

SEMANA ***Pedagógica***



ANEXO II

ROTEIRO II

AGENTES EDUCACIONAIS I E II
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Anexo 2

Como mediar os conflitos interpessoais

Na medida em que a humanidade se desenvolve, a forma de comunicação também se aprimora, modificando as formas de resolução de conflitos.

A evolução nessa forma de resolução propicia uma mudança de foco, tendo como preocupação não o objeto do conflito, mas as relações interpessoais.

Muito mais importante que o resultado dos problemas é a forma de abordagem utilizada, otimizando o bom convívio.

Para melhor lidar com os conflitos interpessoais são necessárias atitudes assertivas, com comunicação coerente e ações apropriadas; manter a cooperação e colaboração no intuito de buscar uma solução que atenda os interesses mútuos; evitando assim a competição.

Segundo CORDEIRO (2009), na competição “o indivíduo busca seus interesses às custas dos interesses de outras pessoas”. Já na colaboração, “o indivíduo se esforça para trabalhar com o outro na busca de uma solução que atenda, plenamente, o interesse de ambos”.

Com base nas definições acima, realize a atividade proposta no roteiro. Após a discussão e o preenchimento, os grupos devem apresentar o trabalho realizado, fazendo um comparativo entre as mesmas.

TABELA 01 - LIDANDO COM CONFLITOS*

Processos envolvidos	Abordagem da colaboração	Abordagem da competição
Comunicação	Comunicação clara, aberta, com informações relevantes.	
	Os participantes se empenham em trocar informações.	
	Há diálogo.	
Percepção	Preocupam-se em verificar quais são os interesses comuns.	
	Estimulam a convergência. Deixam claros seus valores e crenças.	
Atitudes para com o outro	Atitude amistosa. Há preocupação em responder as dúvidas do outro de forma amigável.	
Orientação para o resultado do problema	Os resultados são analisados mutuamente.	
	Utilizam a colaboração para auxiliar diante de percepções divergentes.	

*Tabela elaborada a partir de CORDEIRO, 2009.

TABELA 02 - LIDANDO COM CONFLITOS*

Processos envolvidos	Abordagem da competição	Abordagem da colaboração
Comunicação	Comunicação truncada, com informações escassas.	
	Os envolvidos negam a fala um do outro, só estão interessados em mostrar que o outro está errado.	
	Há monólogo.	
Percepção	Fazem questão de mostrar as diferenças e fazem pouco caso da percepção do outro.	
	Estimulam o sentimento de oposição: "Eu estou certo e você errado".	
Atitudes para com o outro	Atitude hostil, podendo ser agressiva. Responde negativamente às solicitações do outro.	
Orientação para o resultado do problema	Só aceita os resultados se favorecer a ele.	
	Utilizam a coerção e a força para influenciar o outro.	

*Tabela elaborada a partir de CORDEIRO, 2009.