



Relações Interpessoais e Gestão de Conflitos

ESSUA -Escola Superior de Saúde de Aveiro

Licenciatura em Gerontologia

2º Ano | 2º Semestre

UC | Envelhecimento Patológico e Intervenção Geriátrica II

Docente: Professora Marília Rua

Discentes: Cátia Pinto/José Barrocas/Tatiana Silva/Vanessa Teles

Março 2017

EPIG II - CoP

Introdução

- A metodologia utilizada foi a realização de algumas pesquisas e análise de informação sobre o tema “Relações Interpessoais e Gestão de conflitos” e a realização de um vídeo temático que ilustra um exemplo de um conflito.

Introdução (2)

Com este trabalho tivemos como principais objetivos:

- Identificar diferentes tipos de comunicação;
- Ajudar a desenvolver a comunicação assertiva;
- Comunicação verbal e não verbal;
- Identificar os principais causadores de conflitos;
- Ajudar a desenvolver algumas estratégias para lidar com os conflitos.

Comunicação Interpessoal(1)

Comunicação

A comunicação é a ação, efeito ou meio de entrar em relação com o outro. Podemos dizer que é um processo que realiza a transmissão interpessoal de ideias, sentimentos e atitudes entre dois (ou mais) indivíduos ou organizações: para além de permitir a troca de informação, possibilita e garante a dinâmica de grupo e a dinâmica social.





Comunicação Interpessoal (2)

A comunicação interpessoal inclui vários critérios:

- Na comunicação interpessoal têm de existir duas ou mais pessoas, em proximidade física e que percebam a presença uma da outra;
- Envolver interdependência comunicativa;
- Há troca de mensagens, de sentimentos e emoções;
- As mensagens são codificadas de forma verbal e não verbal;
- É marcada pela informalidade e pela flexibilidade.





Modelo Convencional do Processo Comunicacional(1)

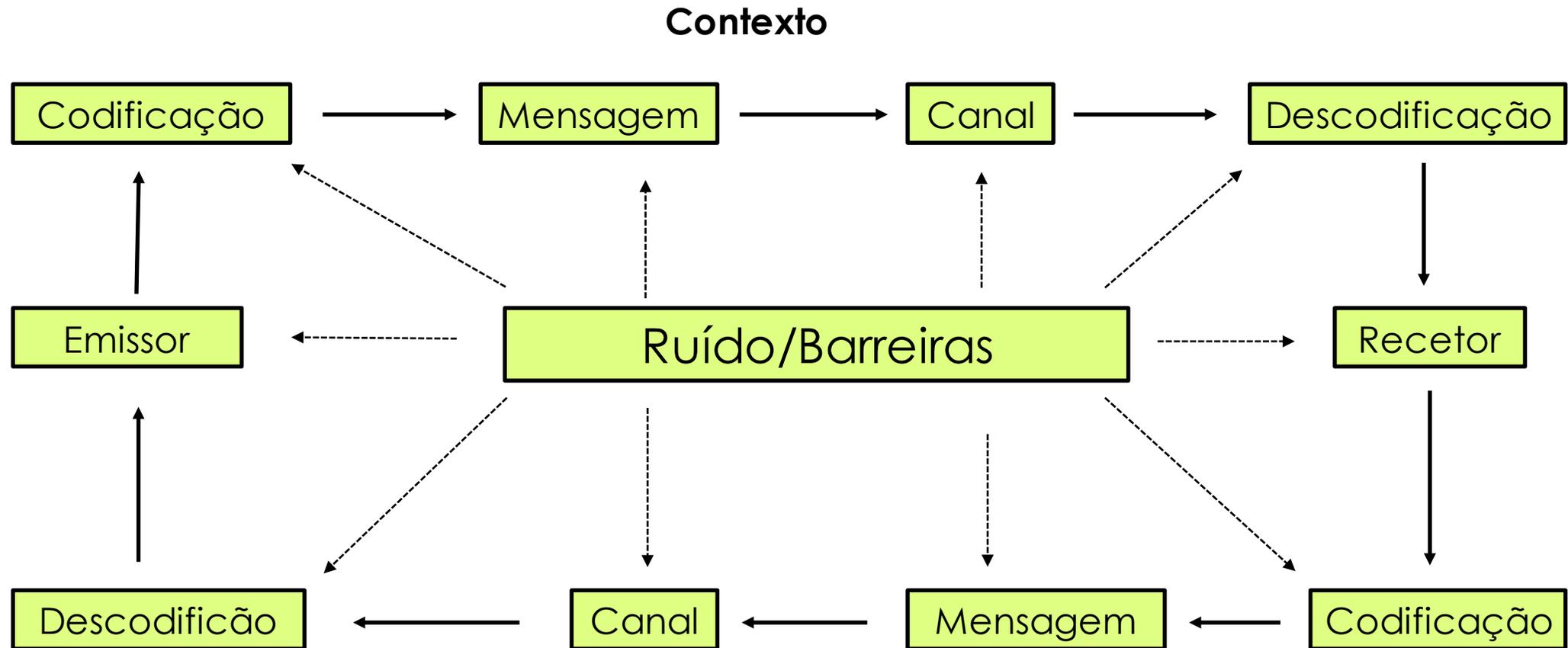
O modelo convencional do processo comunicacional é constituído por diversos elementos, sendo eles:

