



# AÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO PARA ASSISTENTES OPERACIONAIS

## AGRUPAMENTO Nº1 E 2

# GESTÃO DE CONFLITOS

## ○ O que é um conflito?

É a oposição que surge quando existe um desacordo dentro ou entre indivíduos, grupos ou organizações.



# TIPOS DE CONFLITOS



# CAUSAS DE CONFLITOS

## Intrapessoais

- Conflito de interesses

## Interpessoais

- Diferenças individuais: Idade, sexo, cultura, atitudes, religião.
- Diferenças de objetivos: desejos, vontades e propósitos.
- Diferenciação de papéis: Dificuldade em determinar quem tem autoridade, ou quando a autoridade de uma determinada pessoa não é aceite por outra.

## Organizacionais

- Divergência de ideias, sentimentos e atitudes ao nível da escola, entre colegas, diretores, coordenadores

# TODOS OS CONFLITOS SÃO NEGATIVOS?

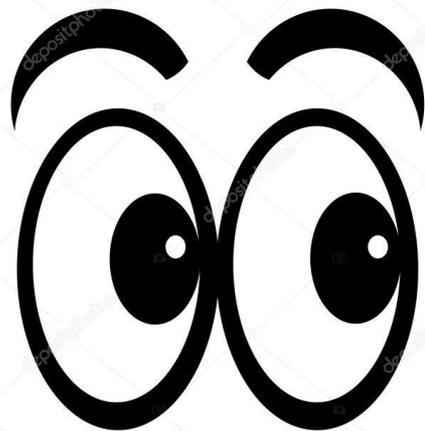
## Funcionais

- Divergências saudáveis e construtivas para o grupo
- Que melhoram o desempenho do grupo

## Disfuncionais

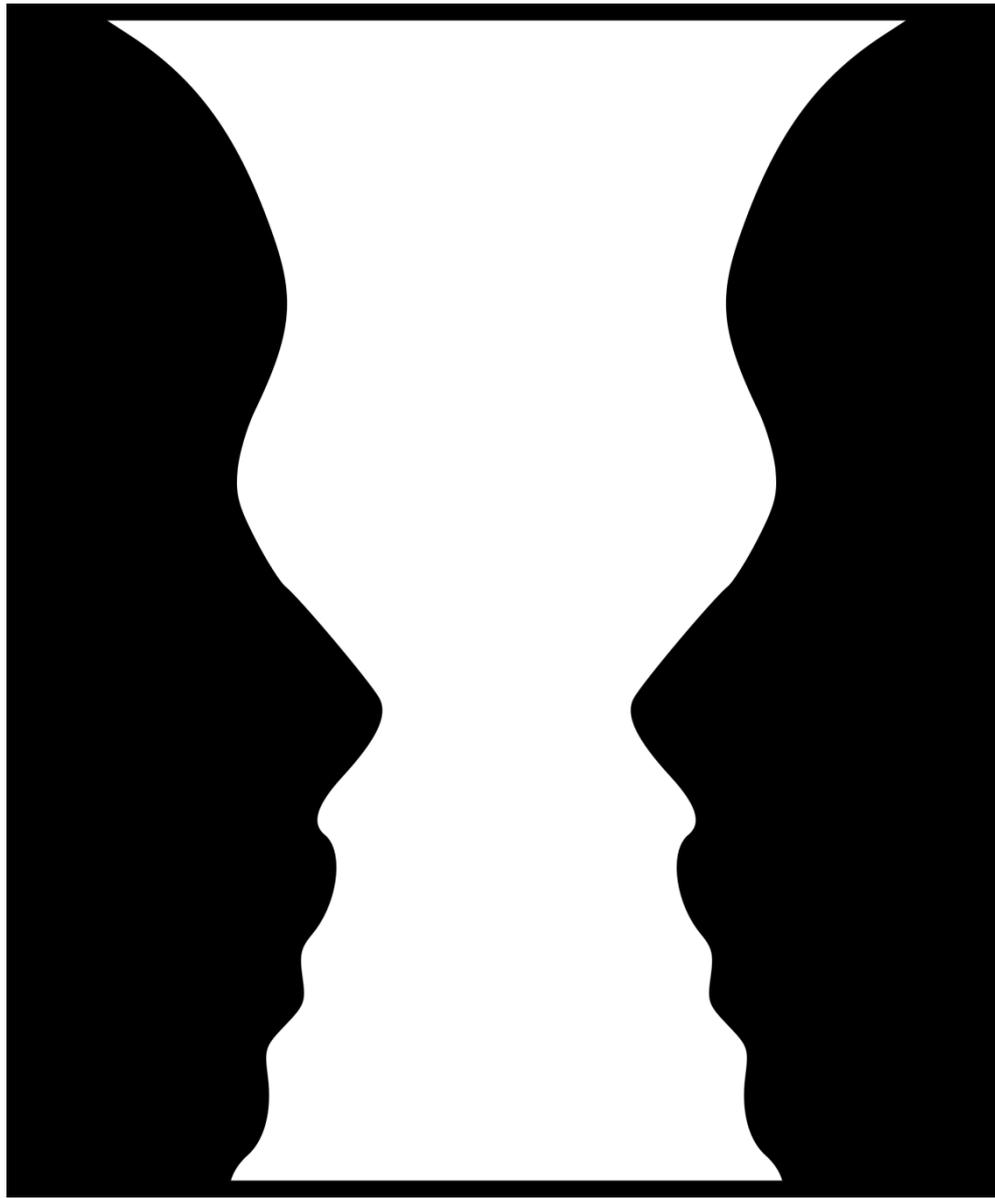
- Conflitos que atrapalham o desempenho do grupo

