

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS





NÍVEL

Nível avançado

GRUPO ETÁRIO

17 - 20 anos

TÓPICO

Resolução de conflitos

RESULTADOS ESPERADOS DE APRENDIZAGEM

Conhecimento

Compreender o papel da comunicação, da escuta activa e da empatia na resolução de conflitos.

Competências

Desenvolver competências de comunicação eficaz e de escuta activa para compreender as perspectivas dos outros.

Aplicar estratégias adequadas de resolução de conflitos em diferentes situações.

Atitudes

Adoptar uma atitude positiva em relação à resolução de conflitos, valorizando os benefícios da resolução de conflitos e mantendo relações positivas com os outros.

VÍDEO EXPLICATIVO

O conflito é uma parte natural mas difícil da vida. Independentemente de quem somos ou de onde vimos, todos podemos ter conflitos nas nossas vidas, quer seja com familiares, amigos, colegas de trabalho ou mesmo estranhos. Mas os conflitos não têm de ser negativos ou prejudiciais. Com as técnicas correctas, podemos resolver os conflitos de uma forma que promova relações positivas e o crescimento.

Ao resolver conflitos, é importante abordar o conflito com uma mente aberta e uma atitude positiva. Em vez de encarar os conflitos como uma experiência negativa, tente vê-los como oportunidades de crescimento e aprendizagem. Isto pode ajudá-lo a abordar os conflitos com mais empatia e compreensão, o que, por sua vez, pode ajudá-lo a encontrar uma solução que funcione para todos os envolvidos.

Uma das técnicas mais importantes para a resolução de conflitos é a escuta activa. Isto implica dar à outra pessoa toda a sua atenção, ouvir a sua perspectiva sem interromper ou ignorar os seus pensamentos e mostrar que compreende e respeita o seu ponto de vista. A escuta activa pode ajudar a criar confiança e compreensão e pode ajudar a preparar o caminho para encontrar um terreno comum e uma resolução.

Outra técnica para a resolução de conflitos é encontrar um terreno comum. Isto implica concentrar-se em objectivos ou interesses partilhados e encontrar formas de trabalhar em conjunto para uma solução comum. Por exemplo, se estiver em conflito com um colega de trabalho, pode concentrar-se no objectivo comum de concluir

um projecto e encontrar formas de trabalhar em conjunto para atingir esse objectivo.

O compromisso é também uma técnica importante para a resolução de conflitos. Isto significa encontrar uma resposta comum com a qual ambas as partes possam concordar. Comprometer não significa abdicar das suas próprias necessidades ou desejos, mas sim encontrar uma solução que funcione para ambas as partes. Por exemplo, se estiver em conflito com um amigo sobre onde comer, pode chegar a um compromisso escolhendo um restaurante de que ambos gostem ou revezando-se na escolha do restaurante.

Por último, é importante praticar o perdão e esquecer os rancores depois de os conflitos terem sido resolvidos. Guardar raiva e ressentimento pode impedi-lo de seguir em frente e de construir relações positivas no futuro.

Em conclusão, a resolução de conflitos é uma competência essencial que nos pode ajudar a construir relações positivas e saudáveis. Lembre-se de abordar os conflitos com uma mente aberta e uma atitude positiva, de utilizar técnicas como a escuta activa, a procura de um terreno comum e o compromisso, e de praticar o perdão e o abandono dos rancores após a resolução dos conflitos.



QUESTIONÁRIO DE CHECK-IN

Os conflitos são uma parte natural da vida e, à medida que se avança na adolescência, é inevitável encontrar conflitos com a família, os amigos e os colegas. Aprender a resolver eficazmente estes conflitos é uma competência valiosa que o irá beneficiar ao longo da sua vida. Este questionário foi concebido para o ajudar a reflectir sobre as suas próprias competências e estratégias de resolução de conflitos e para o encorajar a pensar na importância de uma comunicação eficaz, do compromisso e da procura de soluções que beneficiem todos os envolvidos.

1. Quando se encontra num conflito com alguém, reage normalmente de forma impulsiva ou dá um passo atrás para pensar na situação antes de responder?
 - a. Tenho tendência a reagir impulsivamente e a reagir emocionalmente
 - b. Normalmente, dou um passo atrás e penso antes de responder
2. Que estratégias utiliza para comunicar eficazmente durante um conflito com alguém?
 - a. Tenho tendência para levantar a voz e ficar na defensiva
 - b. Escuto activamente e tento compreender a perspectiva da outra pessoa

3. Quando está em conflito com alguém, concentra-se mais em ganhar a discussão ou em encontrar uma solução que funcione para todos os envolvidos?
 - a. Quero ganhar a discussão e provar que tenho razão
 - b. Tento encontrar uma solução que beneficie todas as pessoas envolvidas
4. Acredita na importância do compromisso quando se trata de resolver conflitos?
 - a. Não, compromisso significa abdicar daquilo em que se acredita
 - b. Sim, o compromisso é uma parte importante da resolução de conflitos
5. Como é que normalmente se sente depois de resolver um conflito com alguém?
 - a. Sinto-me zangado e ressentido
 - b. Sinto-me aliviado e orgulhoso de mim próprio por ter encontrado uma solução

Chave de resposta

Por cada resposta “a”, atribui 0 pontos; por cada resposta “b”, atribui 1 ponto.

Para 4-5 pontos: Tem boas capacidades de resolução de conflitos - continue o seu excelente trabalho!

Para 0-3 pontos: As suas competências de resolução de conflitos precisam de ser trabalhadas, mas não se preocupe - são fáceis de melhorar. Reserve algum tempo para praticar as suas competências em conversas regulares e lembre-se que o conflito é normal e acontece a toda a gente!

