

1. INTRODUÇÃO

A cada encontro com o outro surgem novas opiniões, novas ideias, diferentes projectos ou mesmo discussões, fricções, perdas de tempo e sentimentos feridos.



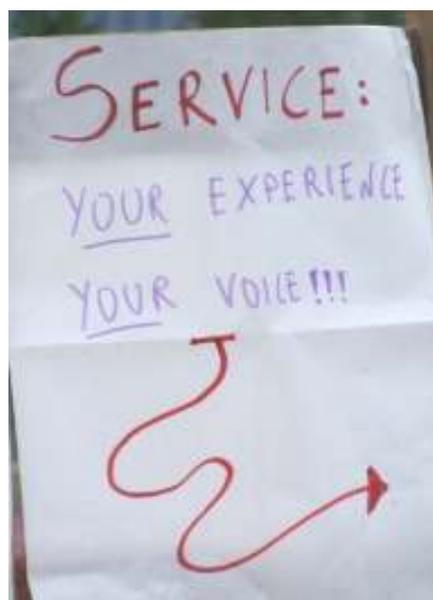
Gerir diferenças entre as pessoas não é fácil. E em todo o lado encontramos pessoas a dizer mal nas costas de outra, desavenças entre colegas e rivalidades, mas tal deve ser minimizado quando estamos num trabalho continuado e de permanente necessidade de tomar decisões.

Não tratar convenientemente estas diferenças deixa marcas emocionais, e pode provocar uma perda de tempo e energia que deveria ser aplicada onde é efectivamente necessária. Muita gente afasta-se das discussões e controvérsias, mas apesar do risco e do sofrimento, a recompensa de tratar construtivamente os problemas é muito gratificante.

O conflito predomina nas vidas, e segundo estudos recentes **20%** do tempo de um líder é utilizado na tentativa de solucionar conflitos.

A estratégia mais acertada passa sempre pela **negociação** e pelo **acordo**.

O trabalho do coordenador de cada Equipa deve orientado pelo Método Escutista e assim sendo privilegia a aplicação do Sistema de Patrulhas. Seja na divisão de tarefas, na planificação dos Encontros ou na execução dos trabalhos, recomenda-se que o coordenador assuma o papel de chefe de Equipa tal como B.P. o idealizou.



ser



2. PRINCÍPIOS ORIENTADORES

A - *Preservar a dignidade e o Auto-Respeito*

Reservar e proteger a dignidade de todos os elementos Equipa (em especial para aqueles que tenham um importante papel no assunto em discussão) incluindo a do Coordenador, fundamental.

O lançamento de tarefas e a delimitação de trabalhos implica conhecer a realidade de cada um dos elementos, a vida, a sua personalidade e modo de pensar.



da

é

sua

Numa discussão mais séria, num momento de cansaço ou por um desleixo de alguém, é normal que exista confronto pessoal e que uma opinião possa ser mais “ofensiva”; aqui é o Coordenador que tem de manter a atenção no assunto e evitar os “ataques” pessoais e ofensas à personalidade, é saber distinguir ofensa ao outro de contributo para o grupo.

Quando algum elemento não está de acordo contigo, e pareça teimoso, tem em conta que nunca chegarão a um acordo ou a solução se partirem para o insulto.

B - *Ouvir com compreensão*

Quando ouves os pontos de vista dos outros, pões-te no lugar deles?

Aprende a ver as coisas na perspectiva deles e sente o estado emocional em que se encontram.

Se julgas que as ideias que te apresentaram estão em conflito com as tuas, pára e vê se percebeste a mensagem dos outros. Muitas vezes....a primeira impressão engana, e “quem vê caras, não vê coração”.

Para decidir bem é preciso gerir as diferenças, ouvir com neutralidade e ter humildade para depois ter uma opinião crítica. Assim certamente que irás tomar as decisões correctas e mais adequadas à pretensão do teu grupo, pois respeitaste as opiniões de todos e deste a tua própria marca ao rumo.

C - Não penses que consegues mudar os outros

Cada pessoa depende da outra para se sentir satisfeita no seu trabalho, e na sua Equipa. É claro para todos que viver e trabalhar em Equipa implica aceitar os outros e a sua maneira de ser.



