



Erasmus+



MENTOR - MENTORIA ENTRE PROFESSORES DO ENSINO BÁSICO E SECUNDÁRIO

Project and agreement number :

2014-1-PL01-KA200-003335

This project has been funded with the support from the European Union. This publication reflects the views only of the author, and the European Commission or Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji – National Agency of Erasmus+ in Poland cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained herein.

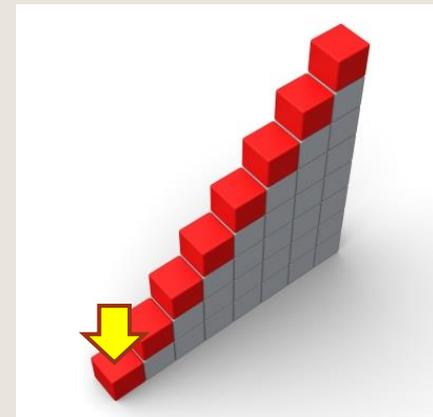


GESTÃO DE CONFLITOS EM 8 PASSOS

Harry Webne-Behram (1998) e Dudley Weeks (1992) sugeriram aplicar os oito passos seguintes cada vez que um conflito surge. A aplicação frequente e consciente destes passos tem como objetivo ensinar aos estudantes como lidar com conflitos dentro da sala de aula e na vida real.

1. Autoconhecimento e auto-cuidado

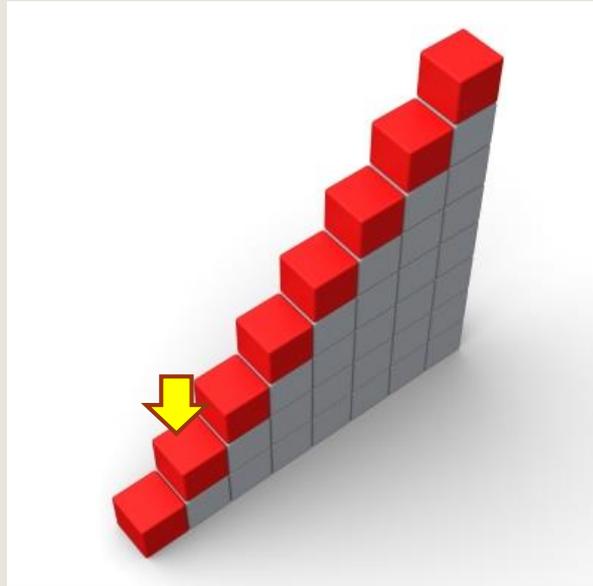
- Entender a subjetividade do seu ponto de vista e do seu preconceito;
- Uma mente saudável num corpo saudável (comer, dormir, exercício físico).



2. Clarificar necessidades pessoais ameaçadas pela disputa:

O conflito é sobre o quê? Qual a sua seriedade?

- Identificar os resultados que se desejam obter a partir de um processo de negociação.