ARTIGO: DOMINAR O CONFLITO - A ARMA SECRETA PARA UMA VIDA MAIS FELIZ

Os conflitos são uma parte natural da vida, mas podem ser difíceis e stressantes de gerir. É aí que entram as competências de resolução de conflitos. Aprender a resolver conflitos de forma eficaz pode trazer inúmeros benefícios para os indivíduos e para a sociedade em geral, especialmente para os jovens adultos que estão a entrar no “mundo dos adultos”. Neste artigo, vamos explorar alguns dos principais benefícios das competências de resolução de conflitos e por que razão é tão importante trabalhá-las e melhorá-las!

Um dos maiores benefícios das competências de resolução de conflitos é a melhoria da comunicação. Quando aprendemos a comunicar eficazmente durante os conflitos, somos capazes de expressar os nossos pensamentos e sentimentos de uma forma que os outros possam compreender, ao mesmo tempo que ouvimos activamente a perspectiva da outra pessoa. Isto leva a uma maior compreensão e ajuda-nos a encontrar um terreno comum, o que é essencial para a resolução de conflitos.

Outra vantagem das competências de resolução de conflitos é o facto de nos ajudarem a gerir as nossas emoções. É natural sentirmo-nos zangados ou chateados quando estamos num conflito, mas aprender a gerir essas emoções pode evitar que se transformem em algo mais grave. Ao utilizar técnicas como a respiração profunda ou a atenção plena, podemos manter as nossas emoções sob controlo e abordar o conflito de uma forma mais equilibrada.

As competências de resolução de conflitos também nos ajudam a construir melhores relações com os outros. Quando somos capazes de resolver conflitos de uma forma respeitosa e construtiva, isso

ajuda-nos a criar confiança e compreensão com a outra pessoa. Isto pode levar a relações mais fortes e saudáveis, tanto na nossa vida pessoal como profissional.

As competências de resolução de conflitos são incrivelmente benéficas para a sociedade no seu todo. Quando indivíduos e grupos são capazes de resolver conflitos de forma pacífica e respeitosa, isso pode levar a uma sociedade mais pacífica e harmoniosa em geral. Isto é especialmente importante para os jovens adultos que estão a começar a formar as suas próprias opiniões e crenças sobre o mundo e que têm o potencial de causar um impacto positivo na sociedade.

Em conclusão, as competências de resolução de conflitos são extremamente importantes para os indivíduos e para a sociedade em geral. Ao melhorarmos a nossa comunicação, gerirmos as nossas emoções, construirmos melhores relações e criarmos uma sociedade mais pacífica, podemos ter um impacto positivo no mundo que nos rodeia. Por isso, quer esteja a lidar com conflitos na sua vida pessoal ou profissional, aprender competências de resolução de conflitos é um investimento valioso no seu futuro.



ACTIVIDADE DE AUTO-AJUDA: REGISTO NO DIÁRIO

Uma forma de melhorar as suas capacidades de resolução de conflitos é através da escrita de um diário. Passar apenas cinco minutos por dia a escrever os seus pensamentos e sentimentos sobre um conflito recente pode ajudá-lo a processar as suas emoções, a ganhar perspectiva e a identificar oportunidades de crescimento e melhoria.

Lembre-se, a resolução de conflitos é uma competência que requer prática e paciência. Ao incorporar o diário na sua rotina diária, pode adoptar uma abordagem proactiva para melhorar as suas capacidades de resolução de conflitos e tornar-se um comunicador e solucionador de problemas mais eficaz.

1. Encontre um local calmo onde possa escrever sem distrações. Escreva os pormenores do conflito e inclua detalhes como quem esteve envolvido, o que aconteceu e como se sentiu.
2. Seja tão honesto quanto possível, sem se julgar ou culpar a si próprio ou aos outros.
3. Depois de ter descrito o conflito, dê um passo atrás e reflecta sobre como poderia ter lidado com ele de forma diferente. Utilize as seguintes perguntas para ajudar a orientar a sua auto-reflexão:
 - *Comunicou eficazmente?*
 - *Ouviu activamente a perspectiva da outra pessoa?*
 - *Poderia ter encontrado um compromisso ou uma solução que beneficiasse todas as pessoas envolvidas?*
4. Escreva um ou dois passos práticos que pode dar para melhorar as suas competências de resolução de conflitos no futuro. Podem ser coisas como: Vou tentar ouvir mais, ou vou respirar fundo e contar até dez antes de responder durante um conflito.

- Seja o que for, certifique-se de que é realista e exequível para si e que pode ser trabalhado na sua vida quotidiana.

No link pode encontrar alguma música para tocar em segundo plano com uma grande medida de tempo para a sua actividade de diário e como ruído de fundo para a auto-reflexão.

Ligação ao vídeo:

Música para reflexão *de Life is My Soundtrack:*

<https://www.youtube.com/watch?v=BM6KZ0MgRb8>

BIBLIOTECA DE VÍDEOS

Encontrar a confiança no conflito *por Kwame Christian (TEDx)*

<https://www.youtube.com/watch?v=F6Zg65eK9XU>

Resolução de conflitos *por That's Easy Learning*

<https://www.youtube.com/watch?v=KY5TWWz5ZDU>

Escuta activa: Como comunicar eficazmente *por AMAZE Org*

https://www.youtube.com/watch?v=BW82k7lwI_U

IRENE

Family Learning to Address Domestic Violence



Co-funded by
the European Union

The European Commission's support for the production of this website does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project Number: 2021-1-FR01-KA220-ADU-000033422