MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA UNIVERSIDADE:

Aspectos relevantes para a comunicação institucional

**ATIVIDADES**

**COMPLEMENTARES**

**Instrutora**

**Maria Victória Borja**

# **Exercício 01**

# **QUESTÃO, POSIÇÃO E INTERESSES**

INSTRUÇÕES: Nos espaços indicados, identifique qual é a questão, qual é a posição declarada em cada citação e quais são os possíveis interesses da pessoa que faz a declaração.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| “Essas reuniões duram muito mais do que uma hora, que é o tempo estabelecido. Eu não vou mais gastar meu tempo com essas reuniões”. | **QUESTÃO** |  |
| **POSIÇÃO** |  |
| **INTERESSE** |  |
| “Eu sempre tenho boas sugestões, mais ninguém presta atenção ao que eu falo. É como se eu fosse invisível. Eu estou cansado, não dou mais sugestões”. | **QUESTÃO** |  |
| **POSIÇÃO** |  |
| **INTERESSE** |  |
| “Eu sempre perco a paciência com Joana. Depois reconheço que agi mal. Mas, também, ela tem que parar de fazer essas coisas!”. | **QUESTÃO** |  |
| **POSIÇÃO** |  |
| **INTERESSE** |  |
| “Estou cansada de Maria. Ela chega tarde todos os dias. Eu vou botar ela na rua se ela chegar atrasada mais uma vez”. | **QUESTÃO** |  |
| **POSIÇÃO** |  |
| **INTERESSE** |  |
| “Eu gostaria que Lúcia deixasse de usar o meu grampeador. Toda vez que eu quero usar, está no escritório dela!”. | **QUESTÃO** |  |
| **POSIÇÃO** |  |
| **INTERESSE** |  |

# **Exercício 02**

# **EXERCÍCIO DE ESCUTA DINÂMICA**

**Instruções**: As declarações refletem a opinião, o sentimento ou os valores do seu locutor. Fazendo o papel de mediador, use as técnicas da escuta dinâmica para tornar mais neutras as seguintes declarações:

1. “Djalma só quer mandar na gente, não faz nada”.

**Forma neutra:**

2. “Sônia é mentirosa. Ela sabe que eu chego na hora, mas sempre fala que eu chego tarde”.

**Forma neutra:**

3. “O Dr. João tem mania de controle. Ele tem que revisar tudo pessoalmente antes de sair. Isso provoca um atraso danado no trabalho. Não importa as horas que levo para terminar o que tenho que fazer, mas, tenho que esperar o Dr. João terminar a revisão de cada vírgula e ele não termina nunca”.

**Forma neutra:**

4. “Geraldo sempre fala para a gente que o trabalho que estamos fazendo está ótimo - o que é certo. Mas, na hora da avaliação anual ele dá satisfatório para todo mundo. Isto não está certo. Eu trabalho aqui há cinco anos e estou na mesma. Já estou cansada de escutar esses elogios, mas na hora do aumento... nada. Aqui não dão valor ao que fazemos. Estou trabalhando duro e para quê?

Eu mereço essa promoção, sabe?!

**Forma neutra:**

###### 5. “Neste setor ninguém trabalha! Estou cansado de fazer tudo sozinho para evitar que todos saiam prejudicados!

**Forma neutra:**

###### EXERCÍCIO 03

###### REDEFINIÇÃO DO PROBLEMA

**Instrução**: Leia o texto e determine as posições e interesses das partes. Escreva a redefinição do problema seguindo o padrão: “Como é que (*nome*) pode (*satisfazer seus interesses*) ao mesmo tempo em que (*nome*) possa fazer (*satisfazer os seus interesses*)”.

1. Em um dia de muito calor, Joana estava trabalhando na cozinha e decidiu abrir a janela para entrar um pouco de ar. Ernesto, seu marido, que estava trabalhando na mesa, se levantou momentos depois, para fechar a janela porque o vento estava fazendo seus papéis voarem.

Identifique:

A posição de Joana:

A posição de Ernesto:

Os interesses de Joana:

Os interesses de Ernesto:

Redefinição do problema:

1. Maria trabalha para uma empresa de telefonia que tem um enorme salão de conferências, com uma boa mesa e muitas cadeiras. Maria também é membro de um grupo de vizinhos, que está trabalhando para melhorar a vizinhança. Maria teve a ideia de usar o salão de conferências para uma reunião do grupo. Quando ela foi falar com o gerente Paulo, ele negou o pedido dizendo que os vizinhos de Maria não sabem cuidar de nada e que não ia permitir que sujassem o salão da empresa.

Identifique:

A posição de Maria:

A posição de Paulo:

Os interesses de Maria:

Os interesses de Paulo:

Redefinição do problema:

1. Fernanda é a dona de uma empresa de Websites. Ela fechou um contrato com Eduardo, no qual se comprometia a elaborar um Site para sua empresa e entregá-lo em 15 de fevereiro. Eduardo é responsável pelo setor de “marketing” de uma empresa de porte médio, e garantiu ao seu chefe que a prova do site da empresa seria apresentado para a diretoria no dia 16 de fevereiro.

Mas, devido a um corte na eletricidade, coincidindo com problemas familiares, Fernanda não pôde terminar a tempo e isso prejudicou o conceito de Eduardo junto à empresa. Quando ela foi falar com Eduardo, ele se exaltou chamando-a de irresponsável.

Identifique:

A posição de Fernanda:

A posição de Eduardo:

Os interesses de Fernanda:

Os interesses de Eduardo:

Redefinição do problema: