

Apêndices 17 a 23

[Apêndice 17 - Material Sessão 1 Mediação]

MediAção – Mediação em Ação

Planificação da Sessão de Capacitação 1

Tema: A Inteligência Emocional no trabalho com Idosos

Local: Asilo de S. José

Horários:

Grupo 1 - 10 de fevereiro de 2016 das 14h30 às 15h45

Grupo 2 - 12 de fevereiro de 2016 das 14h30 às 15h45

Atividades	Objetivos	Descrição da atividade
✚ Brainstorming	✚ Promover a reflexão sobre os conhecimentos que o formando possui sobre a Inteligência Emocional	✚ Será pedido aos formandos que digam o que entendem por inteligência emocional. Após todos terem expressado a sua opinião, em grupo, refletiremos sobre as opiniões recolhidas.
✚ Apresentação de conteúdos	✚ Consciencializar os cuidadores sobre o que é a Inteligência Emocional e qual a sua importância para o trabalho com Idosos	✚ Serão introduzidos alguns conteúdos relacionados com a Inteligência Emocional, com auxílio do <i>PowerPoint</i> . Os conteúdos abordados serão a definição de Inteligência Emocional, dimensões da inteligência emocional e a importância das emoções na 3ª idade.
✚ O que me dizem as frases	✚ Fomentar a reflexão dos cuidadores sobre a inteligência Emocional.	✚ Com recurso a algumas frases sobre Inteligência emocional, emoções e sobre o trabalho com idosos será pedido aos formandos que comentem a frase dizendo se se identificam com a mesma e porquê.

MediAção

Mediação Em Ação

Sessões de Capacitação dos Cuidadores Asilo de São José

Mediadora: Rolanda Gomes



Mediar para Integrar

Gabinete de Mediação do Idoso e do Cuidador



A Inteligência Emocional no Trabalho com Idosos

Sessão de Capacitação 1



Objetivos da Sessão



Promover a reflexão sobre os conhecimentos que o formando possui sobre a Inteligência Emocional

- 
- Conscienciar os cuidadores sobre o que é a Inteligência Emocional e qual a sua importância para o trabalho com Idosos



Fomentar a reflexão dos cuidadores sobre a inteligência Emocional



Mediar para Integrar

Gabinete de Mediação do Idoso e do Cuidador

Brainstorming



Inteligência Emocional



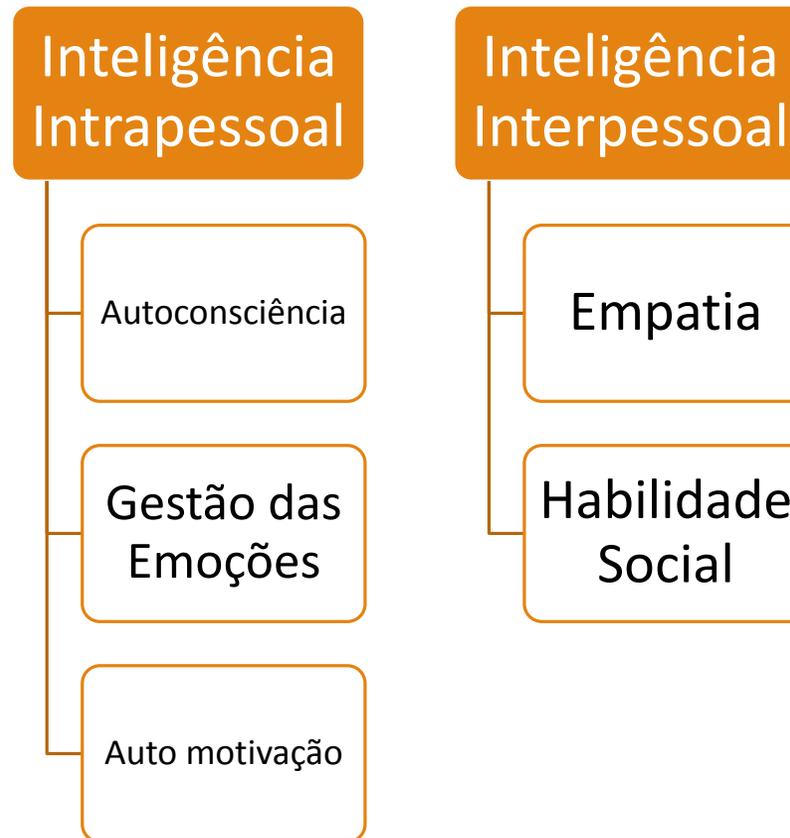
Definição de Inteligência Emocional

É a “capacidade de reconhecer os nossos sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerirmos bem as emoções em nós e nas nossas relações”

(Goleman, 2000: 323)



Inteligência Emocional: Aptidões práticas





As Emoções e a 3ª Idade



Cuidadores que vivenciam emoções positivas com mais frequência são mais capazes de fortalecer a motivação nos idosos.

Uma maior Inteligência Emocional ajudar a tornar o ato de cuidar mais “humanizante”



“Comunicar é partilhar significações”

(Veiga-Branco, 2012)



Mediar para Integrar

Gabinete de Mediação do Idoso e do Cuidador

Atividade



O que me dizem as frases?

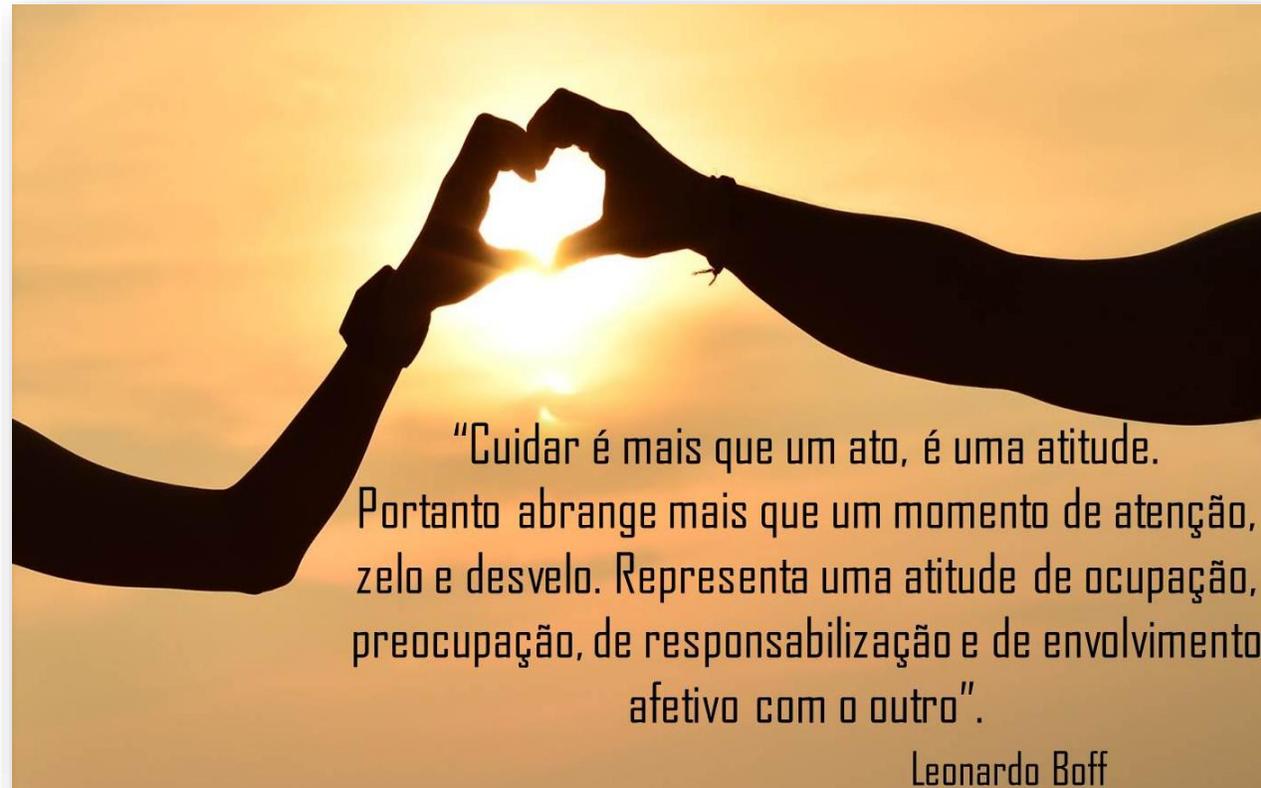


Qualquer um pode zangar-se - isso é fácil.
Mas zangar-se com a pessoa certa, na
medida certa, na hora certa, pelo motivo
certo e da maneira certa - não é fácil.



Mediar para Integrar

Gabinete de Mediação do Idoso e do Cuidador



“Cuidar é mais que um ato, é uma atitude.
Portanto abrange mais que um momento de atenção,
zelo e desvelo. Representa uma atitude de ocupação,
preocupação, de responsabilização e de envolvimento
afetivo com o outro”.

Leonardo Boff



Mediar para Integrar

Gabinete de Mediação do Idoso e do Cuidador

« Já se vê bem com
o . O essencial é
invisível para os  »

O Príncipezinho



Mediar para Integrar

Gabinete de Mediação do Idoso e do Cuidador

**“Comunicar com pessoas mais velhas,
exige um treino especial.**

**Os tempos de resposta são diferentes
e os silêncios devem ser respeitados
e lidos. Pretendem transmitir muito,
muitas vezes.**

Duça com o olhar ...”

Constança Paul



Referências

BIBLIOGRAFIA

- Goleman, D. (2000). *Trabalhar com Inteligência Emocional*. Maia: Temas e Debates.
- Veiga-Branco, A. (2012). Educação emocional, um contributo para a gerontologia. In F. Pereira (Coord.), *Teoria e Prática de Gerontologia. Um Guia para Cuidadores de Idosos* (pp.175-188). Viseu: Psico & Soma.

