

A arte de ouvir com atenção!

Comunicar implica escutar o outro e saber expressar os nossos pensamentos e sentimentos de forma assertiva, ou seja, de forma clara e sem magoar ou ferir a outra pessoa. Ao comunicar devemos focar toda a nossa atenção no que a outra pessoa está a dizer, sem emitir qualquer juízo de valor e sem interromper. Muito frequentemente, nós interrompemos os outros para emitir a nossa opinião, contra-argumentar, criticar ou dar conselhos, em vez de deixar os nossos interlocutores dizerem o que realmente querem. Ao fazer isto, ou o outro desiste da sua comunicação, ou fala mais alto, de modo a fazer-se ouvir, realmente.



*** Não interrompa, não discuta, não dê conselhos; preste atenção e valide**

*** Não acumule queixas; dê-lhes expressão clara com recurso a mensagens na primeira pessoa (“eu”)**

*** Expresse os sentimentos**

*** Mantenha-se focado no assunto e evite descarregar múltiplos ressentimentos**

*** Reveja o que tem a dizer: seja bem educado e positivo**

*** Concentre os seus esforços em solucionar o problema e evite acusações**

*** Reconheça o problema do outro**

*** Dê um passo de cada vez**

*** Não leia o pensamento dos outros**

*** Dê e receba feedback**

*** Não ataque os outros quando se sente exaltado**

*** Se sentir a sua cólera aumentar, proponha uma interrupção**

*** Exponha o seu “filtro” (expor claramente o que pensa e sente sobre o assunto)**

*** Faça recomendações positivas**

*** Encoraje a troca de ideias**

*** Esforce-se para que nas suas mensagens haja consistência entre o verbal e o não-verbal**

*** Dê ordens positivas, em vez de negativas**



Passar por momentos de discussão e desentendimento é perfeitamente normal entre um casal ou com os/as filhos/as. Isso é, também, sinónimo de que as pessoas comunicam, expõem e debatem as suas ideias.

Não é uma ou outra discussão ocasional entre o casal que perturba as crianças, mas sim todo o padrão de comportamento do casal que pode influenciá-los/as.

Se, contudo, verificarmos que as discussões ocorrem diariamente ou muito frequentemente, devemos reflectir sobre o assunto e, se necessário, procurar aconselhamento.



Saber mais...

Webster-Stratton, C. (2001). Os anos incríveis. Guia de resolução de problemas para pais e crianças dos 2 aos 8anos de idade. *Psiquilibrios Edições*.

Em Maio...

“Estimulação cerebral—antes dos 3anos de idade”

Gabinete de Apoio Psicológico
(GAP)

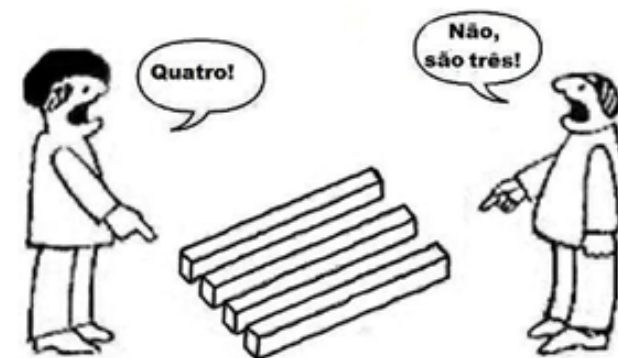
Projeto “O mundo das crianças”

Tel.: 231 416 085

Email: gap@cspo.pt

www.cspo.pt

“Não Concordo!”
Resolver diferendos de
opinião e regras para
“discutir limpo”



A realidade pode ser tão complexa que as observações feitas de um determinado assunto, vistas de ângulos diferentes, podem parecer bem contraditórias!



"Não Concordo!"



Estratégias para resolver conflitos



Todas as famílias enfrentam conflitos de vez em quando e todas as crianças têm problemas de comportamento. Algumas famílias conseguem enfrentar os problemas com mais calma e eficácia do que outras. Uma das características de uma família bem sucedida é a capacidade para resolver conflitos de uma forma que seja satisfatória para todos.

As famílias que introduzem as mudanças necessárias para resolverem os seus problemas têm grandes probabilidades de manterem relações satisfatórias e de ultrapassarem até mesmo os difíceis períodos de transição.

