

# ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO DE UMA SITUAÇÃO DE CONFLITO

Prezada gestora,

Os objetivos desta atividade são dois: (a) aprimorar as capacidades de observação e escuta que todo gestor deve ter para fazer uma boa gestão de pessoas e (b) trazer elementos concretos para a discussão da próxima aula, cujo tema será - **Como construir uma cultura colaborativa na escola e um clima organizacional favorável.**

Observar não é algo fácil, porque a riqueza da realidade não é facilmente perceptível na sua totalidade e, também, porque quem observa não é neutro. Existem vários fatores que determinam o nosso comportamento. Por isso, o momento da observação pode ser influenciado por esses fatores, tais como o nosso estado físico, psicológico etc. Então, é importante ficar atenta a estes fatores.

A despeito disto, importa destacar que o olhar do observador deve ser um olhar afetuoso e não de juízos, pois essa observação não é para dizer se as pessoas ou a situação fez alguma coisa ruim ou boa, mas para captar e entender as causas subjacentes aos obstáculos para a construção de uma cultura colaborativa e a sinergia de uma equipe de trabalho. Enfim, o observar é para desenvolver melhor a tarefa de resolução de problemas.

Para tanto, é útil identificar quais são os campos de observação. Nesse exercício vamos treinar a observação de comportamentos das pessoas envolvidas na situação conflituosa e que chegam até você por ser a gestora, que podem ser:

- Entre membros da equipe com alguma das gestoras
- Entre as colegas ou pares (inclusive entre a equipe de gestão)
- Entre alunos e as professoras
- Entre os alunos
- Entre membros da escola e as famílias dos alunos

Assim sendo, a sua tarefa é completar o quadro analítico que vem a seguir.

CONFLITO  (identifique o conflito por um título)	<b>Principais geradores da situação-problema.</b>	
	<b>Por mal-entendidos ou equívocos</b>	
	<b>Por motivos não reconhecidos</b> (Às vezes, a hostilidade entre duas pessoas é constante e insidiosa:um critica o outro por tudo que faz ou diz)	
	<b>Por interesses conflitantes</b> (é o comumente chamado de conflito de interesses, ou seja, quando as necessidades de um é diferente do outro)	
	<b>Por valores ou crenças diferentes</b> (se transformam em um problema sério quando um ou ambos tentam impor suas crenças ao outro e/ou desqualificam as suas ideias)	
	<b>Por questões de poder ou autoridade</b> (trata-se especificamente de quem não detém o poder ser afetado)	

	negativamente por um comando. Em relações de poder sempre há tensão)	
	<b>Por dificuldades intrapessoais</b> (As dificuldades intrapessoais estão relacionadas com os conflitos que ocorrem na mente de um indivíduo. Por exemplo, quando uma pessoa ansiosa não tolera que os outros façam algo lentamente.)	
	<b>Por incompatibilidade</b> (É uma espécie de antipatia gratuita, não é devido a algo, em particular.)	
	<b>Outros</b> (especifique)	

Descreva em um parágrafo a situação-problema observada

Pessoas envolvidas

Aponte qual seria a situação ideal para esta situação. Ou seja, qual o resultado esperado na resolução do problema, identificando o que precisa ser modificado e o porquê.

**Que estratégias você utilizou; Elas resultaram resultados satisfatórios;**