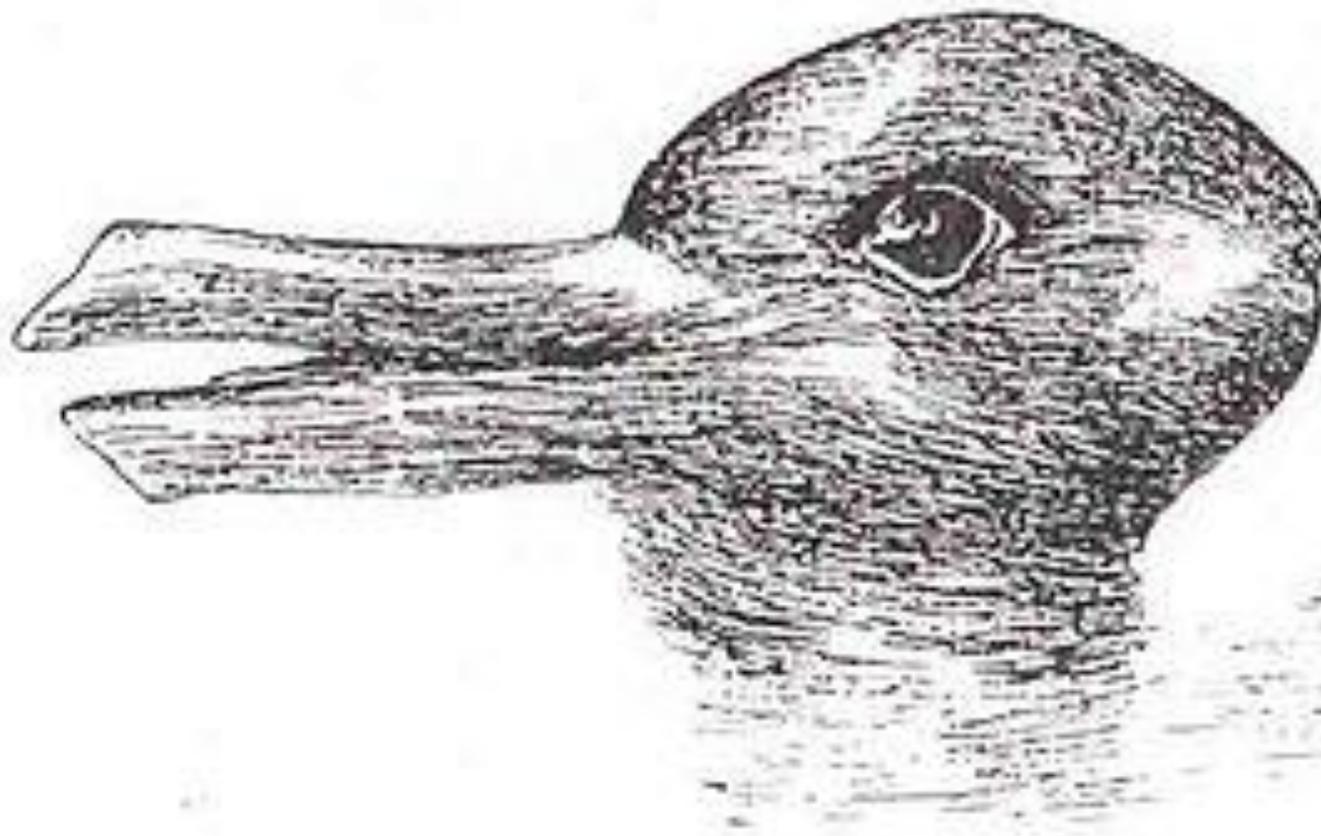




O que podemos  
ver aqui????!











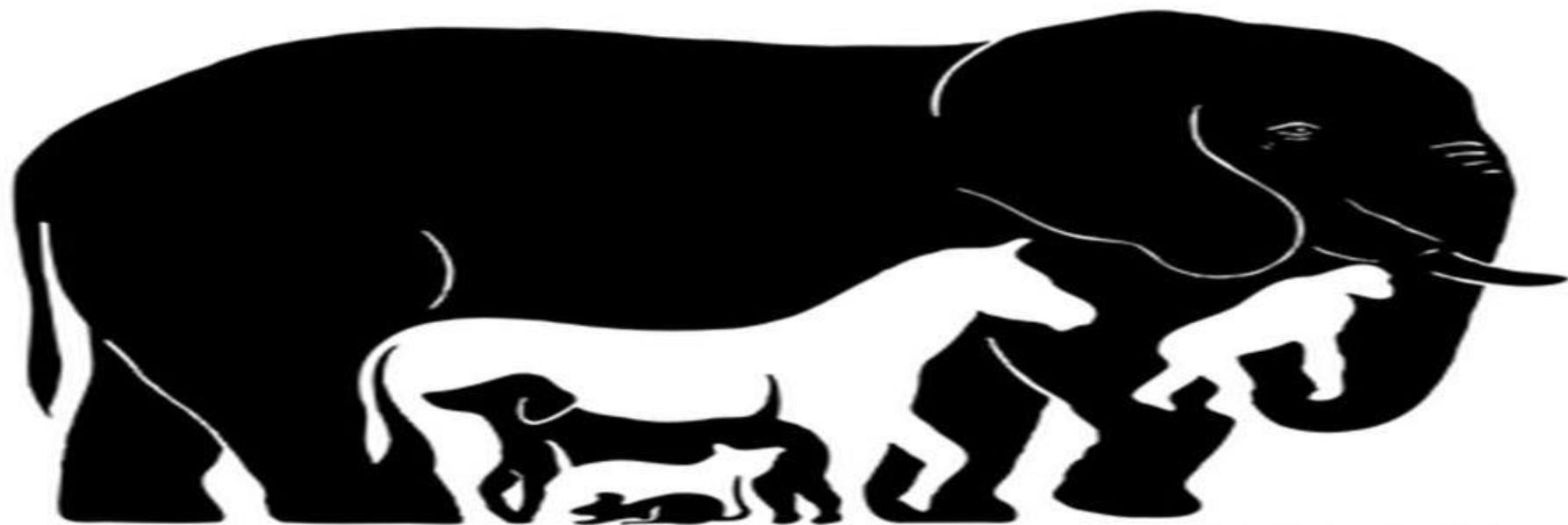
# REFLEXÃO

- Cada um tem a sua perceção das imagens, o mesmo acontece nas nossas relações.
- Todos nós entendemos, sentimos, vemos e agimos cada situação de uma forma diferente.
- A perceção influencia o nosso comportamento.



