

# GESTÃO DE CONFLITOS



**APRENDENDO A GERIR AS EMOÇÕES**

Nosso ponto de partida é o momento educacional, no âmbito da COVID-19 e do distanciamento social, o que nos convoca ao esvaziamento de certezas e nos coloca, tanto no campo pessoal como no profissional, diante da busca de soluções criativas.

Todos nós, brasileiros, precisamos estabelecer novas rotas neste momento e isso significa que nossos projetos de vida podem sofrer mudanças.



Nessas “novas” rotas, teremos a crise mundial como bússola, com uma resignificação das relações humanas e da proposta educacional vigente, que se baseiam em uma negociação permanente, consciente e inconsciente entre o desejo de cada um e a necessidade do momento.

Precisamos cuidar da saúde emocional e mental não só neste momento, mas sempre, a fim de que tenhamos bem-estar.

## Por que precisamos desenvolver as competências socioemocionais?

Como já dissemos anteriormente, no primeiro texto sobre o Acolhimento Emocional\*, ao longo de mais de duas décadas, muitos pesquisadores evidenciaram que somente desenvolver as habilidades cognitivas na educação não seria suficiente para apoiar muitas crianças e jovens na conquista de sucesso na vida escolar e social. Nos anos 90, alguns estudos da área da Psicologia apresentaram questões fundamentais, segundo as quais só a cognição não bastaria, uma vez que seria preciso desenvolver habilidades emocionais para que os alunos pudessem melhorar o desempenho escolar. A aprendizagem não é apenas representação mental do mundo, mas um processo em que corpo e mente, razão e emoção constituem-se como unidade, estão absolutamente articulados.

\*Texto Acolhimento Emocional - disponível em <https://amanaeducacional.com/downloads/o-desenvolvimento-da-cultura-do-acolhimento/>

O estudo das competências socioemocionais aponta para o aprendizado sobre as emoções e os sentimentos. Ao ato de aprender a identificar e a lidar com as emoções e os sentimentos. Ao ato de aprender a identificar e a lidar com as emoções o psicólogo Daniel Goleman chamou de inteligência emocional. Daniel Goleman mencionou, em seu livro “Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente”, que o termo “emoção” vem do latim *emotere*, cujo significado literal é “mover-se”. As emoções humanas seriam, portanto, impulsos para ação.

Para dialogarmos sobre os conflitos emocionais, é preciso reconhecer em nós sobre o impacto das emoções em nossas vidas. O conflito emocional está atrelado à dificuldade que os seres humanos têm para expressar o que sente, quer e pensa. Em razão disso, algumas pessoas desenvolvem uma tensão interna grande, que as impedem de viver plenamente. O que ela expressa não condiz com as emoções verdadeiras. Por isso, é tão importante o desenvolvimento das habilidades socioemocionais.

Na pandemia, a inserção do trabalho remoto mediante atividades virtuais tem sido um desafio para muitos profissionais. De forma geral, todos experimentamos emoções e sentimentos desagradáveis em algum nível. Sentimos medo, ansiedade, insegurança e muitas incertezas, o que tem gerado conflitos emocionais.

Os professores, que em sua grande maioria foram encaminhados de forma repentina às “novas formas” de ensinar, tiveram que reinventarem-se rapidamente. O que significou terem que passar a utilizar tecnologias e mídias digitais, o que, para alguns, era um campo desconhecido.

Em virtude do trabalho remoto, mantivemo-nos por horas conectados, desenvolvendo e planejando aulas, que sequer sabíamos como seriam aproveitadas pelos alunos. Esta, certamente, é uma das causas dos inúmeros relatos de exaustão feitos pelos profissionais da educação.

É importante então, como forma preventiva à saúde emocional e mental, que seja praticada a regulação das emoções e o autocuidado emocional.



Ao falarmos de saúde mental, geralmente as pessoas associam imediatamente a uma doença mental. No entanto, devemos compreender que a saúde mental é muito mais que a ausência de doença.

