

# COMUNICAÇÃO

## Atividade 2 - Gerir conflitos

Atividades para promover as competências pessoais, sociais e de aprendizagem dos adultos

Descrição das ações incluídas no presente manual.

Título/nome	Gestão de conflitos
<b>Competência</b> LifeComp abordada	<input type="checkbox"/> Autorregulação <input type="checkbox"/> Flexibilidade <input type="checkbox"/> Bem-estar <input type="checkbox"/> Empatia <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação <input type="checkbox"/> Colaboração <input type="checkbox"/> Mentalidade de crescimento <input type="checkbox"/> Pensamento crítico <input type="checkbox"/> Gestão da aprendizagem
<b>Duração</b> <sup>1</sup>	50 minutos
<b>Tipo de atividade</b>	Trabalho de grupo, discussão e simulação
<b>Breve descrição</b>	Esta atividade tem como objetivo realçar que, quer se trate de um contexto pessoal ou profissional, todos podem viver conflitos e que, se essas situações forem bem geridas, podem constituir oportunidades de crescimento pessoal.
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conhecer os obstáculos da comunicação</li> <li>● Melhorar as competências dos/as participantes sobre resolver conflitos e superar os desafios de comunicação</li> </ul>
<b>Contexto</b> <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 facilitador</li> <li>● 1 sala que permita a interação em grupo</li> <li>● Cadeiras dispostas em forma de “U” para incentivar a participação e o debate</li> <li>● Projetor ou ecrã grande, se possível</li> </ul>
<b>Dicas para facilitadores</b> <sup>3</sup>	Incentive a participação ativa e respeitosa dos participantes. Esteja preparado para fornecer orientação e apoio durante os debates ou atividades, caso surjam conflitos entre os participantes.

<sup>1</sup> Pode ser contínuo.

<sup>2</sup> Materiais e recursos necessários para a sua implementação, incluindo recursos financeiros, humanos e espaços. Caso seja necessária uma ficha de trabalho, utilize o seguinte documento para a preparar.

<sup>3</sup> O que uma pessoa precisa de saber para implementar a atividade.

	<p>Promova uma atmosfera de compreensão mútua e encoraje os participantes a considerar diferentes pontos de vista.</p> <p>O orador e o ouvinte devem revezar-se em cada papel, para que cada um tenha a oportunidade de exprimir os seus pensamentos e sentimentos.</p> <p>O objetivo desta atividade não é resolver um problema específico, mas sim ter uma conversa segura e significativa e compreender o ponto de vista do outro.</p>
<b>Passo a passo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. O/a facilitador/a apresenta factos importantes sobre os obstáculos à comunicação e a resolução de conflitos (para mais informações, ver a Ficha de trabalho para o/a facilitador/a)</li> <li>2. O/a facilitador/a explica os objetivos da atividade de grupo e a sua relevância para as suas vidas pessoais e profissionais.</li> <li>3. O/a facilitador/a divide os participantes em pares e convida-os a escolher uma provável situação de conflito para que possam aplicar o conhecimento adquirido com a apresentação.</li> <li>4. O/a facilitador/a apresenta um exemplo: „<i>O seu vizinho deu uma festa ontem à noite e toda a sua família não conseguiu dormir - aproxime-se dele para discutir o assunto e diga-lhe que está zangado. Que abordagem utilizaria? Qual seria o tom da sua comunicação?</i>“</li> <li>5. Os participantes são encorajados a encenar esta situação hipotética, assumindo os papéis de orador e ouvinte e revezando-se em cada papel, para que cada um tenha a oportunidade de expressar os seus pensamentos e sentimentos.</li> <li>6. Qualquer um dos participantes pode pedir um intervalo em qualquer altura.</li> </ol>
<b>Reflexão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considera-se capaz de resolver um conflito?</li> <li>• Quando foi a última vez que entrou em conflito com um amigo ou um familiar?</li> <li>• Como é que lida com as críticas?</li> <li>• Considera-se uma pessoa crítica?</li> <li>• Qual é a sua abordagem ao conflito? Evitá-lo? Ou lidar com ele?</li> <li>• Quais são as coisas que gostaria de fazer melhor quando se encontra numa situação de conflito?</li> </ul>
<b>Referências</b>	<p><a href="https://extension.usu.edu/relationships/research/effective-communication-skills-resolving-conflicts">https://extension.usu.edu/relationships/research/effective-communication-skills-resolving-conflicts</a></p>



# Ficha de trabalho para o/a Facilitador/a

## Atividade „Gestão de conflitos“

Muitas pessoas estão conscientes de que a resolução eficaz de conflitos requer comunicação, mas é importante notar que os padrões de comunicação negativos podem, de facto, piorar a situação e intensificar o conflito.

### Eis alguns desafios de comunicação que podem ocorrer:

#### Diferenças no estilo de comunicação:

Todas as pessoas têm uma forma única de comunicar, que se baseia frequentemente nas nossas experiências familiares, cultura, género e muitos outros fatores.

Alguns de nós tendem a ser mais barulhentos, extrovertidos ou emotivos quando comparados com outros. As nossas experiências passadas podem criar expectativas que normalmente não são comunicadas verbalmente aos outros, o que pode causar tensões e mal-entendidos.