A resolução de problemas não é como qualquer outro tipo de interação: não é espontânea, nem natural, nem relaxante. Pelo contrário, envolve um conjunto específico de métodos para desenvolver a nossa capacidade de pensar eficazmente sobre a conflituosidade.

Quando existe uma discussão, ela surge a partir de diferentes pontos de vista sobre a mesma situação. Isso não significa que uma pessoa está certa e a outra está errada.



No entanto, é isto que assumimos quando partimos para uma discussão com outra pessoa.

Assim, para que possamos evitar discutir, a primeira coisa a ter em mente é reconhecer que o outro está a olhar para a situação a partir de um ponto de vista totalmente diferente do nosso. Então, o mais importante a fazer será tentar perceber exatamente como é que o outro está a ver a situação. Depois, podemos explicar como é que nós estamos a vê-la e a forma como nos sentimos em relação a ela.

• **Escolher uma hora e um lugar para tomar decisões:** não tente resolver conflitos na “cena do crime”; nessas alturas, a maior parte das pessoas está demasiado perturbada para enfrentar o problema racionalmente. É muito mais provável encontrar a maneira de resolver um problema se ele for debatido em período *neutro*. Escolha um espaço e tempo específicos para realizar as discussões. Não se devem debater mais do que um ou dois problemas de cada vez e não se deve despende mais de trinta minutos com cada um.



• **Definir o problema:** o problema deve ser definido clara e positivamente, evitando comentários depreciativos, exageros, caracterizações vagas e acusações. Por exemplo, um problema colocado de forma negativa pode parecer uma acusação: “eu sinto que não te envolves suficientemente na educação dos nossos filhos”, vai talvez forçar a pessoa a quem é dirigida a entrincheirar-se numa posição defensiva. No entanto, “eu bem sei que tens andado com imenso trabalho e stresse, mas gostaria muito que conseguisses passar mais algum tempo connosco, comigo e com os miúdos”.

Colabore, seja positivo, seja específico e claro, expresse os seus sentimentos, oriente-se para o futuro, seja breve e aborde um problema de cada vez

• **Sumariar objetivos e expectativas:** depois da apresentação do problema por uma pessoa, os outros devem fazer um resumo, para se ter a certeza de que todos os compreenderam corretamente. Se houver acordo, será importante apresentar o objetivo desejado: “eu gostaria de passar mais tempo contigo” ou “gostava que ele se mostrasse mais disposto a partilhar as coisas”. Estes objetivos devem ser avaliados para se ter a certeza que são realistas e aceitáveis.

Reflicta e sumarie; exponha o objetivo e os comportamentos desejados

• **Fazer uma lista de soluções:** quando se chega a acordo sobre os contornos exatos do problema e dos objetivos, a etapa seguinte é gerar soluções possíveis. A partir deste momento, já não há lugar para qualquer espécie de discussão sobre o passado ou sobre o problema. Pense no maior número de soluções possíveis. O objetivo é sair das rotinas mentais e propor novas soluções, e quanto mais soluções aparecerem, mais hipóteses haverá de se encontrar algumas boas.

Mostre-se recetivo, guarde os detalhes para depois, seja criativo e inovador

• **Fazer um plano:** deve-se rever a lista de ideias para eliminar as que não fazem sentido e combinar as que se juntam naturalmente. Depois vem o debate pormenorizado das vantagens e desvantagens de todas as sugestões. Chega, então, a altura de formular um acordo. Este pode juntar várias ideias da lista e deve especificar claramente o que cada pessoa vai fazer e quais as responsabilidades de cada um.

Reveja a sua lista, avalie as ideias, identifique obstáculos e possíveis estratégias para os ultrapassar, ponha o plano no papel, elogie os seus esforços

• **Avaliar os resultados:** as soluções devem ser avaliadas por meio da resposta a um conjunto de questões: implementou-se a estratégia tal como foi planeada? Se não foi, que factores a impediram? O plano que tinha por objetivo melhorar um comportamento, como foi esse comportamento afectado? As alterações introduzidas produzem realmente o efeito desejado? Se isso não acontece, então é necessário montar uma nova estratégia.