WEBGRAFIA

- www.google.pt (Imagens)

[Apêndice 18 - Material Sessão 2 Mediação]

MediAção – Mediação em Ação

Planificação da Sessão de Capacitação 2

Tema: Autoestima vs. Amor-próprio

Local: Asilo de S. José

Horários:

Grupo 1 - 24 de fevereiro de 2016 das 14h30 às 15h45

Grupo 2 - 2 de março de 2016 das 14h30 às 15h45

Atividades	Objetivos	Descrição da atividade
<ul style="list-style-type: none"> Apresentação e explicação da dinâmica 	<ul style="list-style-type: none"> Apresentar os objetivos da sessão Explicar a dinâmica a realizar 	<ul style="list-style-type: none"> Apresentação da dinâmica com recurso ao documento de apoio da sessão. Os formandos serão divididos em grupos de 4 ou 5 elementos para possibilitar a realização da dinâmica proposta
<ul style="list-style-type: none"> Dinâmica “Autoestima vs. Amor-próprio” 	<ul style="list-style-type: none"> Promover a reflexão acerca das forças (pontos fortes) do formando Promover a reflexão sobre como cada formando caracteriza as forças do colega 	<ul style="list-style-type: none"> Esta dinâmica está dividida em quatro momentos. Os grupos deverão estar divididos pela sala para que não se perturbem na realização da dinâmica.
		<ul style="list-style-type: none"> O primeiro momento é individual. Cada formando deverá responder à questão “Como é que acredita que os outros o/a descreveriam e o que é que eles considerariam como sendo as suas forças (pontos fortes)?”. Duração: 10 minutos.
		<ul style="list-style-type: none"> No segundo momento, também individual, pretende-se com que os formandos reflitam e escrevam como é que se descreveriam e quais consideram serem as suas forças (pontos fortes). Duração: 10 minutos.
		<ul style="list-style-type: none"> O terceiro momento será em pequeno grupo e, à vez, cada elemento irá perguntar aos restantes como o/a descreveriam e que forças possui (pontos fortes). Duração: 25 minutos.
		<ul style="list-style-type: none"> Num último momento cada formando fará uma descrição de si próprio, a qual partilharão com os restantes elementos do grupo, que devem indicar a sua opinião relativamente ao

		<p>exposto, mantendo, acrescentando e/ ou retirando informação que considerem adequada.</p> <p>Dado o tempo da sessão ser pouco, este momento de reflexão, que deveria ser em grande grupo será em pequeno grupo. Duração: 15 minutos</p>
<p>✚ Momentos de reflexão final</p>	<p>✚ Avaliar a importância da dinâmica</p>	<p>✚ Em grande grupo, os formandos serão convidados a avaliar a importância da dinâmica e o que dela retiram para o futuro (pessoal, social e profissional).</p>



Sessão de Capacitação 2: Autoestima vs. Amor-Próprio¹

Esta dinâmica, que se encontra dividida em quatro momentos, visa trabalhar a autoestima e o amor-próprio, bem como a associação entre as duas competências e perceber se os formandos estão conscientes da forma como os outros os veem. Pretende-se, assim, que cada formando reflita sobre o que pensa de si próprio e avalie como os outros o veem.

Objetivos:

-  Promover a reflexão acerca das forças (pontos fortes) do formando
-  Promover a reflexão sobre como cada formando caracteriza as forças do colega

Descrição da Dinâmica:

Momentos	Descrição	Duração
1. Autoestima	O primeiro momento é individual. Cada formando deverá responder à questão “Como é que acredita que os outros o/a descreveriam e o que é que eles considerariam como sendo as suas forças (pontos fortes)?”.	10 minutos
2. Autorrespeito	No segundo momento, também individual, pretende-se com que os formandos reflitam e escrevam como é que se descreveriam e quais consideram serem as suas forças (pontos fortes).	10 minutos
3. Autoestima: como é que os outros realmente nos veem	O terceiro momento será em pequeno grupo e, à vez, cada elemento irá perguntar aos restantes como o/a descreveriam e que forças possui (pontos fortes).	25 minutos
4. Perfil das minhas forças	Num último momento cada formando fará uma descrição de si próprio, a qual partilharão com os restantes elementos do grupo, que devem indicar a sua opinião relativamente ao exposto, mantendo, acrescentando e/ ou retirando informação que considerem adequada. Dado o tempo da sessão ser pouco, este momento de reflexão, que deveria ser em grande grupo será em pequeno grupo.	15 minutos

¹ Adaptado de Cartwright & Solloway (2015)



Autoestima

Como é que acredita que os outros o/a descreveriam e o que é que eles considerariam como sendo as suas forças (pontos fortes)?



Autorrespeito

Como é que se descreveria e o que considera serem as suas forças (pontos fortes)?



Autoestima: Como é que os outros realmente nos veem

Pergunte a cinco pessoas como é que elas o/a descreveriam e o que é que eles acreditam que são as suas forças (pontos fortes)?

Pessoa 1

Pessoa 2

Pessoa 3

Pessoa 4

Pessoa 5



Perfil das Minhas Forças

Escreva uma descrição de si próprio e deixe que as pessoas leiam e vejam se isso o/a descreve de forma adequada, depois deixe-os analisar e dizer aquilo que acrescentariam ou subtrairiam.

[Apêndice 19 - Material Sessão 3 Mediação]

MediAção

Mediação Em Ação

Sessões de Capacitação dos Cuidadores Asilo de São José

Mediadora: Rolanda Gomes



Mediar para Integrar

Gabinete de Mediação do Idoso e do Cuidador



A Empatia

Sessão de Capacitação 3



Objetivos da Sessão



Promover a reflexão sobre o que é a empatia

- 
- Conscientizar os cuidadores da importância da escuta ativa para o estabelecimento de empatia



Fomentar a reflexão dos cuidadores sobre a importância de atitudes empáticas na sua prática profissional



Mediar para Integrar

Gabinete de Mediação do Idoso e do Cuidador

Brainstorming



Empatia

Caso Prático 1

Uma visita a Eufrásio no Lar

Tópicos para reflexão:

- Verificar se atitude do cuidador (A) para com o Sr. Eufrásio (B) é uma atitude empática ou não, justificar.
- Reformular as resposta que poderiam tornar a atitude do cuidador mais empática.
- Refletir sobre as atitude empáticas, ou não, que enquanto cuidadores observam/ praticam no seu dia-a-dia.

Caso Prático 2

Conversa com Laura

Tópicos para reflexão:

- Verificar se atitude do cuidador (A) para com a Sra. Laura (B) é uma atitude empática ou não, justificar.
- Identificar as vantagens do cuidador assumir uma atitude empática para com o utente.
- Refletir sobre como os formandos agem, enquanto cuidadores, em situações semelhantes à apresentada.



Definição de Empatia

É a “capacidade de compreender os pensamentos, emoções e significados do outro”

(Bermejo, 2010: 38)



A Empatia

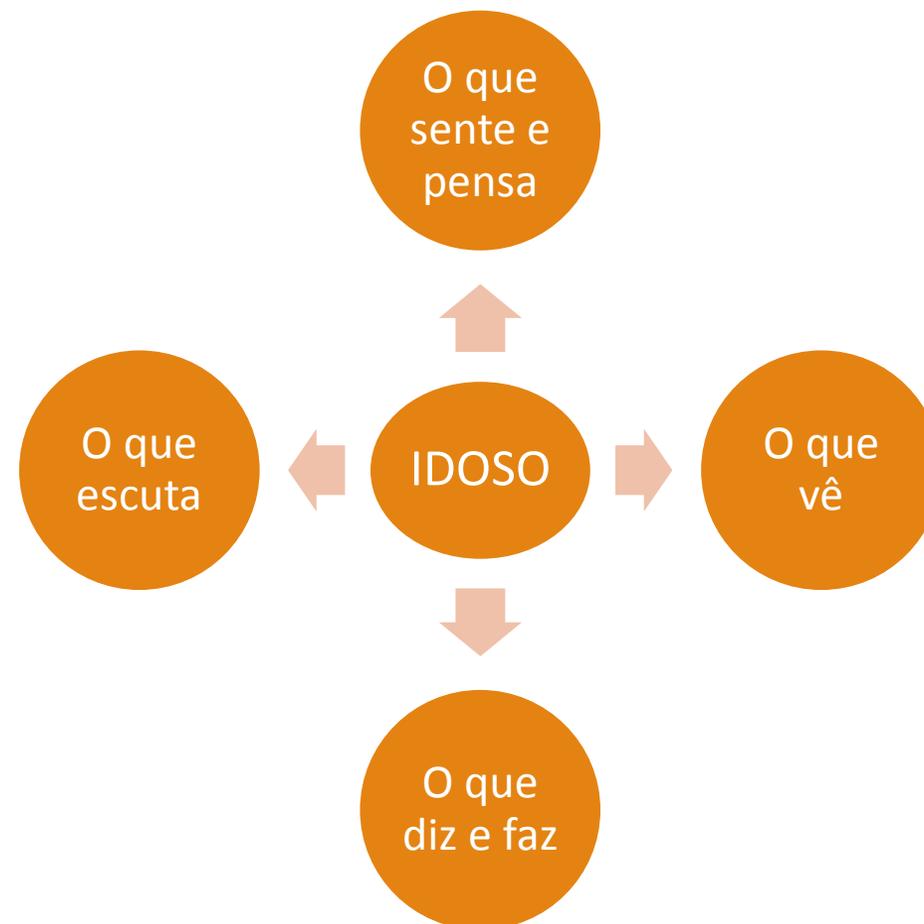
NÃO É “estar de acordo com a conduta ou opinião do outro”.

NÃO IMPLICA que se sinta o mesmo que o outro está a sentir.

(Bermejo, 2010: 40)



Como criar empatia com o idoso



A Escuta Ativa e a Empatia

- A escuta ativa é uma condição essencial para o estabelecimento de empatia.
- Algumas técnicas de escuta ativa:
 - Parafrasear
 - Resumir
 - Reformular

Referências

BIBLIOGRAFIA

- Bermejo, J. (2010). A relação de ajuda no encontro com os idosos. Prior Velho: Paulinas Editora.