# PERCEPÇÃO

Do Ponto de vista psicológico ou cognitivo, a percepção envolve também os processos mentais, a memória e outros aspectos que podem influenciar na interpretação dos dados percebidos



[www.ilusaodeotica.com](http://www.ilusaodeotica.com)

# TIPOS DE COMPORTAMENTO DOS ALUNOS

Agressivo

Passivo

Manipulador

Assertivo



# AGRESSIVO



# AGRESSIVO



“Quem manda aqui sou eu”



“Está mas é calado”



“Se não fizeres o que digo, sofres as consequências”



# PASSIVO



# PASSIVO



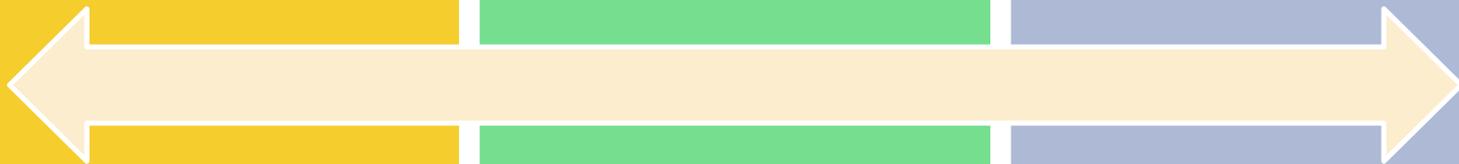
“Não vale a pena, não se ganha nada com isso”



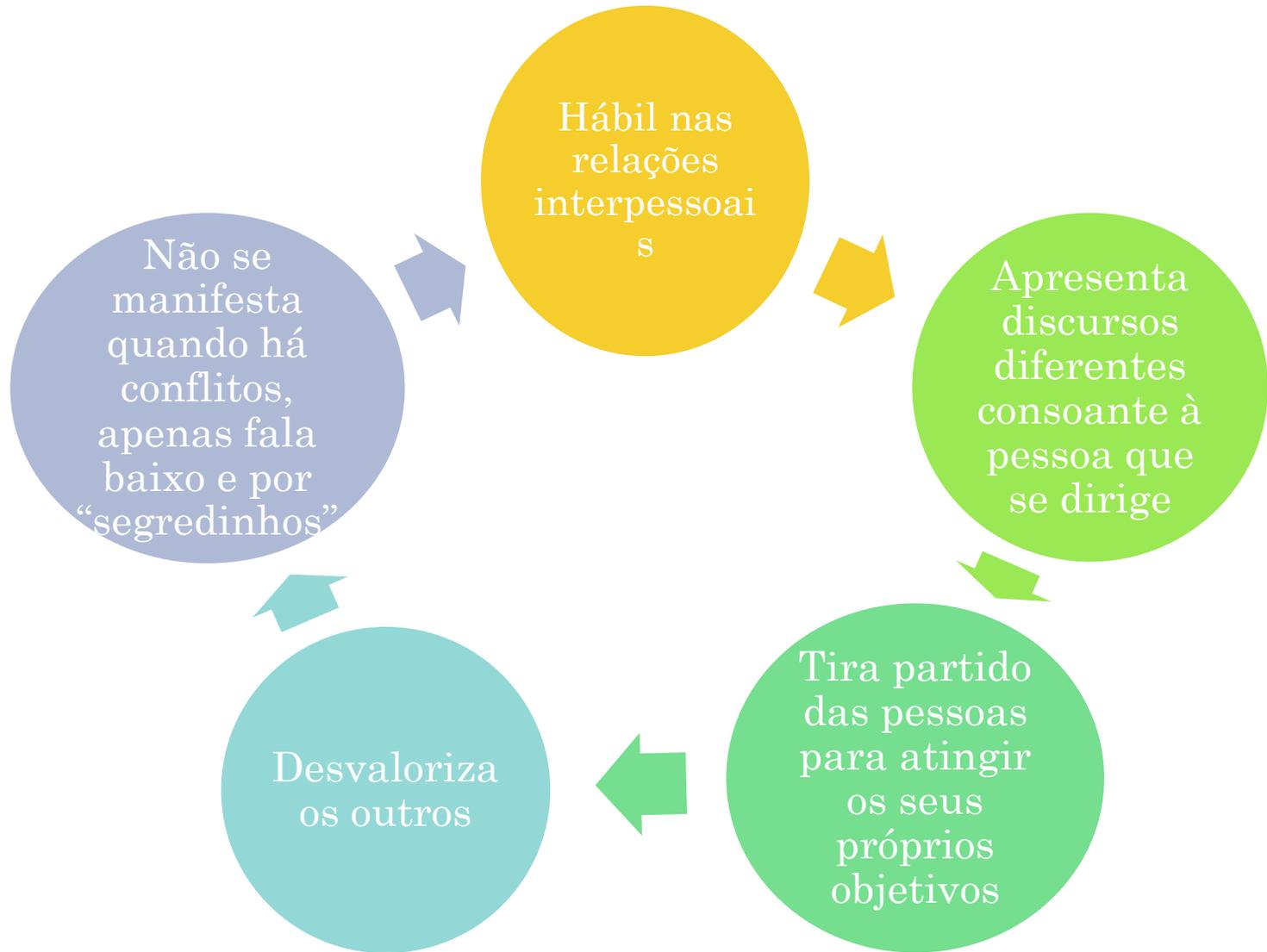
“Façam como quiserem”