Erasmus+

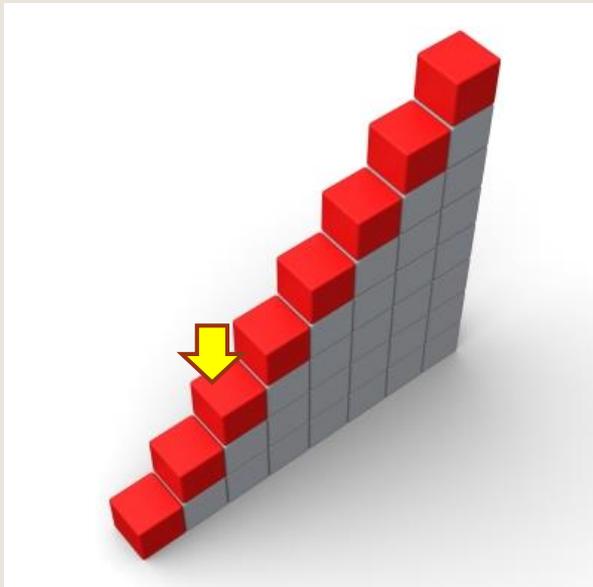
GESTÃO DE
CONFLITOS
EM 8 PASSOS



MENTORING



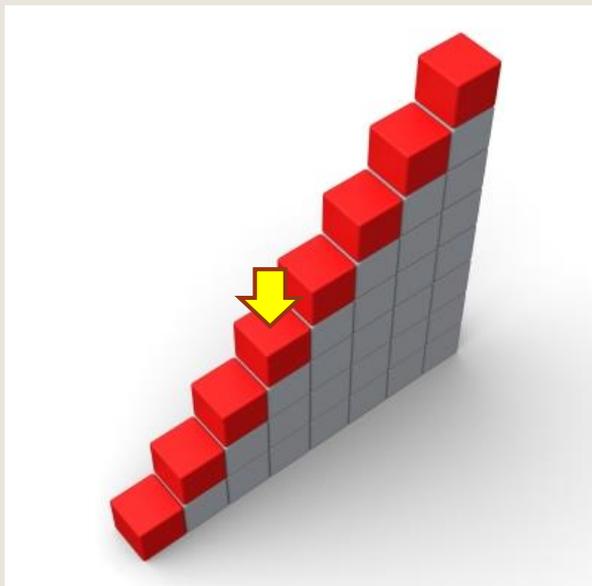
GESTÃO DE CONFLITOS E 8 PASSOS



3. Identificar um espaço próprio para a negociação:

- Espaço apropriado para a discussão - privado e neutro;
- Consenso mútuo para negociar;
- Papel das pessoas de apoio (facilitadores, mediadores, defensores), como necessário;
- Acordo nas regras de base.





4. Tomar uma posição de ouvinte na interação:

- Procurar primeiro entender, para depois ser entendido”;
- Capacidades de Escuta Ativa: ouvir cuidadosamente, não interromper, não fazer comentários, não iniciar um diálogo interno, simplesmente ouvir;
- Controlar a raiva, acalmar-se e ser paciente.



Erasmus+

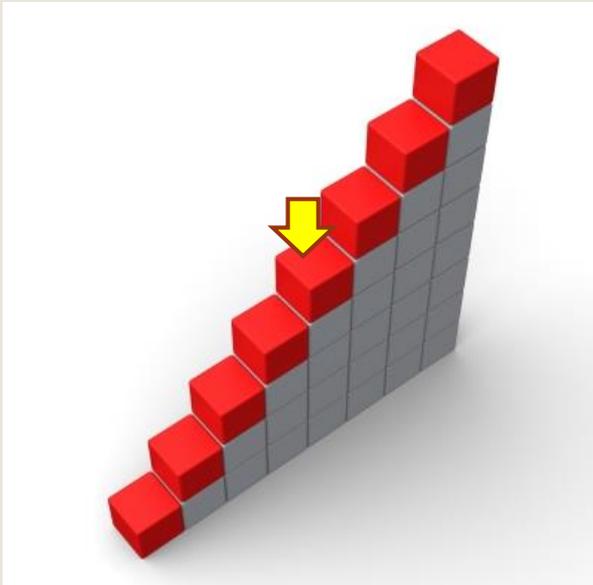
GESTÃO DE
CONFLITOS
EM 8 PASSOS



MENTORING



GESTÃO DE CONFLITOS EM 8 PASSOS



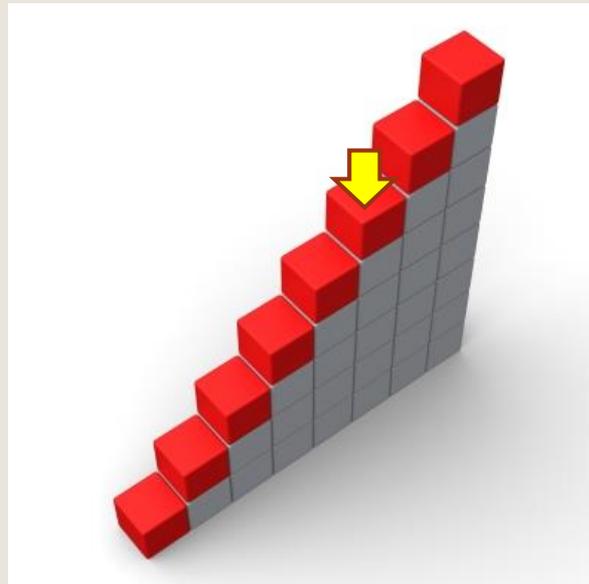
5. Afirmar as suas necessidades de forma clara e assertiva:

- Usar “Eu-mensagens” como ferramentas para expressar as necessidades e pensamentos;
- Dizer o que se acha, focar-se nos problemas e não se manter nos detalhes;
- Partir do que foi ouvido - continuar a ouvir bem.



6. Abordar a resolução de problemas com flexibilidade:

- Identificar os assuntos clara e consistentemente, lidar com um assunto de cada vez;
- Considerar diferentes soluções possíveis sem julgar;
- Estar aberto às ideias apresentadas;
- Clarificar os critérios para o processo de tomada de decisão.



GESTÃO DE CONFLITOS EM 8 PASSOS

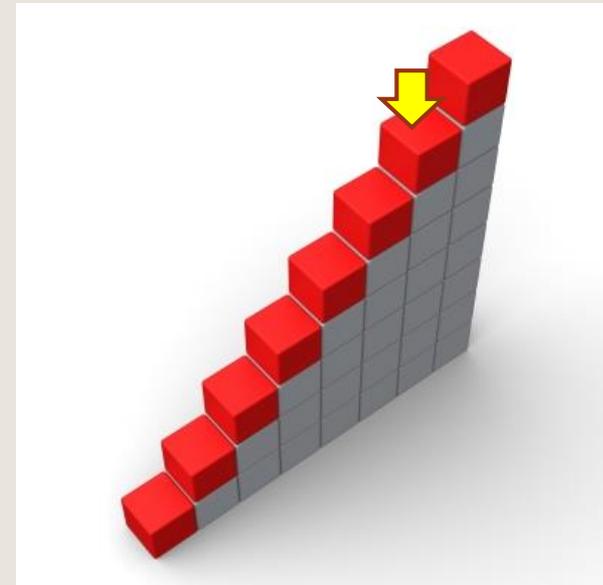




GESTÃO DE CONFLITOS EM 8 PASSOS:

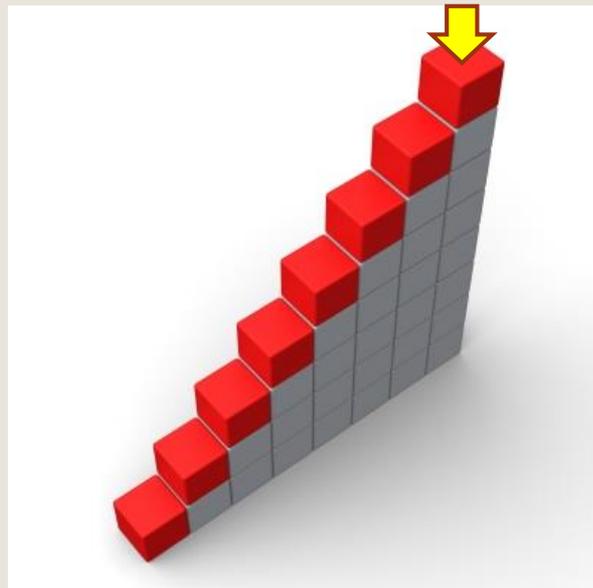
7. Gerir impasses com Calma, Paciência e Respeito:

- Clarificar sentimentos;
- Focar-se nas necessidades, interesses e preocupações subjacentes;
- Fazer uma pausa estruturada, quando necessário.



8. Construir um acordo que funcione:

- Rever as características de um bom acordo: É aplicável? É aceitável por ambas as partes? Oferece uma solução a curto ou a longo-prazo?
- Implementar e avaliar - Reconsiderar;
- Viver e aprender.



Erasmus+

GESTÃO DE
CONFLITOS
EM 8 PASSOS



MENTORING