WEBGRAFIA

- www.google.pt (Imagens)



Sessão de Capacitação 3: A Empatia

Casos Práticos¹

Caso 1: Uma visita a Eufrásio no Lar

Eufrásio está na cama no seu quarto no Lar, num período de especial dificuldade ainda não diagnosticada. Tem 70 anos. De manhã, entro no seu quarto para ver como está e a conversa desenrola-se assim:

- A.1 Bom dia, Eufrásio. Como se sente hoje?
- B.1 Já sabe, como sempre, mas não vou queixar-me. Não posso. (Dá a volta e não olha para mim.)
- A.2 Que quer dizer com isso? (Detenho-me e aproximo-me.)
- B.2 Isso mesmo, que não posso queixar-me. Quando me queixo é pior. Aborreceis-me e começais outra vez a fazer-me exames.
- A.3 Fizeram-lhe muitos exames ultimamente?
- B.3 Demasiados. Devo estar bastante pior do que dizeis, porque, se não, não percebo. (Endireita-se e senta-se.)
- A.4 O facto de lhe fazermos exames não significa que esteja muito mal, mas que o médico quer ter a certeza de que não tem nada de grave.
- B.4 Tenho para mim que não me fariam tantos exames se eu não estivesse muito mal. Creio que já não vivo muito... (Muda de tom e baixa a voz.)
- A.5 Não diga isso. Isso nunca se sabe...
- B.5 Às vezes, sabei-lo muito bem, mas não o dizeis. E a minha irmã também não me diz nada. Sempre que vem cá, fala-me de tontarias, como se quisesse animar-me. (Vai-se entristecendo.)
- A.6 E de que gostaria de falar com ela? Suponho que dos seus filhos que devem ser muito importantes para si.
- B.6 E são. Mas também gostaria de vê-los e quase nunca vêm cá.
- A.7 Não se preocupe. Vai ver que, se falar com eles e lhes disser o que pensa, virão. Agora tranquilize-se e tome os medicamentos. Até logo! (E saio do quarto.)

¹ Adaptado de *Bermejo* (2010)

Caso 2: Conversa com Laura

Laura tem 71 anos, entrou no Lar e está perfeitamente consciente da sua situação. Só pode comer sozinha se puserem as coisas muito perto dela. Está na Unidade de Cuidados Paliativos de um centro para pessoas idosas.

- A.1 Bom dia. Como está, Laura? (Entretanto, entro no quarto e deixo a bandeja do pequeno-almoço em cima da mesinha de cabeceira e coloco-lhe tudo para que possas dejejuar.)
- B.1 Mal. Já só quero morrer.
- A.2 Mmm... Porque diz isso, Laura?
- B.2 Não vês? Estou de cama, não posso mexer-me e tenho muitas dores.
- A.3 (Pausa.) Imagino que lhe seja muito difícil esta situação...
- B.3 Já não me apetece nada, senão morrer. Porque não morro, meu Deus?
- A.4 (Silêncio.) Quer que tudo acabe já, não é? (Silêncio.) Mas, enquanto não chega o momento, acredita que podemos ajudá-la para que esteja melhor?
- B.4 Não sei... Estou só. Tenho medo.
- A.5 Tem medo...
- B.5 (Silêncio.) Sim, tenho medo de que a minha família não chegue a tempo para eu me despedir deles... de que se esqueçam de mim...
- A.6 (Digo que sim com a cabeça.) Laura. Contou-lhes tudo isto?
- B.6 Não. Penso que dirão que é uma tolice minha, que não diga parvoíces.
- A.7 Receia que não a levem a sério e não a ouçam. É verdade que podem rejeitar esta ideia, mas se lho dissesse, o que aconteceria? A Laura continuaria a ter a oportunidade de insistir e dizer-lhes o que quer falar com eles. Que lhe parece?
- B.7 Não sei... É tudo tão difícil!... Por onde começar?
- A.8 É complicado, não é verdade? Por onde se poderia começar? Poderia dizer-lhes como vai aguentando, como se sente... assim, com toda a naturalidade?
- B.8 Mas se quase nunca falamos destas coisas... Fazemos de conta que não se passa nada. (Di-lo com tristeza.)
- A.9 Parece-me que agora é uma boa ocasião para tentar... Talvez também eles precisem de lhe dizer o que sentem. Não acha?
- B.9 Talvez. Creio que vou tentar, porque assim não estou bem. Estou como só, embora eles estejam comigo.
- A.10 Se falar... talvez essa sensação mude...
- B.10 Pois é, tenho de falar com eles. Esta tarde, quando chegarem, vou dizer-lhes como estou, que me sinto mal. Tenho de lhes agradecer muitas coisas...
- A.11 Fico contente, Laura. Tenho a certeza de que, embora lhes seja difícil, poderá ser um momento importante na vossa relação. Saboreie o pequeno-almoço. Coragem, Laura!
- B.11 Até logo... e obrigada!

[Apêndice 20 - Material Sessão 4 Mediação]



Sessão de Capacitação 4:

Compreender e entrar no mundo de alguém¹

Todos nós temos tendência para ver as coisas a partir do nosso próprio modelo do mundo o que pode originar conflitos e dificultar o desenvolvimento da consciência social. Nós escolhemos os nossos amigos porque estes têm mundos semelhantes ao nosso, também podemos escolher as nossas carreiras, as nossas casas e por aí adiante na mesma base. Mas quando não é assim, o que precisamos compreender para entrar no mundo de alguém?

Esta dinâmica visa analisar e refletir sobre diferentes perfis de idosos e permitir ao formando refletir sobre as particularidades de cada pessoa e sobre o melhor modo de compreender e entrar no mundo dessa pessoa.

Objetivos:

-  Refletir sobre diferentes perfis de idosos
-  Promover uma reflexão sobre estratégias para compreender e entrar no mundo do outros

Descrição da Dinâmica:

Etapas	Descrição	Duração
1.	Os formandos serão divididos entre 3 a 4 grupos (dependendo do número de presentes na sessão) e cada grupo deverá escolher um porta voz. A cada grupo será entregue um perfil diferentes, dos que se encontram abaixo. De seguida cada grupo deverá avaliar a descrição do perfil dado e deverão preencher o restante perfil baseando-se nas suas perceções/ experiências desse perfil de pessoa. Cada grupo poderá acrescentar características à descrição dada e no espaço em branco acrescentar outras informações que considerem pertinente.	25 minutos
2.	Depois de todos os grupos terem concluído a primeira etapa da dinâmica, deverão trocar o perfil com outro grupo (nenhum grupo deverá ficar com o perfil que preencheu). Cada grupo deverá ler o perfil que lhe foi entregue e, resumidamente, descrever a pessoa: <ul style="list-style-type: none">• O estilo de vida percecionado• Como a pessoa gostaria de ser identificada E, depois desta descrição, deverão discutir e chegar a acordo em como é que conseguiriam entrar no mundo dessa pessoa. Deverão anotar as estratégias que utilizariam.	15 minutos
3.	De seguida, e em grande grupo, cada porta voz apresentará a descrição da pessoa (perfil) e as estratégias que elaborarão para entrar no mundo dessa pessoa e discutirão em grande grupo as estratégias sugeridas.	20 minutos
4.	No final da sessão será realizada uma pequena reflexão em grupo sobre as aprendizagens resultantes desta atividade e a sua importância para o futuro.	10 minutos

¹ Adaptado de Cartwright & Solloway (2015)

Perfil 1

Descrição	Motivado, temperamental, focado, realista, orientado para o sucesso
Tipo de discurso	
Tipo de relações	
Tipo de entretenimento/ hobbies	
Valores e convicções	

Perfil 2

Descrição	Vibrante, social, otimista, desportivo
Tipo de discurso	
Tipo de relações	
Tipo de entretenimento/ hobbies	
Valores e convicções	

Perfil 3

Descrição	Atencioso, orientado para a família, calmo, preocupado, minucioso
Tipo de discurso	
Tipo de relações	
Tipo de entretenimento/ hobbies	
Valores e convicções	

Perfil 4

Descrição	
Tipo de discurso	
Tipo de relações	
Tipo de entretenimento/ hobbies	
Valores e convicções	

[Apêndice 21 - Material Sessão 5 Mediação]

MediAção

Mediação Em Ação

Sessões de Capacitação dos Cuidadores Asilo de São José

Mediadora: Rolanda Gomes



Mediar para Integrar

Gabinete de Mediação do Idoso e do Cuidador



Fonte: www.iped.com.br

A Assertividade

Sessão de Capacitação 5



Objetivos da Sessão



Compreender o conceito de Assertividade



Avaliar o estilo de relacionamento interpessoal



Identificar os diferentes estilos no relacionamento interpessoal



Reconhecer as vantagens de um estilo Assertivo



Mediar para Integrar

Gabinete de Mediação do Idoso e do Cuidador

Brainstorming



Fonte: realtimeboard

ASSERTIVIDADE



Definição de Assertividade

É a habilidade de defender os seus direitos e interesses e exprimir sentimentos, pensamentos e crenças de maneira direta, clara e honesta, sem pisar os direitos do outro. Uma pessoa assertiva “tem respeito por si próprio e pelos outros, está aberta ao compromisso e à negociação. Aceita que os outros pensem de forma diferente de si; respeita as diferenças e não as rejeita.”