“Eu não digo nada, decidam vocês”



# MANIPULADOR



# MANIPULADOR



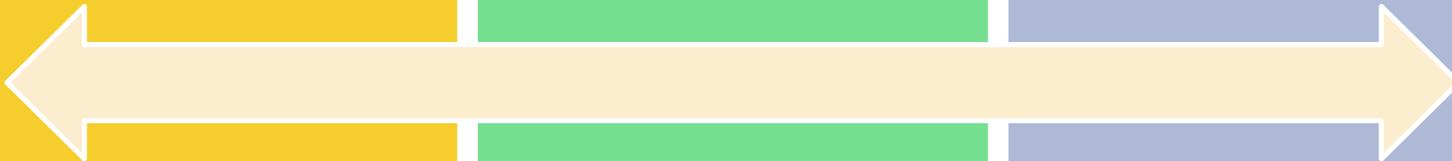
“Eu não fiz nada”



“Eu não disse isso a ninguém”



“Como irei dar a volta a este”  
(pensamento)



# ASSERTIVO



# ASSERTIVO



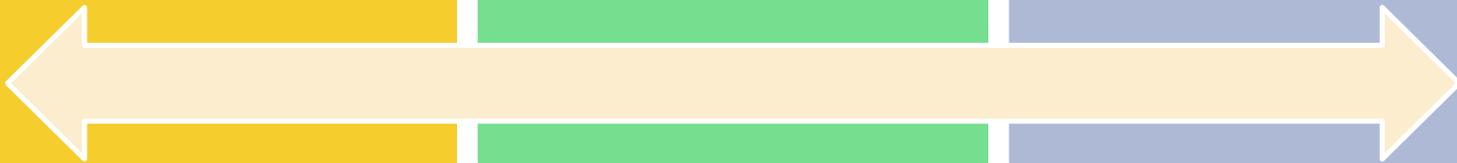
“Cada um que apresente os seus pontos de vista, ordenadamente.”



“Vamos ter calma que tudo se resolve”



“Discordo dessa opinião porque...”



# ESTILO EDUCATIVO

Permissivo

Autoritário

Autoritativo

(Maia, 2011)



# PERMISSIVO



(Maia,2011)

# PERMISSIVO

Exemplo:

- “Pronto se não queres apanhar o papel do chão, deixa que eu apanho, não é preciso gritares”

Para evitar o conflito, o adulto cede à vontade da criança.

(Maia,2011)



# AUTORITÁRIO

Imposição de regras sem  
respeitar as necessidades e  
opiniões

Obediência cega

(Maia, 2011)

# AUTORITÁRIO

Exemplo:

- “Agora vais ficar ai sentado! Não há brincadeira para ninguém! E nem me respondas!”
- “Olha que vais falar com a Professora Teresa, é melhor obedeceres!”

(Maia,2011)



# AUTORITATIVO



(Maia, 2011)



# AUTORITATIVO

- Para manter um comportamento correto é necessário reforça-lo:
  - Elogio, ato carinhoso, imediatamente após o bom comportamento.

Exemplo:

“Obrigado pela tua ajuda!”

(Maia,2011)

“Portaste-te muito bem!”