- **Emissor:** emite a mensagem;
- **Recetor:** recebe a mensagem;
- **Mensagem:** informação;
- **Canal:** meio utilizado para o envio da mensagem;
- **Código:** sistema de sinais estabelecidos entre o emissor e recetor.

Envolve também **três** processos:

- **Codificação:** capacidade de construir mensagens segundo um código compreendido pelo emissor e pelo recetor;
- **Descodificação:** capacidade de interpretar a mensagem;
- **Feedback (Informação de retorno):** resposta do recetor à mensagem enviada pelo emissor.

Modelo convencional do processo comunicacional(2)



Modelo Convencional do Processo Comunicacional (3)

Podemos assim concluir que o processo de comunicação consiste em um **emissor** fazer chegar uma certa **mensagem** a um **recetor** através de um **canal** de comunicação, um determinado **código**.

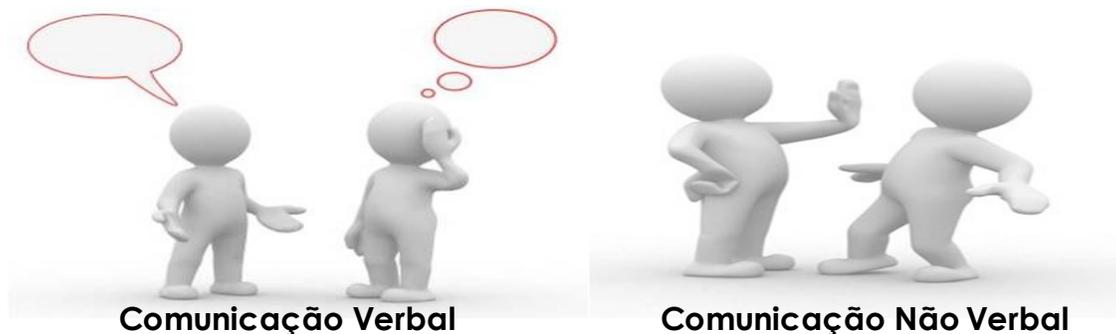


Comunicação Verbal vs Comunicação Não Verbal (1)

Modelo sistemático da comunicação

- Toda a interação humana é comunicação!
- Todo o comportamento é comunicação!
- Comportamento gera comportamento!
- Significado de um comportamento – o contexto!

Existem dois tipos de comunicação:



} Complementam-se

Comunicação Verbal vs Comunicação Não Verbal (2)

Comunicação Verbal:

- É tudo aquilo que dizemos por palavras, são as conversas que temos com o outro;
- A forma como articulamos o discurso e as palavras que usamos são características importantes para definir qual a intenção e a eficácia do mesmo;
- Constitui uma pequena parte daquilo que transmitimos;
- As palavras podem ser descontextualizadas e, por isso, podem transmitir uma mensagem completamente diferente do pretendido. Outro aspeto importante, é que aquilo que estamos a dizer pode não ser coerente com aquilo que estamos a transmitir sem usar as palavras.



Comunicação Verbal vs Comunicação Não Verbal (3)

Comunicação Não Verbal:

- É grande parte da nossa comunicação;
- Comunicamos muito mais através de atitudes, comportamentos, tom de voz, expressões, postura corporal, gestos e olhares;
- Transmite mensagens que, muitas vezes, não estão de acordo com o que estamos a dizer e mostram emoções como desconforto ou nervosismo;
- Pode assumir várias funções. Aquilo que estamos a transmitir através da linguagem corporal pode assumir uma forma de confirmar aquilo que estamos a dizer, ou uma contradição. Pode também ser uma maneira de substituir a linguagem verbal, um complemento ou uma acentuação do nosso discurso.