Discutir os nossos antecedentes e perceções pode ajudar a clarificar as expectativas para nós próprios e para os outros e pode ajudar na resolução de conflitos.

#### O tom de voz/linguagem corporal

A comunicação é mais do que as palavras que escolhemos utilizar. Quando transmitimos uma mensagem contraditória de uma forma em que o nosso tom de voz e a nossa linguagem corporal não correspondem à nossa mensagem, a confusão e a frustração seguem-se frequentemente.

É importante estar atento ao seu tom e à sua postura.

#### Obstáculos à comunicação:

Isto acontece frequentemente quando duas pessoas falam de tal forma que nenhuma delas se sente compreendida. Os investigadores consideram quatro estilos de comunicação particularmente negativos:

- **Crítica:**

Embora seja natural ter preocupações sobre acções específicas, é crucial evitar rebaixar alguém como pessoa com base nessas acções. As críticas centram-se nos comportamentos, enquanto as críticas visam negativamente as intenções e o carácter de uma pessoa. Por exemplo, uma crítica pode ser dita como uma queixa "*Fiquei tão preocupado quando não telefonaste ontem à noite para me dizeres que tinhas chegado bem*", em oposição a uma crítica. "*Nunca pensas em mais ninguém para além de ti. Prometeste que telefonavas quando chegasses*".

- **Desprezo:**

É muitas vezes demonstrado através da linguagem corporal, como revirar os olhos, escarnecer, ou usar insultos, sarcasmo e comentários ofensivos. Envia claramente uma mensagem de aversão e de falta de respeito pela outra pessoa.

- **Defensividade:**

É uma reacção comum à crítica e ao desprezo, pois é natural querermos proteger-nos. Quando nos tornamos defensivos, tendemos a deixar de ouvir o ponto de vista da outra pessoa, acabando com a comunicação.

- **Obstrução:**

Refere-se ao facto de se retirar da comunicação e de se recusar a participar numa discussão. É

semelhante ao "tratamento de silêncio" que as crianças pequenas utilizam quando estão aborrecidas. Sem comunicação, torna-se impossível chegar a uma resolução de conflitos.

Alguns exemplos adicionais de obstáculos à comunicação incluem (Miller & Miller, 1997):

- Fazer pedidos ("Para de reclamar!")
- Aviso ("Se fizeres isso, vais arrepender-te.")
- Pregação ("Não devias agir assim.")
- Aconselhamento ("Espera um par de anos antes de decidires.")
- Dar lições ("Se fizeres isto agora, não vais crescer e ser um adulto responsável").
- Concordar, só para manter a paz ("Acho que tens razão").
- Ridicularizar ("OK, bebé").
- Interpretação ("Não acreditas mesmo nisso.")
- Simpatizar ("Não te preocupes, tudo se vai resolver.")
- Questionar ("Quem é que te pôs essa ideia na cabeça?")
- Desviar ("Vamos falar de algo mais agradável.")

Os obstáculos à comunicação são muito comuns; no entanto, não promovem uma resolução saudável dos conflitos e conduzem frequentemente a uma escalada do conflito. É importante reconhecê-los e fazer esforços para comunicar eficazmente, de modo que os obstáculos possam ser resolvidos.

## FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS:

### Suavizar a abordagem

Iniciar a comunicação com algo positivo e começar por expressar apreço, concentrando-se nos problemas um de cada vez e assumindo a responsabilidade pelos pensamentos e sentimentos. Ao expressar o problema, iniciar a mensagem com "Eu" em vez de "Tu" pode diminuir a defensividade e promover interações positivas com os outros (Darrington & Brower, 2012).

### Fazer tentativas para acalmar a situação

Tentar evitar que uma interação mais negativa escale, fazendo uma pausa ou esforçando-se por acalmar a situação. Isto é importante porque quando surgem conflitos, muitas vezes experimentamos stress emocional e físico intenso que pode afetar a nossa capacidade de pensar e raciocinar, o que pode levar a bloqueios de comunicação (Gottman & DeClaire, 2001).

### Competências eficazes para falar e ouvir

#### As regras para o orador incluem:

- O orador deve partilhar os seus próprios pensamentos, sentimentos e preocupações - não o que ele pensa que são as preocupações do ouvinte.
- Usar frases "eu" ao falar para exprimir corretamente pensamentos e sentimentos.
- Manter as declarações curtas, para garantir que o ouvinte não fica sobrecarregado com informação.
- Parar depois de cada afirmação curta para que o ouvinte possa parafrasear, ou repetir com as suas próprias palavras, o que foi dito para garantir que compreendeu. Se a paráfrase não estiver correcta, reformular suavemente a afirmação para ajudar o ouvinte a compreender.

#### As regras para o ouvinte incluem:

- Parafrasear o que o orador está a dizer. Se não for claro, pedir esclarecimentos. Continuar até que o orador indique que a mensagem foi recebida corretamente.



- Não discutir nem dar uma opinião sobre o que o orador diz - esperar para o fazer até ser o orador, e depois fazê-lo de forma respeitosa.
- Enquanto o orador estiver a falar, o ouvinte não deve falar ou interromper, exceto para parafrasear depois do orador.