(Fachada, 2012: 189)



Mediar para Integrar

Gabinete de Mediação do Idoso e do Cuidador

Atividade 1



Exercício de Autodiagnóstico



Diferentes Estilos nas relações interpessoais





Estilo AGRESSIVO

- “A agressividade observa-se através de comportamentos de ataque contra as pessoas e os acontecimentos”

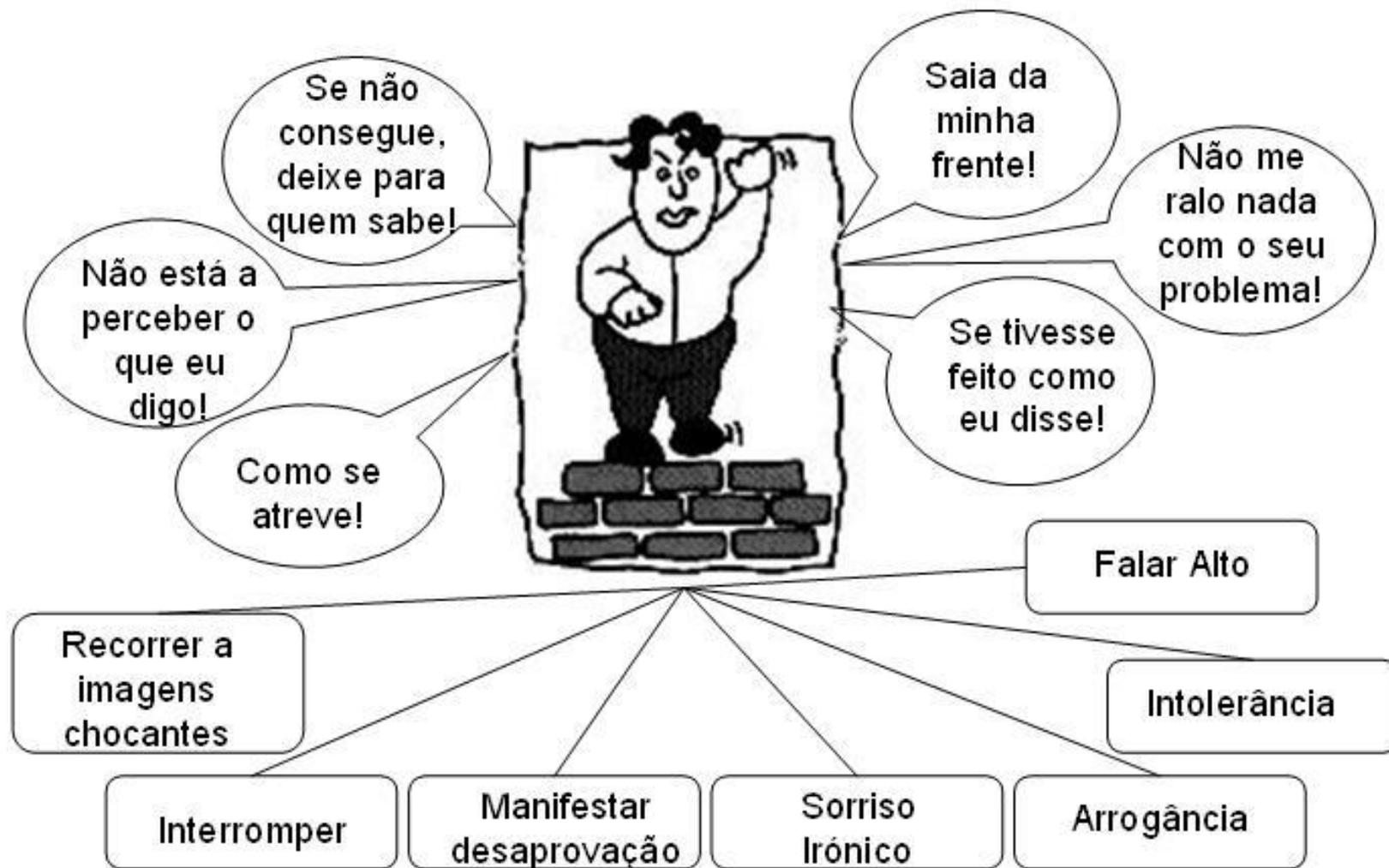
- O agressivo procura:
 - ✓ Dominar os outros
 - ✓ Valorizar-se à custa dos outros
 - ✓ Ignorar e desvalorizar sistematicamente o que os outros fazem e dizem

- “Esta atitude tão ineficaz nas relações interpessoais pode explicar-se a partir de motivos profundos e que pouco têm a ver com as situações onde se manifesta a agressividade”

(Fachada, 2012)



Comportamento Agressivo



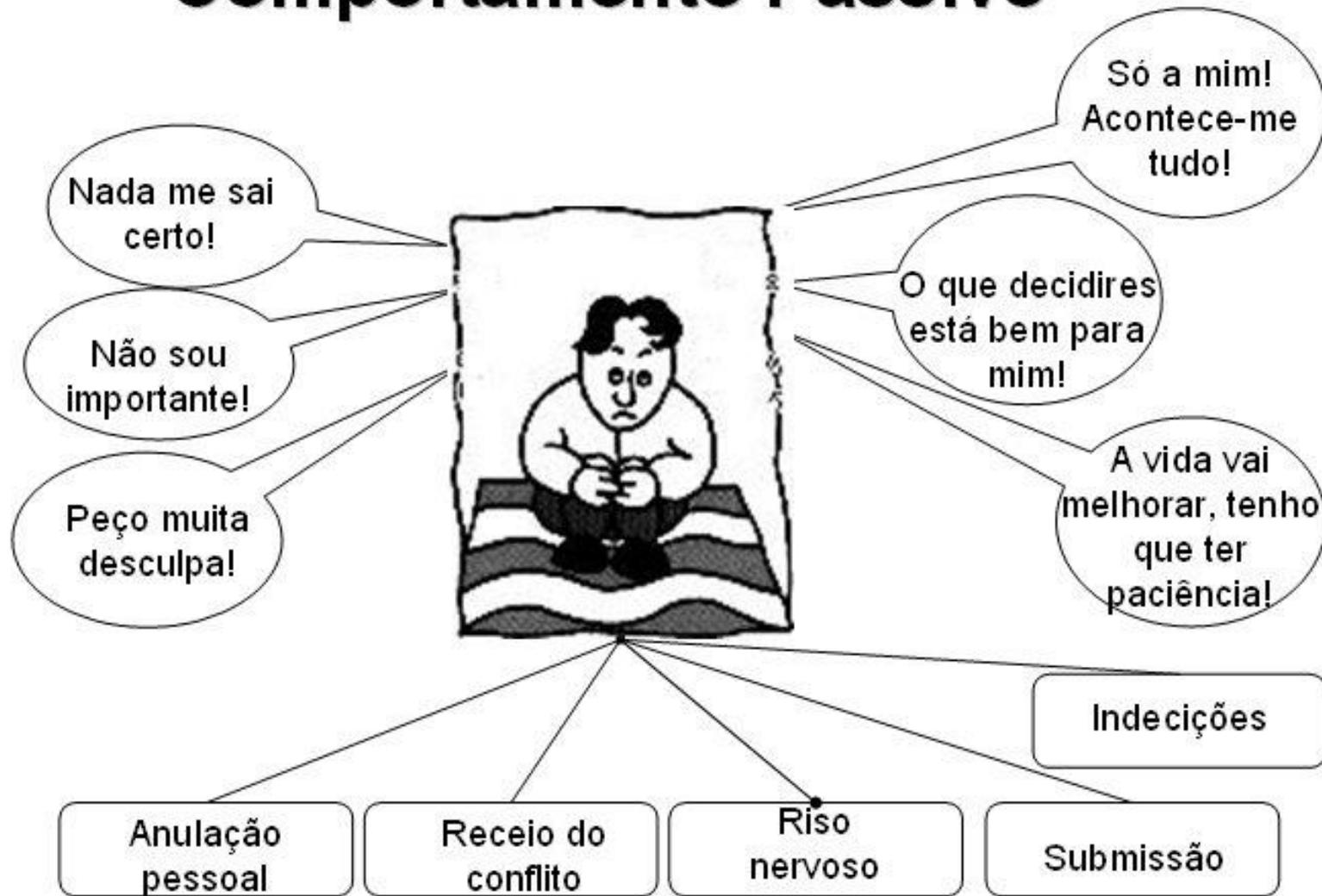


Estilo PASSIVO

- “A atitude passiva é uma atitude de evitamento perante as pessoas e os acontecimentos”
- O passivo:
 - ✓ Sente-se bloqueado perante um problema para resolver
 - ✓ Tem medo de avançar e de decidir porque receia a decepção.
 - ✓ Tem medo de importunar os outros
 - ✓ Deixa que os outros abusem dele
 - ✓ Tende a fundir-se com o grupo, por medo
- Porquê?
 - ✓ Falsa representação da realidade
 - ✓ Desvalorização das suas capacidades
 - ✓ (...)



Comportamento Passivo





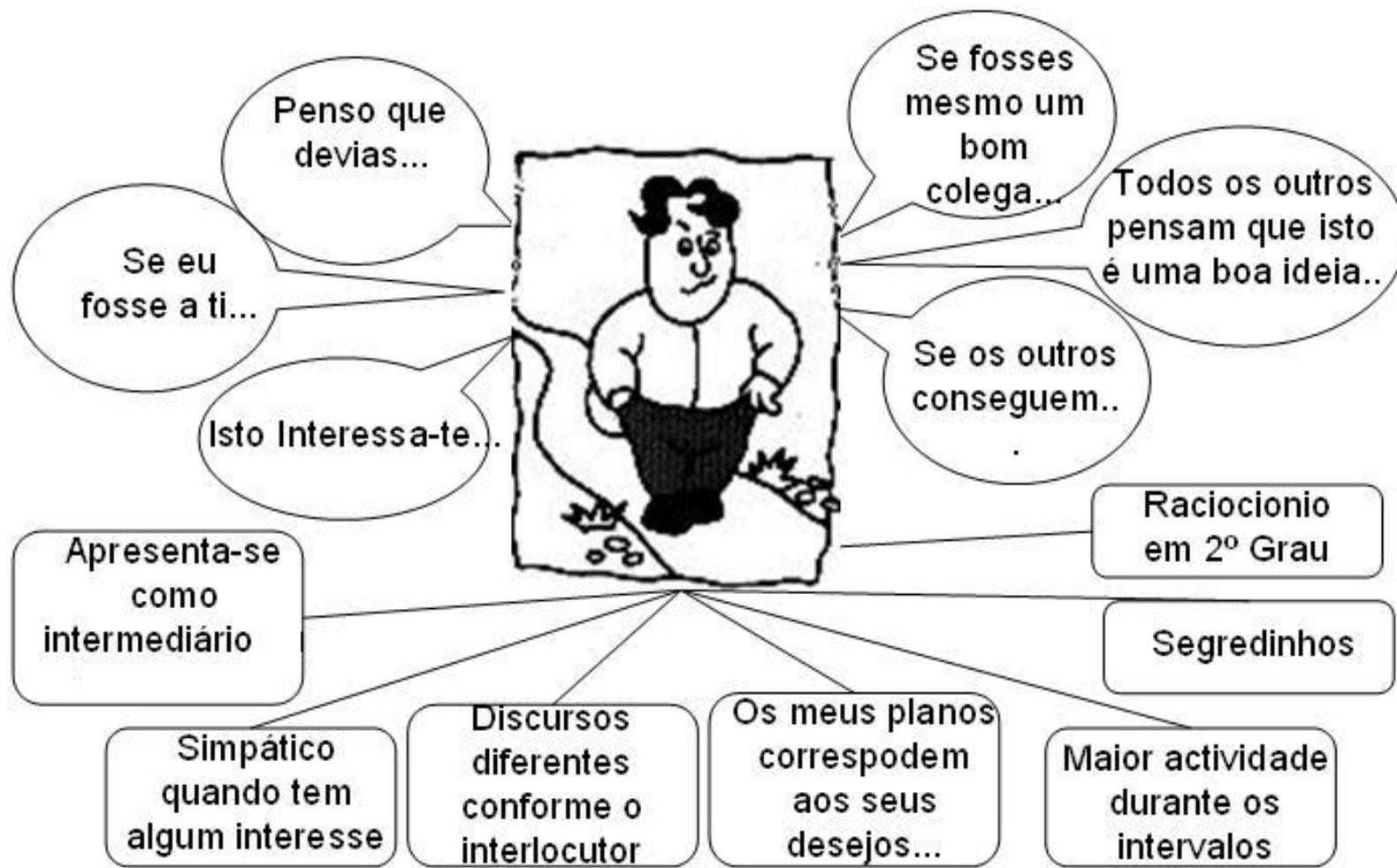
Estilo MANIPULADOR

- “O manipulador considera-se hábil nas relações interpessoais, apresentando discursos diferentes” consoante os seus interlocutores
- O manipulador:
 - ✓ Nunca apresenta claramente os seus objetivos
 - ✓ Tende a desvalorizar o outro
 - ✓ Fala por meias palavras
 - ✓ Apresenta-se cheio de boas intenções
- Consequências
 - ✓ Perda de credibilidade à medida que os seus «truques» são descobertos
 - ✓ Uma vez descoberto, tende a vingar-se dos outros (se tem poder usa-o nesse sentido)
 - ✓ Dificilmente recupera a confiança dos outros

(Fachada, 2012)



Comportamento Manipulativo





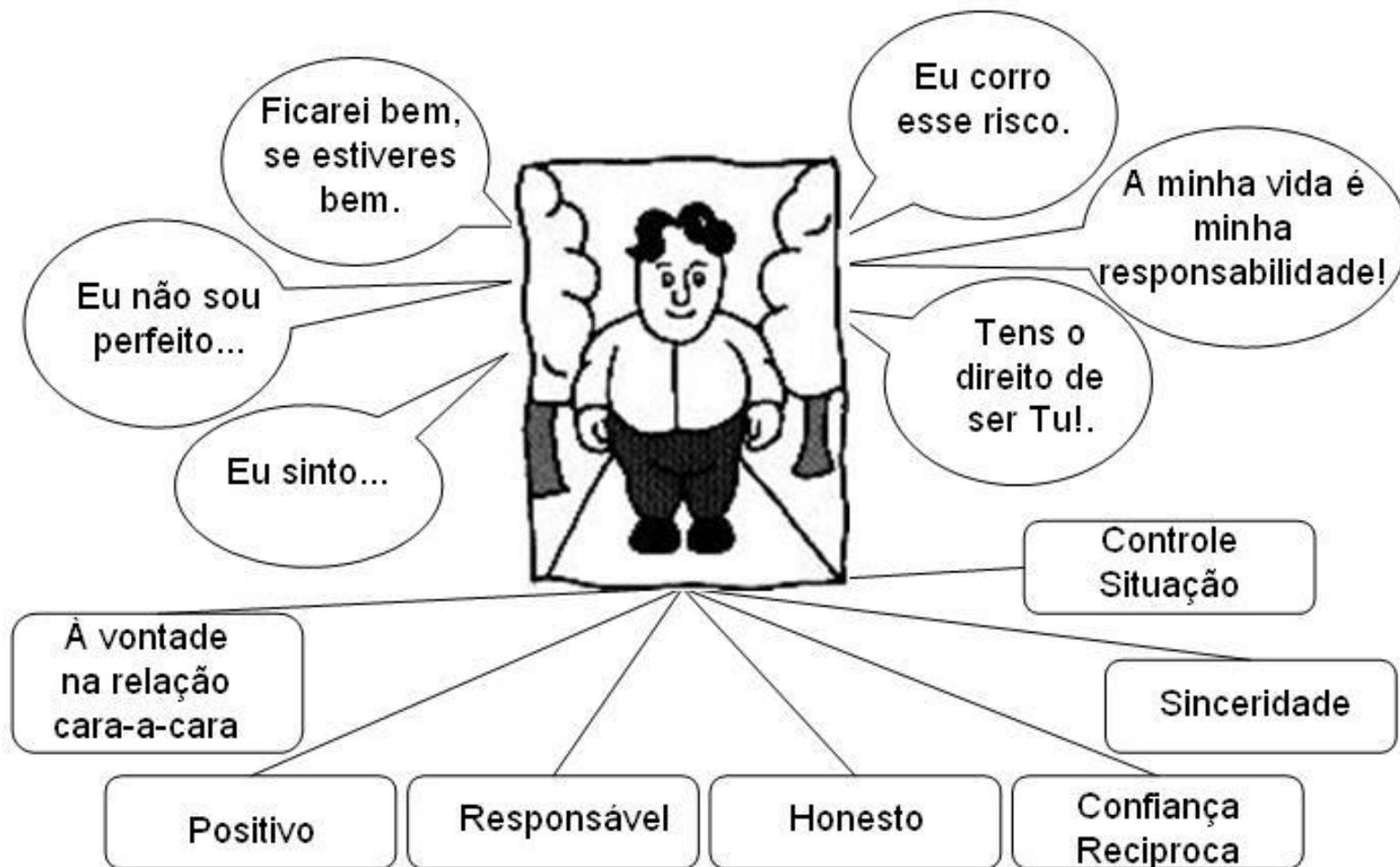
Estilo ASSERTIVO (Autoafirmativo)

- Uma pessoa assertiva “tem respeito por si próprio e pelos outros, está aberta ao compromisso e à negociação. Aceita o que os outros pensem de forma diferente de si; respeita as diferenças e não as rejeita”
- Sabe comunicar de forma serena (tom moderado, evidenciar simpatia, mímica positiva, olhar o interlocutor) e construtiva (compreender o outro, escuta ativa, discurso positivo e centrado na solução, empatia)
- A pessoa assertiva (que se afirma) “desenvolve a sua capacidade de se relacionar com o mundo e privilegia a responsabilidade individual”

(Fachada, 2012)



Comportamento Assertivo



Referências

- Fachada, M. (2012). Psicologia das Relações Interpessoais. Lisboa: Edições Silabo.



Exercício de autodiagnóstico¹

Responda espontaneamente, colocando uma cruz na coluna correspondente à sua resposta:

VERDADE – Se pensa ou age dessa maneira na maior parte das vezes/ situações

FALSO – Se só raramente atua da maneira descrita

	A maior parte das vezes...	
	Verdade	Falso
1. Digo muitas vezes SIM, quando, no fundo, quero dizer NÃO.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Defendo os meus direitos sem atentar contra os direitos dos outros.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Quando não conheço bem uma pessoa, prefiro dissimular aquilo que penso ou sinto...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Sou, a maior parte das vezes, autoritário e decidido.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Geralmente, é mais fácil e mais engenhoso atuar por interposta pessoa, do que diretamente.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Não receio criticar os outros e dizer-lhes aquilo que penso.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Não ousa recusar certas tarefas que não fazem parte das minhas atribuições.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Não tenho receio de manifestar a minha opinião, mesmo perante interlocutores hostis.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Quando há debate, prefiro retrair-me e «ver o que é que a coisa dá».....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Várias vezes me censuram, por ter espírito de contradição.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Tenho dificuldade em escutar os outros.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Faço tudo o que posso para ficar no «segredo dos deuses» e tenho-me dado bem com isso.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Consideram-me, em geral, bastante «manhoso» e hábil nas relações com os outros.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Mantenho com os outros relações mais fundadas na confiança do que na dominação e no calculismo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Prefiro nunca pedir ajuda a um colega. Ele poderá pensar que eu não sou competente....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Sou tímido e tenho grandes bloqueios quando tenho que realizar uma ação pouco habitual.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Chamam-me «sopinhas de leite», fico enervado e isso faz rir os outros.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Sinto-me bastante «à vontade» nas relações face a face.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Faço «fitas» muitas vezes; é a melhor maneira de conseguir o que quero.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Sou um «fala-barato» e corto a palavra aos outros sem dar conta disso.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Sou ambicioso e estou pronto a fazer o que for necessário para realizar os meus objetivos.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Em geral, sei o que é preciso fazer; isso é importante para ser bem-sucedido.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Em caso de desacordo, procuro compromissos realistas, assentes na base dos interesses mútuos.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Prefiro «pôr as cartas na mesa».....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Tenho tendências para deixar para mais tarde as coisas que tenho para fazer.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Deixo, muitas vezes, um trabalho a meio sem o acabar.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Em geral, mostro aquilo que sou, sem disfarçar os meus sentimentos.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹ Adaptado de Fachada (2012)