Comunicação Verbal vs Comunicação Não Verbal (4)

Comunicação Não Verbal – Funções:

- Confirmação
- Contradição
- Substituição
- Complemento
- Acentuação

Comunicação Não Verbal – Categorias:

- Comunicação **proxémica** – o espaço
- Comunicação **cinésica** – os gestos
- Comunicação **paralinguística** – a “maneira de falar”
- Comunicação **oculésica** – o contato visual

Estilos Pessoais de Comunicação (1)

Os estilos comunicativos representam comportamentos, não pessoas!

A mesma pessoa tem tendência a adotar diferentes estilos comunicacionais em graus diferentes, consoante o contexto e estado emocional.

- Estilo Agressivo
- Estilo Passivo
- Estilo Manipulador
- Estilo Assertivo

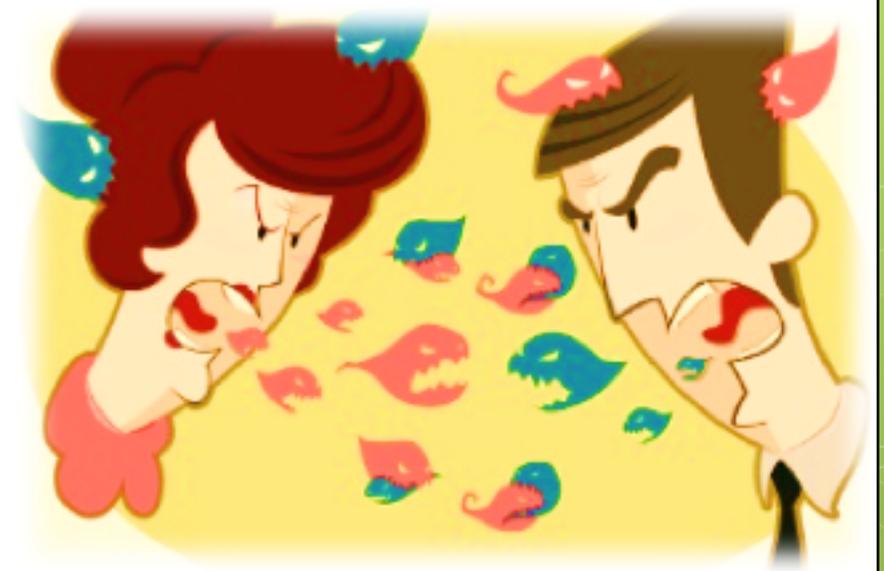




Estilos Pessoais de Comunicação (2)

Estilo Agressivo

- Expressão das necessidades ou preferências, emoções e opiniões, mas de uma forma **hostil**, **exigente**, **ameaçadora** ou **punitiva** para com o interlocutor;
- Defesa dos seus direitos, mas à custa da violação das do outro.





Estilos Pessoais de Comunicação (3)

Estilo Passivo

- **Não expressão** das necessidades ou preferências, emoções e opiniões;
- **Não** se respeitam os próprios direitos, o que acaba por dar ao outro premissão para o fazer;
- Realizar atividades que não lhe interessam só porque isto lhe foi solicitado;
- Não pedir um favor legítimo e do qual se necessita;
- Não manifestar desacordo perante algo com que não se concorda.





Estilos Pessoais de Comunicação (4)

Estilo Manipulador

- Expressão das necessidades, preferências, emoções e opiniões de uma **forma implícita, indireta**, de modo a não procurar qualquer desconfiança;
- As mensagens são **ambíguas**, havendo contradições no conteúdo ou entre o conteúdo e o comportamento não verbal;
- Parece que satisfaz as necessidades dos outros, mas procura a satisfação **das suas**, violando os direitos dos outros;
- Leva o outro a ter que adivinhar o que quer dizer, mesmo contra sua vontade, e de modo a que se sinta responsável pela situação.



EPIG II - CoP



Estilos Pessoais de Comunicação (5)

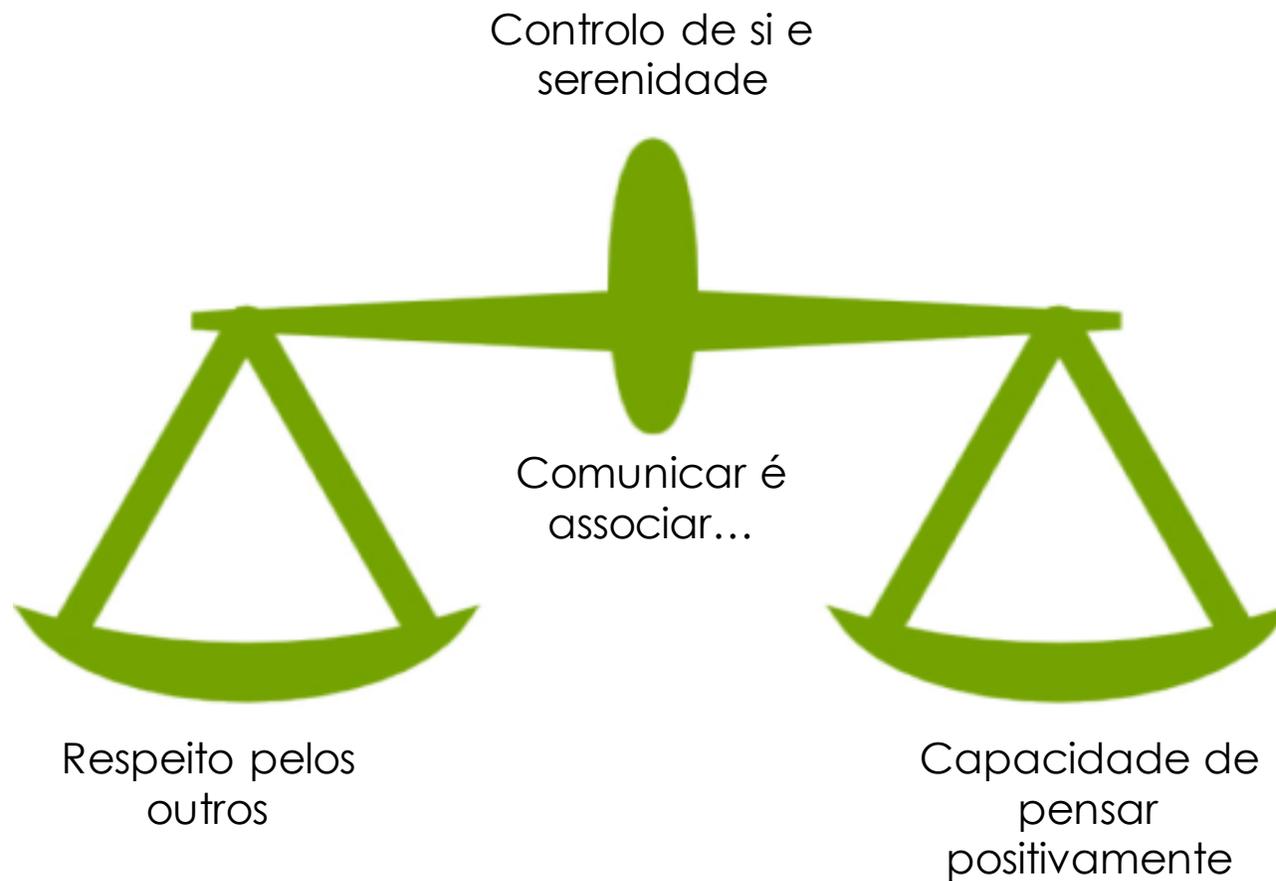
Estilo Assertivo

- Expressão das necessidades, preferências, emoções e opiniões de uma forma direta, explícita, de modo a respeitar tanto os seus direitos como os dos outros;
- O comportamento assertivo é **aprendido** e é uma **escolha!**
- Mas ninguém é sempre assertivo com todas as pessoas ou em todas as situações!
- **Não evita conflitos** entre duas pessoas, mas permite que quando este estejam em desacordo, **reconheçam o desconforto** e tentem chegar a um **compromisso** ou manter a sua **posição respeitando-se**.



