

SEMANA *Pedagógica*



ANEXO I

ROTEIRO II

AGENTES EDUCACIONAIS I E II
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Anexo 1

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Os conflitos são inerentes à condição humana. A divergência de opiniões, dificuldade de comunicação e assertividade das pessoas são as possíveis causas que intensificam a ocorrência de conflitos, as quais podem surgir quando há a necessidade de escolha entre situações divergentes.

“O conflito é o nosso companheiro de jornada mais próximo. É parte integrante da vida e da atividade social. O conflito se origina da diferença de interesses, de desejos e aspirações.” (CHRISPINO; CHRISPINO, 2002).

E ainda:

Conflito é toda opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento. A partir disso, todos os que vivemos em sociedade temos a experiência do conflito. Desde os conflitos próprios da infância, passamos pelos conflitos pessoais da adolescência e, hoje, visitados pela maturidade, continuamos a conviver com o conflito intrapessoal (...) ou interpessoal. (CHRISPINO; CHRISPINO, 2002)

Os conflitos podem representar uma oportunidade de mudança a partir do diálogo e da cooperação, possibilitando a criação de novas opções de encaminhamento aos problemas. Eles em si não são negativos, mas a forma que lidamos pode gerar situações positivas ou não.

O diálogo é base para a mediação dos conflitos, é por meio dele que os indivíduos conseguem interagir, buscar estratégias e resolvê-los de forma produtiva, gerando aprendizagem e mudança. O diálogo deve ser permanente, com intuito de ouvir as diferenças e propor resoluções, utilizando sempre uma comunicação eficaz e ideias assertivas. Segundo, CECCON (2009) “O conflito que não se expressa no diálogo pode tornar-se confronto, com manifestações violentas”.

É imprescindível saber escutar, desenvolver a paciência e humildade e demonstrar interesse em quem fala. É necessário também tentar compreender o outro, sem julgamentos ou reprovações, tendo empatia, prestando atenção nos sentimentos e emoções.

“Em um diálogo não há a tentativa de fazer prevalecer um ponto de vista particular, mas a de ampliar a compreensão de todos os envolvidos” - David Bohm

A mediação baseada no diálogo auxilia no desenvolvimento crítico do pensamento, na habilidade de solucionar problemas, na assertividade e na empatia com o outro, fazendo com que os envolvidos assumam a responsabilidade por seus comportamentos.

Faz parte de uma boa convivência, independente do ambiente: pessoal, familiar ou profissional, o sentimento de pertencimento entre os indivíduos. No entanto, situações de discriminação, exclusão e humilhação afetam os relacionamentos e causam desajustes no convívio social.

“Conflito é um processo que começa quando um indivíduo ou um grupo sente que os atos ou as intenções de outro indivíduo ou grupo podem prejudicar seus próprios interesses, convicções, normas, valores.” (de Dreu, 2007)

PARA REFLETIR...

A laranja da discórdia ou o poder do “por quê?”

Ao final do dia, uma quitandeira está para fechar as portas quando entram afobadas, duas freguesas.

– Quero uma laranja! – dizem ao mesmo tempo.

Acontece que só restara uma única laranja na quitanda. Que fazer?

A quitandeira propõe dividir a laranja ao meio.

– Não! – reagem imediatamente Dona Clara e Dona Nina, muito nervosas. As duas queriam a laranja inteira.

Nesse momento, a quitandeira pergunta:

– Mas por quê? Por que vocês precisam de uma laranja inteira?

– Porque vou fazer um bolo e preciso de toda a casca – diz a primeira.

– Porque preciso do suco da laranja inteira – diz a segunda.

A pergunta da quitandeira possibilitou o diálogo. Dona Nina e Dona Clara tiveram a oportunidade de expor quais eram suas necessidades e de se ouvir, o que tornou possível encontrar estratégias que permitissem atendê-las. O conflito estava resolvido.

Essa é uma estória muito conhecida e recontada de diversas formas em capacitações de mediadores de conflitos; aqui, a versão de B. A. M. van Velzen.

O CONFLITO E EU...

- Pense em um conflito no qual você se envolveu recentemente no seu ambiente de trabalho. Quais eram as suas necessidades? E quais eram as necessidades da outra pessoa?
- Esse conflito resultou em aprendizagem mútua? Ou resultou em alguma manifestação de agressividade ou insatisfação?
- Se resultou em aprendizagem, como você e/ou a outra pessoa procederam?
- Se resultou em alguma manifestação de agressividade, o que você poderia ter feito para evitar que o diálogo fosse interrompido?
- Se todo o episódio de conflito vivenciado tivesse sido ignorado e não houvesse mediação, como você estaria se sentindo em relação à outra pessoa?