28. É preciso muita coisa para me intimidarem.....
29. Meter medo aos outros pode ser um bom meio para garantir o poder.....
30. Quando «me levam à certa» uma vez, vingo-me na próxima.....
31. Quando se critica alguém, é muito eficaz censurar-lhe o facto de ele não seguir os próprios princípios. Forçamo-lo, assim, a estar de acordo.....
32. Sei tirar partido do «sistema», sou «desenrascado».....
33. Sou capaz de ser eu próprio, continuando a ser aceite socialmente.....
34. Quando não estou de acordo, sei dizê-lo desapaixonadamente e com clareza.....
35. Tenho a preocupação de não incomodar os outros.....
36. Tenho sérias dificuldades em fazer opções.....
37. Não gosto de ser a última pessoa dentro de um grupo a pensar de determinada maneira. Nesse caso, prefiro retirar-me.....
38. Não tenho receio de falar em público.....
39. A vida «é uma selva».....
40. Não tenho receio de enfrentar os desafios perigosos e arriscados.....
41. Criar conflitos pode ser mais eficaz do que reduzir as tensões.....
42. A franqueza é a melhor maneira de ganharmos confiança nas nossas relações com os outros.....
43. Sei escutar e não corto a palavra aos outros.....
44. Levo até ao fim aquilo que eu decidi fazer.....
45. Não tenho medo de exprimir os meus sentimentos, tal qual como os sinto.....
46. Tenho jeito «para levar as pessoas» e impor as minhas ideias.....
47. O elogio ainda é um bom meio de se obter o que se pretende.....
48. Tenho dificuldade em controlar o tempo quando estou no uso da palavra.....
49. Sei manejar bem a ironia mordaz.....
50. Sou servil e tenho uma vida simples; às vezes até me deixo explorar um pouco.....
51. Gosto mais de observar do que de participar.....
52. Gosto mais de estar na «geral» do que na primeira fila.....
53. Não penso que a manipulação seja uma solução eficaz.....
54. Não é necessário anunciar depressa demais as nossas intenções; isso pode causar-nos dissabores.....
55. Choco muitas vezes as pessoas com as minhas atitudes.....
56. Prefiro ser lobo a ser cordeiro.....
57. A manipulação dos outros é muitas vezes a única maneira prática para obtermos o que queremos.....
58. Sei, em geral, protestar com eficácia, sem agressividade excessiva.....
59. Penso que os problemas não podem ser realmente resolvidos sem procurarmos as suas causas profundas.....
60. Não gosto de ser mal visto.....



Correção do Exercício de autodiagnóstico¹

A cada frase (identificada abaixo com o número e divididas por quatro colunas) corresponde a um estilo de comportamento. Deverá colocar 1 ponto se respondeu VERDADE. O total dos pontos indica a sua tendência para utilizar o estilo de comportamento indicado.

Estilo PASSIVO		Estilo AGRESSIVO		Estilo MANIPULADOR		Estilo ASSERTIVO (Autoafirmação)	
1	___	4	___	3	___	2	___
7	___	6	___	5	___	8	___
15	___	10	___	9	___	14	___
16	___	11	___	12	___	18	___
17	___	20	___	13	___	23	___
25	___	21	___	19	___	24	___
26	___	28	___	22	___	27	___
35	___	29	___	31	___	33	___
36	___	30	___	32	___	34	___
37	___	39	___	41	___	38	___
50	___	40	___	42	___	43	___
51	___	48	___	46	___	44	___
52	___	49	___	47	___	45	___
59	___	55	___	54	___	53	___
60	___	56	___	57	___	58	___
Total:	___	Total:	___	Total:	___	Total:	___

¹ Adaptado de Fachada (2012)

[Apêndice 22 - Material Sessão 6 Mediação]

MediAção

Mediação Em Ação

Sessões de Capacitação dos Cuidadores Asilo de São José

Mediadora: Rolanda Gomes



Mediar para Integrar

Gabinete de Mediação do Idoso e do Cuidador



Objetivos da Sessão



Compreender o conceito de Conflito



Identificar o conflito a vários níveis



Reconhecer as causas dos conflitos



Promover comportamentos de gestão de conflitos



Mediar para Integrar

Gabinete de Mediação do Idoso e do Cuidador

Brainstorming



Fonte: realtimeboard

Conflitos e Resolução de Problemas



Definição de Conflito

“processo que se inicia quando em indivíduo ou grupo se sente negativamente afectado por outra pessoa ou grupo”

“as pessoas estão em conflito quando as acções de uma interferem, obstruem ou, por qualquer modo, tornam o comportamento de outra pessoa menos eficaz”

“uma tensão que um indivíduo ou grupo experimenta como consequência de percepcionar diferenças relativamente a outro indivíduo ou grupo”

“interacção de pessoas interdependentes que percepçionam a existência de objectivos, desejos e valores opostos, e que encaram a outra parte como potencialmente capaz de interferir na realização desses [...]” objetivos, desejos.



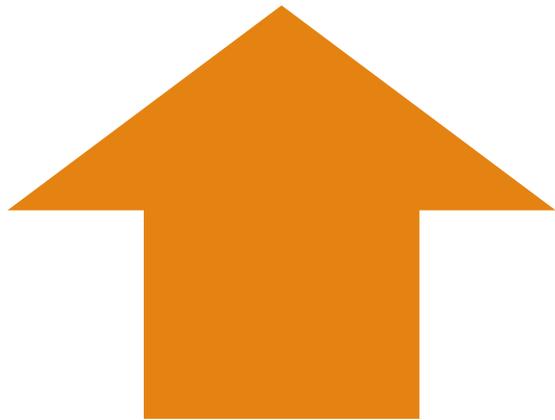
O conflito a vários níveis



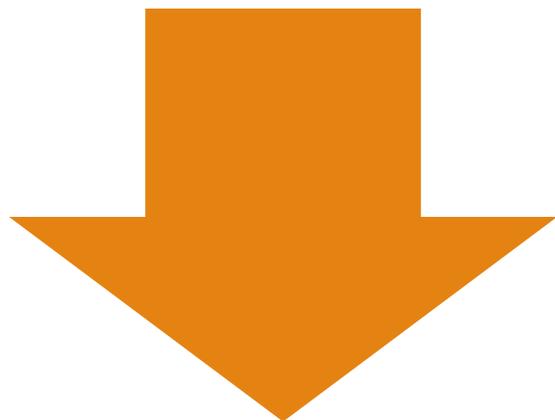
(Cunha *et al*, 2003)



Os conflitos podem ser...



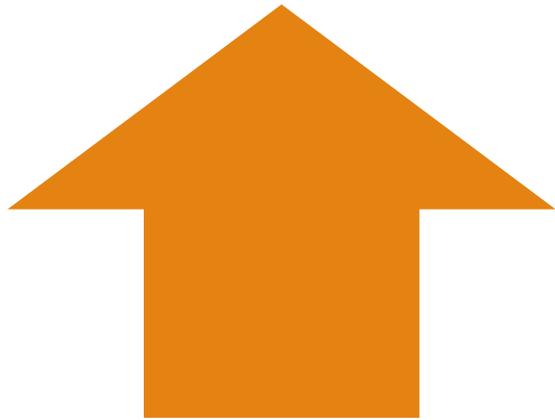
Latente



Manifesto

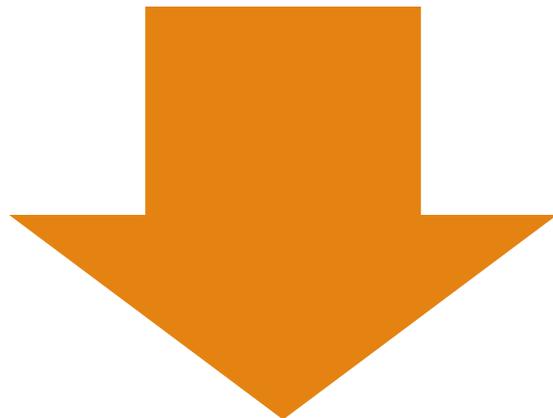


Os conflitos podem ser...



Construtivo

- Quando há uma gestão positiva do conflito



Destrutivo



Causas do Conflito

Valores

- Diferentes visões de certo/ errado, diferentes estilos de vida, religiões, cultura