Estilos Pessoais de Comunicação (6)

Para uma comunicação assertiva é necessário:



Barreiras à Comunicação (1)

- Diferentes quadros de referência;
- Juízos de valor, estereótipos e preconceitos;
- Avaliação da fonte;
- Percepção seletiva;
- Dificuldade/incompetência em escutar;
- Problemas semânticos;
- Diferenças culturais;





Educa&Care

Barreiras à Comunicação (2)

- Falta de preparação do comunicador;
- Estilos pessoais de comunicação;
- Barreiras físicas e arranjos espaciais;
- Tempo;
- Excesso de informação;
- Sinais não verbais;
- Características do meio ou canal;
- Efeito das emoções





Educa&Care

Conflito (2)

- É o resultado de divergências de interesses, objetivos e/ou opiniões entre pessoas ou grupos.
- Conflito Construtivo:
 - Quando a informação flui facilmente entre todos os elementos da equipa;
 - É aquele que é desejado.
- Conflito Destrutivo:
 - Quando a informação não flui entre todos os elementos da equipa;
 - Necessário gerir, já explicaremos como mais à frente.



Porque que existem conflitos? (1)

- Padrões de conversa e de ação escondidos
- Jogo da culpa
- Recusar a diferença
- Desvalorizar a opinião do outro
- Sobrevalorizar a nossa “sabedoria”
- Esquecer “ingredientes” básicos



Porque que existem conflitos? (2)

Ingredientes Básicos:

1. Propósito
2. Compromisso
3. Aceitação
4. Confiança
5. Comunicação



Porque que existem conflitos? (3)

Ingredientes Básicos:

6. Negociação
7. Desistência
8. Perdão
9. Responsabilidade
10. Suporte



Formas de lidar com os conflitos (1)

- Evitar (não se deve adotar esta atitude permanentemente, a situação deve ser enfrentada);
- Desativar (é uma atitude que se caracteriza em ganhar algum tempo para perceber como solucionar o conflito);
- Enfrentar
 - Perder - Perder
 - Ganhar - Perder
 - Ganhar - Ganhar**



Resolver o conflito: Ganhar - Ganhar

Para solucionar o conflito devem ser adotadas as seguintes atitudes:

- 1) Nomear a emoção;
- 2) Relatar o sucedido, do seu ponto de vista;
- 3) Propor mudança;
- 4) Apontar benefícios da solução;
- 5) Apontar desvantagens da irresolução.



Sr. Firmino



Contexto

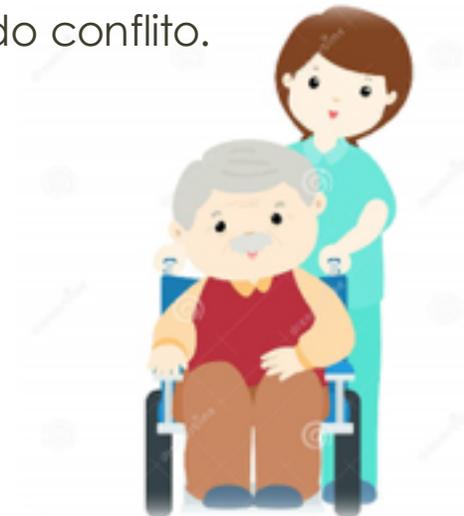
Sr. Firmino tinha estado 6 anos na Guerra do Ultramar onde chegou a Capitão de Regimento. O ex-oficial era alto e delgado já um pouco curvado, com as feições duras e um olhar penetrante. Segundo se contava no lar tinha militado em Angola e depois de 1974 regressou à terra natal, onde não tardou a alcançar o respeito dos conterrâneos. Passadas quatro décadas, estava agora anulado num lar residencial.

Vídeo

Análise da Cena

Síntese do cenário/Conclusão

- As atitudes dos idosos, são muitas vezes influenciadas pelas suas vivências, pelos papéis que desempenham e pela falta de motivos para mudar/adotar determinados comportamentos;
- É necessário conhecer bem cada pessoa idosa para encontrar a melhor estratégia para gerir as relações interpessoais;
- Na gestão de conflitos, deve haver da parte do cuidador, uma estratégia, não de confronto, mas no sentido de encontrar um ponto de interesse da pessoa dependente, desviando a sua atenção do motivo do conflito.



Bibliografia

- Europass. (n.d.). Competências Sociais - Gestão de Conflitos, 1–38.
- Figueiredo, D. (2016). A comunicação no contexto profissional do gerontólogo, 1–19.
- Sardo, A., Martins, D., Resende, J., & Carvalho, S. (2016). Comunicação Interpessoal, 1–17.
- Cerqueira, M. (2005). Gestão de Conflitos, 273–278.