Mudar o nosso próprio comportamento é bastante complicado, por isso mudar as características pessoais de outra pessoa é quase impossível. Tal aplica-se quando estamos a pensar num curto espaço de tempo, e por isso numa discussão ou problema na tua Equipa, não penses que podes mudar os outros, tenta ouvir e age de maneira diferente do habitual.

D - Exprime sempre a tua ideia

Quando temos uma opinião única e diferente das outras, é bem mais fácil entrar numa discussão inútil ou, pior ainda, nem dizer as nossas ideias e ficar calados.



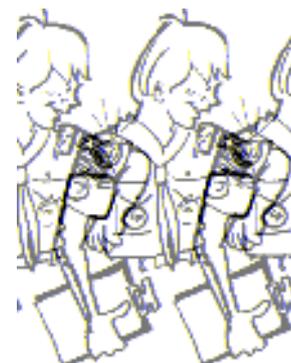


Toma noção que é fundamental a opinião de todos, seja a do Coordenador ou a dos elementos, e por isso sempre que tenhas um conflito, problema ou discussão, forma sempre uma ideia e uma opinião, para depois apresentar à Patrulha, ao Grupo, ao Conselho de Guias, etc...provoca interacção.

A tua opinião como coordenador deve ser o ponto de partida para o trabalho de equipa. Nas reuniões de planeamento ou nos encontros, tens que ser tu a dar o mote, apresentando o plano de tarefas. Muitas vezes isto exige trabalho de “casa” e preparação prévia do trabalho da equipa, sendo alicerçado nas reuniões de coordenadores que antecedem cada encontro.

3. TIPOS DE CONFLITO

I Intrapessoais - ocorrem no interior da pessoa, e esta tem de dar uma só resposta, e está dividida na solução. Ex: Estou ou não disposto a fazer a etapa de Prata...?



I Interpessoais - surgem por:

- Diferenças pessoais: idade, sexo, atitudes, roupa, etc.
- Limitações pessoais: recursos económicos, técnicos, etc.

4. TÉCNICAS

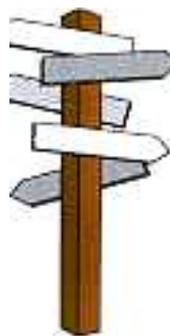
Ficamos então com a clara noção de que é preciso uma técnica especial para falar e resolver os momentos de conflito dentro de cada Equipa.

Técnica do ABC

A - Audição Activa

B - Benefício da dúvida

C - Crítica Construtiva



4.1 - AUDIÇÃO ACTIVA

Ouvir

Sabiam que destas minhas palavras vocês só aproveitam **35%**?

E sabiam que o total da minha mensagem só chega até vós se juntarmos a minha expressão corporal e modo como eu ocupo o espaço?

Pois ficam a saber que o percebido nunca é igual ao original... e o que transmitimos nunca são apenas palavras ou frases, são também emoções, sentimentos, etc...

O pensamento é mais rápido do que as palavras ouvidas, por isso a Audição Activa é um comportamento que pretende contrariar a tendência que temos para avaliar e julgar num primeiro instante.

“Um bom escuteiro é aquele que ouve tão bem como fala, ou até melhor”



4.2 - BENEFÍCIO DA DÚVIDA

Reconheço que todos temos hábitos, e atitudes diferentes e o nosso discurso apoia-se nesses hábitos.

Aceito os hábitos de comunicação dos outros e entendo que as pessoas só mudam quando decidem mudar, pelo que não posso obrigar ninguém a fazê-lo.

Sei que os outros são diferentes de mim e aceito os outros tipos de pessoas.

Por isso em cada conversa que tenho, ou diálogo que tenho, o êxito ou o fracasso é 50% da minha responsabilidade.



4.3 - CRÍTICA CONSTRUTIVA

Tenta	Evita
Apresentar os teus pontos de vista de modo simples e um de cada vez	Falar demais
Abordar os problemas até ao fim: <i>Que poderemos fazer sobre isto?</i>	Esconder problemas
Dar provas de seriedade e calma em problemas graves	Entrar em pânico ou histerias



Descobrir porque é que os outros pensam assim	“Deitar abaixo” e fazer juízos de valor
Falar verdade e promessas realistas	Fazer promessas loucas
Ser activo numa discussão	Mostrar uma atitude negativa ou desinteressada
Encorajar os outros a arranjar as suas próprias soluções	Resolver os problemas dos outros
Ser flexível e estudar alternativas	Ser intolerante