avaliar ajuda a afastar a tendência de parecer uma crítica.



## SENTIMENTO

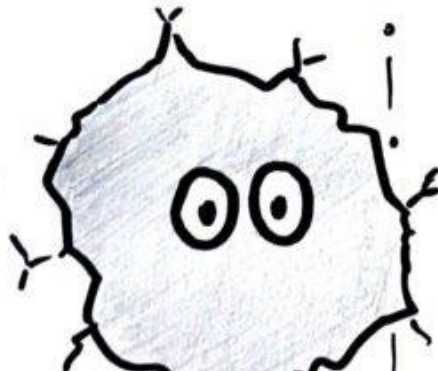
Separe isso do que você acha que o outro reage ou se comporta à seu respeito.

# OS 4 COMPONENTES DA CNV

## 3. NECESSIDADES

Qual a necessidade escondida por trás deste sentimento?

O que precisa ser

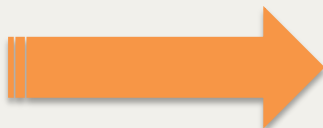


## 4. PEDIDO

Quanto mais claros e objetivos formos acerca do que queremos, mais provável será que conciazmos



# Intenção e significado de diferentes públicos



Praticar a comunicação:  
Observação e Interpretação na  
administração de conflitos

Analisar e não observar é na realidade uma expressão  
de nossas necessidades e valores aprendidos

e

Essas análises ou avaliações são expressões trágicas de  
nossos próprios valores e necessidades,

**a consequência**

é que reforçamos a postura defensiva e a resistência, a  
eles nas próprias pessoas, cujo comportamento nos  
interessam.



# Quais motivações que dominam o seu pensamento na hora do diálogo?

- Egoístas?
- Gananciosas?
- Egocêntricas?
- Preconceituosas?



- Compaixão?
- Empatia?
- Calma?
- Entendimento?

## calma

Ausência de agitação; tranquilidade  
calma do mar; manter a calma.  
Calor atmosférico: hora do dia em  
mais calor.

[ ] Dicio.com.br

[ ] Dicio.com.br

## compaixão

### lucidez

Estado da pessoa lúcida, que compreende bem, que expressa suas ideias com clareza, que utiliza perfeitamente suas faculdades mentais: com a velhice, (...)  
Clareza; grande percepção; capacidade para entender ou se expressar claramente: expressa lucidez em seus argumentos.

[ ] Dicio.com.br

## empatia

Ação de se colocar no lugar de outra

do agir ou pensar da forma  
ria ou agiria nas mesmas  
e identificar com o outro,  
ele sente, desejando o que  
endendo da maneira como

[ ] Dicio.com.br

[ ] Dicio.com.br



## Conceito de Parafrasear:

Parafrasear para entender o fato, sem emitir nenhum julgamento, nem sentimento.

Expressar frase ou texto, sem que se altere o significado da primeira versão.

- Dupla similar uma situação de conflito.

Quando parafrasear responder ao outro: O que você quis dizer é...

- Depois trocar, outra pessoa fala e você, ouve.

# Estratégias CNV - Perguntar para atender expectativas individuais e coletivas

Perguntas  
extraem  
respostas

Perguntas  
revelam  
necessidade

Perguntas  
dissipam o  
conflito

Perguntas  
revelam  
informações

Perguntas nos  
fazem pensar

Perguntas nos  
fazem  
persuasivos

Perguntas  
revelam mal  
entendidos

Perguntas  
mantém o  
controle



## Comunicação autêntica com foco para solução

- Saber que nem sempre tenho consciência quando falo
- Promover uma cultura da consciência, não o que “acha” e sim como a pessoa se sente
- Perceber que as pessoas se sentem valorizadas
- Praticar sua escuta ativa
- Manter a atenção plena
- Evitar falar o que vem na cabeça
- Estar vivo para a pessoa
- Aprender a ser e viver de forma não robótica
- Ser um espelho

# Palavras são paredes ou janelas por Ruth Bebermeyer

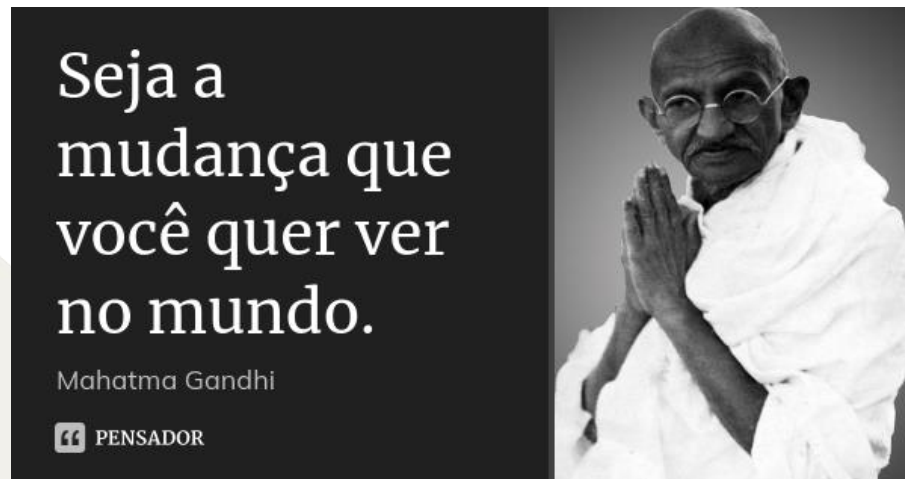
*Sinto-me tão condenada por suas palavras,  
Tão julgada e dispensada.  
Antes de ir, preciso saber: Foi isso que você quis dizer?  
Antes que eu me levante em minha defesa,  
Antes que eu fale com mágoa ou medo,  
Antes que eu erga aquela muralha de palavras,  
Responda: eu realmente ouvi isso?  
Palavras são janelas ou são paredes.  
Elas nos condenam ou nos libertam.  
Quando eu falar e quando eu ouvir,  
Que a luz do amor brilhe através de mim.  
Há coisas que preciso dizer,  
Coisas que significam muito para mim.  
Se minhas palavras não forem claras,  
Você me ajudará a me libertar?  
Se pareci menosprezar você,  
Se você sentiu que não me importei,  
Tente escutar por entre as minhas palavras  
Os sentimentos que compartilhamos.*



Muito obrigada!

Wanda Sanchez Peters  
Master Coach

Alto Contato Treinamento em  
Desenvolvimento Profissional



Seja a  
mudança que  
você quer ver  
no mundo.

Mahatma Gandhi

PENSADOR

Telefones: 11 5081 6113

WhatsApp : 11 9. 9601 3017

[www.altocontato.com.br](http://www.altocontato.com.br)

E-mail: wanda@altocontato.com.br