Estruturas

- Desigualdade na distribuição de recursos, de poder, de autoridade

Definição de papéis, de tempo, de dinheiro, de relações

- Má comunicação, emoções fortes, comportamento, percepções, falta de confiança

Informação

- Por falta ou erro, interpretação, métodos de avaliação, interesses

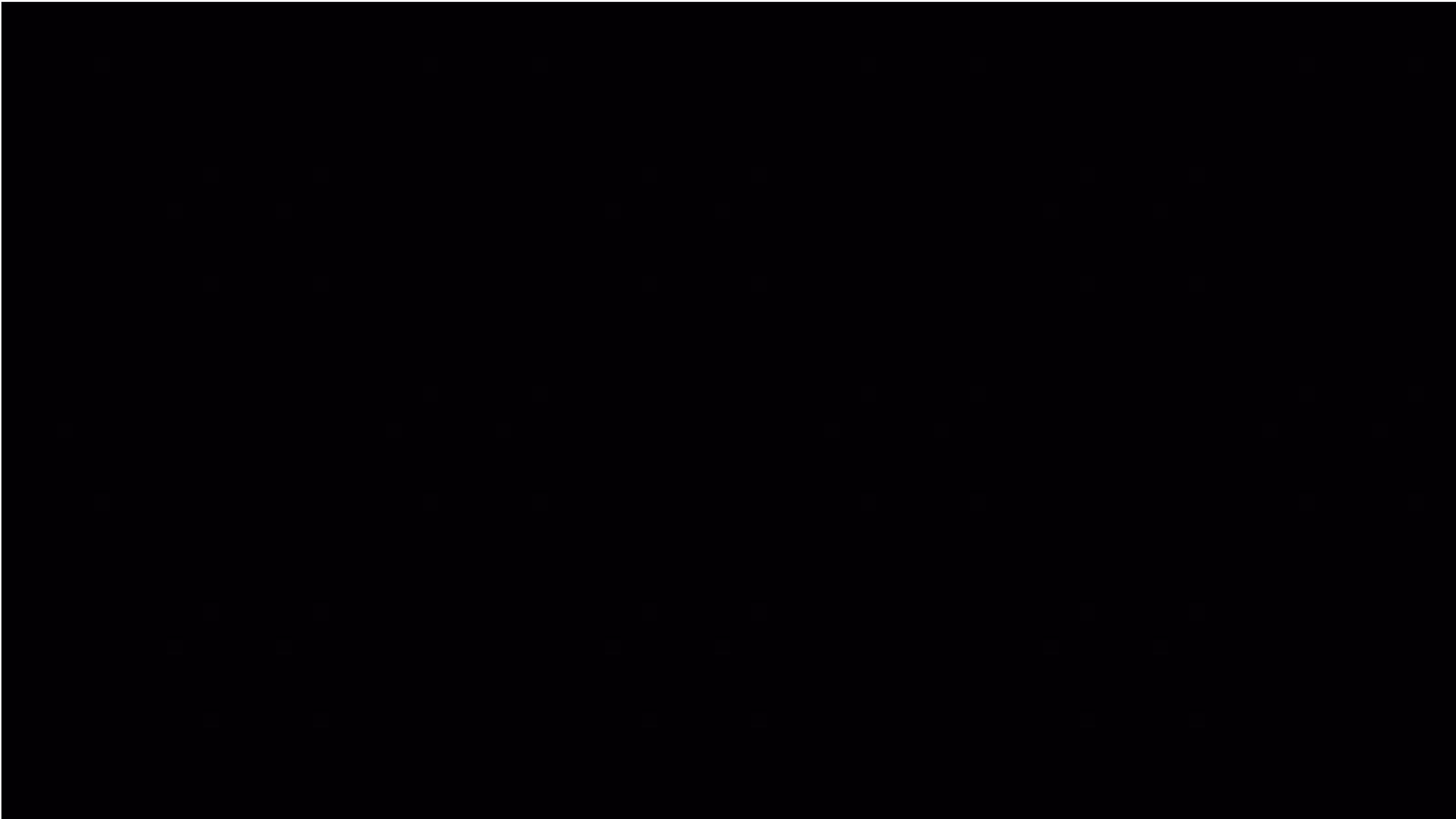
Resolução de Problemas

“Há pessoas que já nascem com a capacidade de resolver conflitos?”

As pessoas diferem para o relacionamento, mas as competências necessárias para a solução de conflitos podem ser aprendidas ao longo da vida.”

“O grande segredo da resolução de conflitos é a capacidade de ver além das divergências para encontrar as semelhanças, e investir esforços para expandir essa área em comum.”

Existem vários modos de resolver conflitos: negociação, conciliação, mediação e arbitragem. Na **MEDIAÇÃO Transformadora** o conflito é visto como uma oportunidade de crescimento para as pessoas e dos relacionamentos.





**CÂMARA BRASILEIRA DE MEDIAÇÃO
E ARBITRAGEM EMPRESARIAL**



Referências

- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C. & Cabral-Cardoso, C. (2003). Manual de comportamento organizacional e gestão. Lisboa: RH Editora.
- Fachada, M. (2012). Psicologia das Relações Interpessoais. Lisboa: Edições Silabo.
- Maldonado, . (2010). O Bom Conflito.

[Apêndice 23 - Material Sessão 7 Mediação]

MediAção

Mediação Em Ação

Sessões de Capacitação dos Cuidadores Asilo de São José

Mediadora: Rolanda Gomes



Mediar para Integrar

Gabinete de Mediação do Idoso e do Cuidador



Objetivos da Sessão



Compreender as várias formas de comunicar



Identificar os vários elementos da comunicação



Identificar as barreiras à comunicação



Compreender a importância da comunicação no relacionamento interpessoal



Mediar para Integrar

Gabinete de Mediação do Idoso e do Cuidador

Brainstorming



Fonte: realtimeboard

Comunicação



O que é Comunicar?

- ✓ É “trocar ideias, sentimentos e experiências entre pessoas que conhecem o significado daquilo que se diz e do que se faz”
- ✓ É diferente de informar
- ✓ Processo interativo e pluridirecional

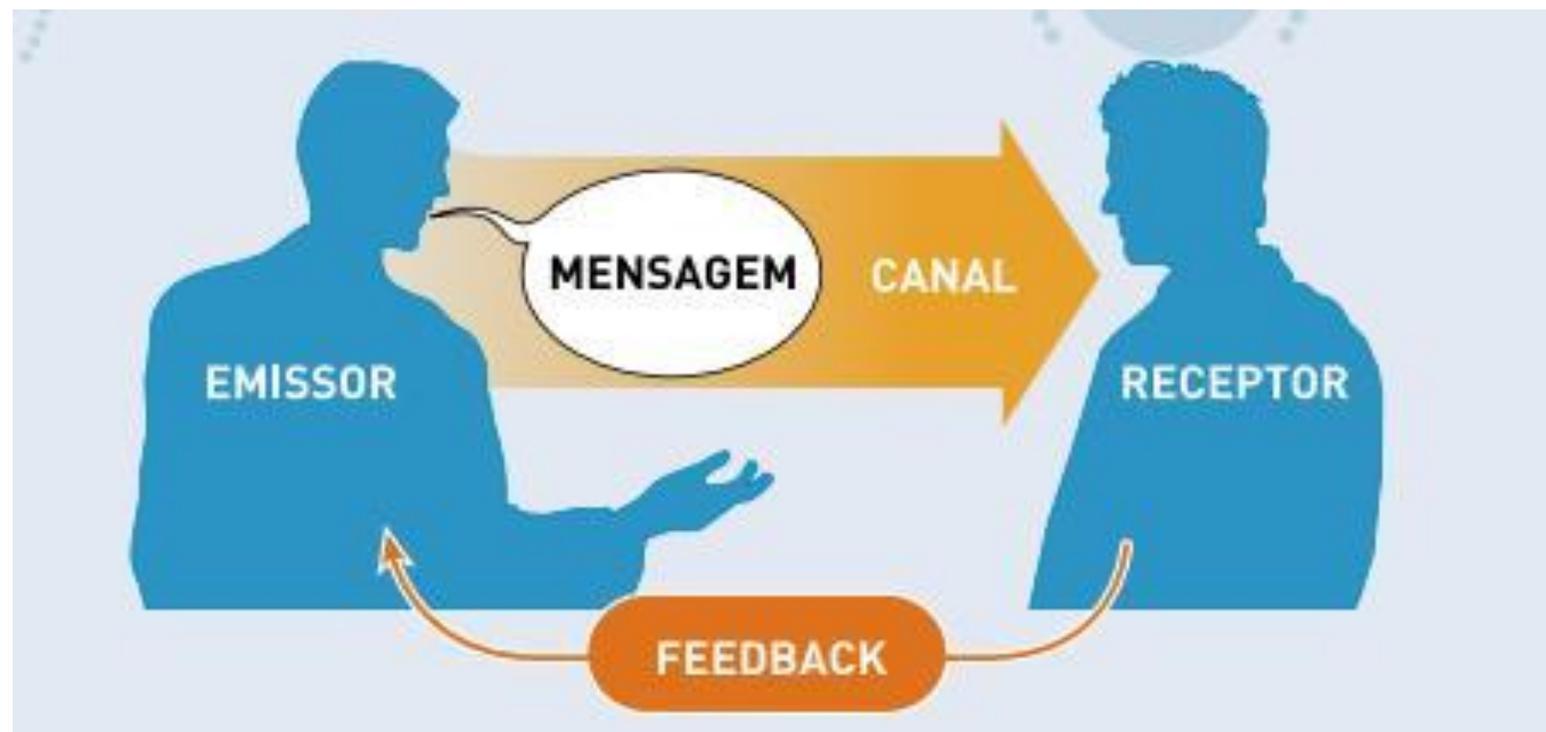
**«As palavras são como as folhas.
Quando abundam, existe pouco fruto entre elas.»**

Alexander Popper

(Fachada, 2012: 24)



Elementos da comunicação





LINGUAGEM VERBAL

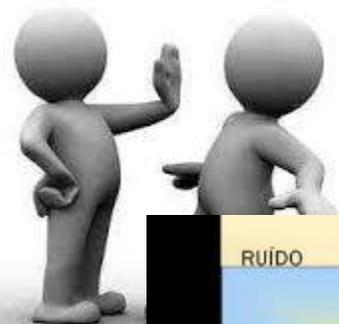
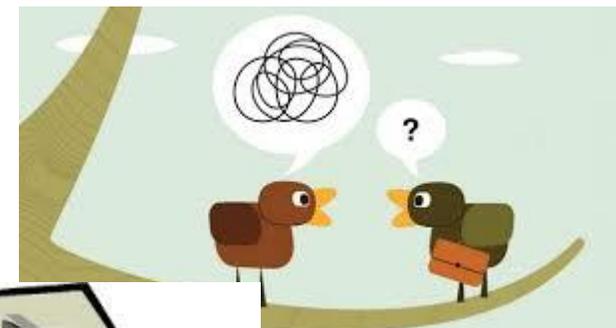
- ✓ É usada quando a comunicação é feita por meio das palavras
- ✓ A linguagem verbal pode ser:
 - ✓ Escrita
 - ✓ Livros, cartazes, jornais, cartas, telegramas, internet,...
 - ✓ Oral
 - ✓ Rádio, televisão, telefone, internet, ...