# CASO PRÁTICO

- O João é um menino que tem comportamentos agressivos diariamente. No outro dia, o Miguel chateou-se e bateu-lhe, em resposta o João agrediu-o também. A auxiliar educativa, viu que o Miguel estava a chorar e dirigiu-se imediatamente ao João dizendo: “És sempre a mesma coisa, tu és horrível!”
- A Maria zangou-se com a Marta e as duas discutiram e chamaram-se nomes ofensivos, a auxiliar estava chateada nesse dia e gritou para as duas dizendo: “Estou farta de vocês, se só veem à escola para arranjar confusão, mais vale ficarem em casa.”



# CASO PRÁTICO

- A Joana atirou lixo para o chão e a auxiliar chamou-a a atenção e pediu para a aluna colocar os papeis no caixote do lixo.

A aluna virou costas e respondeu : “Apanha tu!”

A auxiliar foi atrás da aluna, gritando com ela para que lhe obedecesse. Seguidamente confrontaram-se.

- O Manuel não queria comer a sopa e começou a chorar. A auxiliar disse: “Não precisas de chorar, vá comes só 3 colheres e pronto”.



# SUGESTÕES

- Mantenha-se próximo da criança e olhe diretamente para ela;
- Baixe-se (se for o caso) colocando-se ao nível da altura da criança e toque-lhe suavemente (nos ombros, por exemplo);
- Com uma postura tranquila mas firme, diga-lhe o que quer que a criança/jovem faça;
- Quando ela fizer o que lhe foi pedido, faça-lhe um elogio imediatamente.



# TRUQUES E DICAS

## Negociação

Consiste em pedir à criança para fazer alguma coisa que não gosta/não quer, como condição para poder fazer o que realmente gosta

“Se comeres a sopa toda, podes comer a sobremesa”



# IGNORAR

Usada para comportamentos de **pequena gravidade**, consiste em não prestar atenção ao mau comportamento

Ao ignorar, os adultos ajudam a criança a desenvolver formas mais ajustadas de chamar a atenção

**Não deve usar esta estratégia com:**

- Comportamentos extremos (agressão física/verbal)
- Comportamentos que dão benefícios imediatos

# Como ignorar?

Olhe noutra direção, sem ser a da criança

Afaste-se da criança

Tente não mostrar nenhuma reação

Ignore completamente o seu comportamento

Mantenha-se calmo/a e sereno/a

Assegure-se que as outras pessoas presentes também sigam estes passos



# MAS IGNORAR NÃO CHEGA!

O mau comportamento apenas diminui se...

Ignorar o  
comportamento  
negativo

Reforçar os  
comportamentos  
que quer aumentar



# CONSEQUÊNCIAS

A criança deve assumir as consequências do seu comportamento.

Quando estraga ou perde algo de outra pessoa deve consertar o dano causado

Não deve ser simpático/a após um comportamento desadequado da criança.

Para comportamentos mais graves como mentir, roubar ou destruir objetos a consequência terá de ser adaptada à idade da criança e gravidade do comportamento.

# PROMOVER O BOM COMPORTAMENTO

- Apresente uma atitude positiva e firme;
- Transforme a cooperação em algo positivo e engraçado;
- Mostre desaprovação ao comportamento da criança e **nunca à criança em si**: Não dizer: “Não gosto de ti.”
- Explique a razão das regras impostas;
- Elogie os bons comportamentos;
- Dê ordens de forma calma;
- Tente sempre que possível, negociar com a criança;
- Quando pede para a criança cumprir uma ordem, certifique-se que ela a cumpre.



# DÚVIDAS E SUGESTÕES ?



# PROMOVER O BOM COMPORTAMENTO

- Apresente uma atitude positiva e firme;
- Transforme a cooperação em algo positivo e engraçado;
- Mostre desaprovação ao comportamento da criança e **nunca à criança em si**;
- Não dizer: “Não Gosto de ti.”
- Explique a razão das regras impostas;
- Elogie os bons comportamentos.
- Dê ordens de forma calma;
- Tente sempre que possível, negociar com a criança;
- Quando pede para a criança cumprir uma ordem, certifique-se que ela a cumpre.



## SUGESTÕES DE COLEGAS

- Promover a autonomia dos alunos: escutar, escolher os castigos, envolvê-los na toma de decisão (exemplo da laranja para 2), etc...
- Apostar na relação afetiva;
- Normas de utilização do refeitório que seja dado conhecimento a todos os pais e auxiliares;



# Tudo depende de nós...



## MÃOS À OBRA!!!