LINGUAGEM NÃO VERBAL

- ✓ Quando recebemos e emitimos mensagens sem ser através da linguagem verbal (ex.: gestos, postura corporal, expressões faciais, silêncios, para linguística, ...)
- ✓ Através da comunicação não verbal transmitimos muitas das nossas emoções e sentimentos
- ✓ Os elementos não verbais ajudam a reforçar a mensagem verbal



Barreiras à comunicação





Exemplo: A confusão do eclipse do sol

O coronel ao major: Amanhã, às 9 horas, haverá um eclipse do sol, algo que não ocorre todos os dias. Providencie para que os homens se dispersem no pátio em uniforme de exercício, para que possam ver esse fenômeno raro, que eu explicarei. Se chover, não o conseguiremos ver. Nesse caso leve-os para os ginásio.

O major ao capitão: Por ordem do coronel, amanhã às 9 horas haverá um eclipse do sol. Se chover, você não o conseguirá ver do pátio. Portanto, em uniforme de exercício, o eclipse ocorrerá no ginásio, algo que não acontece todos os dias.

O capitão ao tenente: Por ordem do coronel, em uniforme de exercício amanhã às 9 horas , a inauguração do eclipse terá lugar no ginásio. O coronel dará a ordem se chover, algo que não ocorre todos os dias.

O tenente ao sargento: Amanhã às 9 horas, em uniforme de exercício, o coronel eclipsará o sol no ginásio, se for um dia bonito. Se chover, ele fará isso no pátio.

O sargento ao cabo: Amanhã às 9 horas, o eclipse do coronel em uniforme de exercício vai ocorrer por causa do sol. Se chover no ginásio, algo que não ocorre todos os dias, vocês dispersarão no pátio.

Entre soldados: Amanhã, se chover, parece que o sol vai eclipsar o coronel no ginásio. É pena que isso não ocorra todos os dias.



Mediar para Integrar

Gabinete de Mediação do Idoso e do Cuidador

Atividade

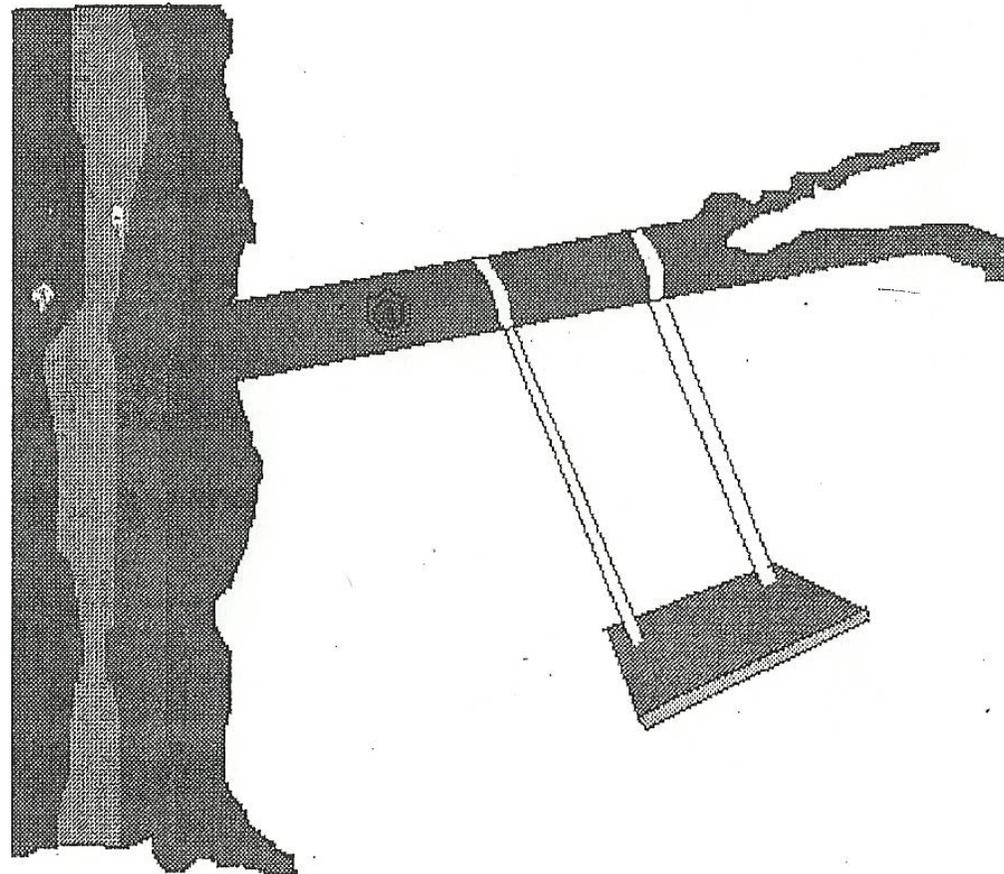


Fonte: realtimeboard

Por vezes, apesar de termos dado a informação correta, a outra pessoa não a compreende, de quem é a culpa?



Atividade 1 – O balanço





Para refletir....

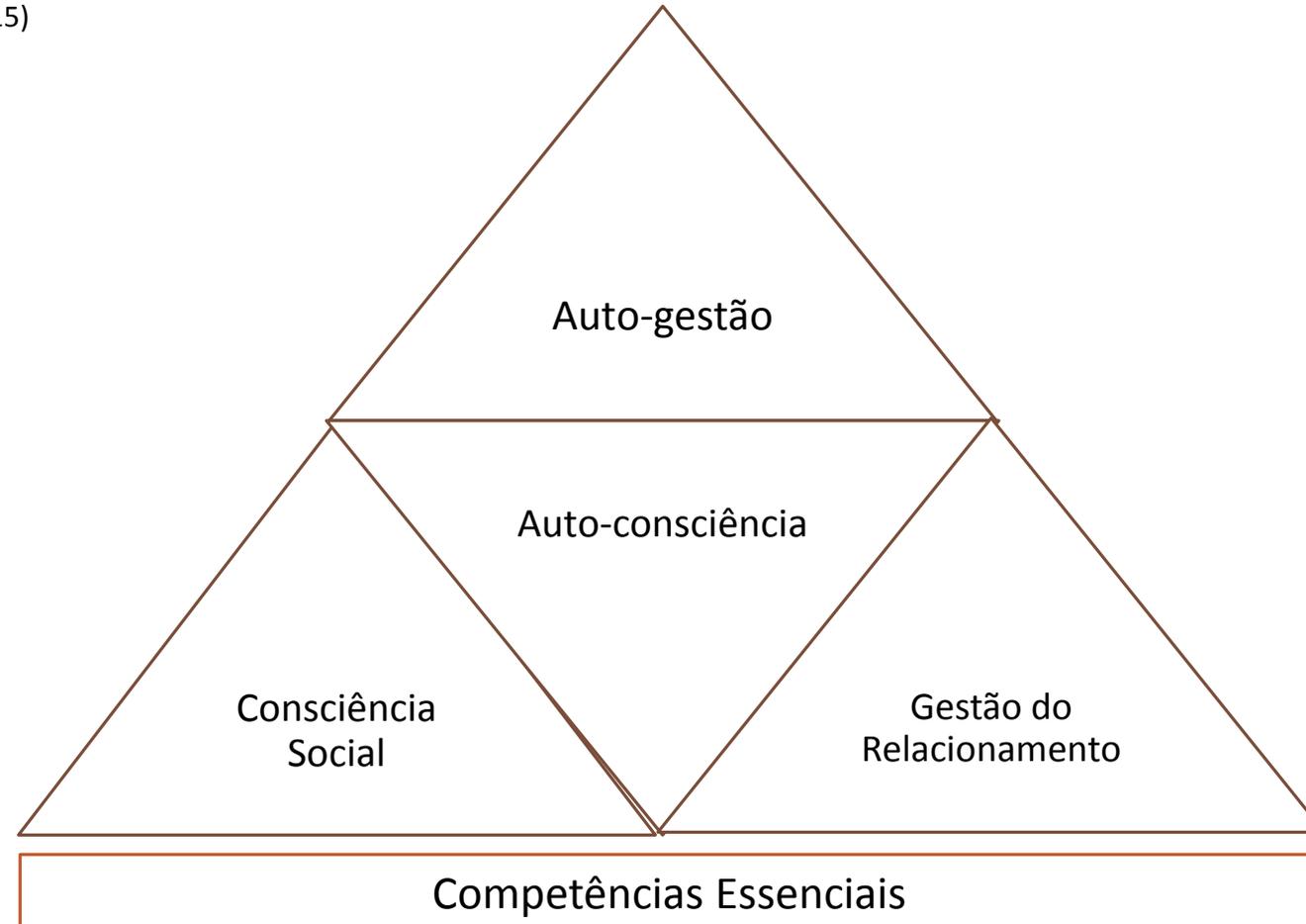
“As pessoas que possuem ... [inteligência emocional em matéria comunicacional] são eficientes a dar e a receber, registando as pistas emocionais na sintonização das suas mensagens. Lidam com assuntos difíceis de forma directa. São bons ouvintes, procuram compreensão mútua e estimulam totalmente a troca de informação. Promovem a comunicação aberta e conservam-se receptivos tanto às más como às boas notícias [i.e., não “matam os mensageiros das más notícias”].

Goleman (1998) citado por Cunha et al (2003)



Os Quatro Triângulos da Inteligência Emocional

(Cartwright & Solloway, 2015)





Referências

- ✓ Cartwright, A. & Solloway, A. (2015). Inteligência Emocional: Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Profissional.
- ✓ Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C. & Cabral-Cardoso, C. (2003). Manual de comportamento organizacional e gestão. Lisboa: RH Editora.
- ✓ Chiavenato, I. (1999). Administração nos novos tempos. Rio de Janeiro: Editora Campus
- ✓ Fachada, M. (2012). Psicologia das Relações Interpessoais. Lisboa: Edições Silabo.