**Saúde mental é um estado de bem-estar no qual o indivíduo exprime as suas capacidades, enfrenta os estressores normais da vida, trabalha produtivamente de modo frutífero e contribui para a sua comunidade.**

Segundo a Organização Mundial da Saúde (2001)



Quais são as emoções primárias? O que acontece com o nosso corpo e mente quando elas se manifestam?

Aprender a lidar com as emoções é um caminho importante para o desenvolvimento humano. Enquanto não aprendemos a reconhecer as emoções e sentimentos, não aprendemos a gerir conflitos.

Reconhecer, acolher, elaborar e significar cada emoção exige o desenvolvimento das competências socioemocionais, que apesar de tão exigido, ainda é um desafio para muitos profissionais.

É fundamental reconhecer uma série de conflitos emocionais que surgem no cotidiano, principalmente nesse momento da pandemia, com o distanciamento e o isolamento social. Ao compreendermos a gestão dos conflitos, nos colocamos em ação para a construção dos nossos sonhos, desejos e razão de viver.

**Para desenvolvermos a competência socioemocional nas escolas, gestores, educadores e profissionais da educação precisam de apoio para a compreensão e o estudo de aprofundamento, o que propicia bases para as práticas pedagógicas.**

A primeira rota deve ser a construção de um território de afeto e pertencimento, o que servirá como fio condutor. Por meio dos afetos, é possível mapear sentimentos: o medo, a ansiedade, as tristezas. Podemos traçar caminhos e atalhos para lidarmos com emoções dolorosas e inevitáveis, compreendendo os sentimentos e o impacto que provocam em nossas vidas.

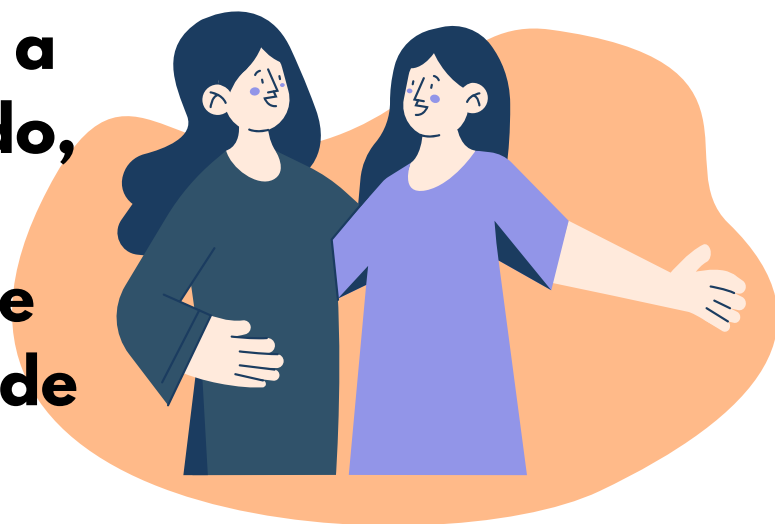
Uma das paradas será um convite a revisitar sua infância e sua adolescência - iremos ajudar na evocação da sua própria memória afetiva e criativa.

Sabemos que aquilo que nos marca o coração dificilmente cairá no esquecimento. Você já parou para pensar na importância das suas emoções e como elas refletem nas suas escolhas amorosas, profissionais e na sua vida?

As emoções e os afetos são reguladores de qualquer aprendizado emocional, cognitivo ou social, pois estão diretamente conectados com o que nos afeta, tanto positiva como negativamente.

O que guardamos na memória afetiva é o que nos permite fazer associações, aprofundar, elaborar - é isso que nos torna humanos. Como disse Nelson Mandela:

**“Devemos promover a coragem onde há medo, promover o acordo onde existe conflito, e inspirar esperança onde há desespero”.**



Para gerir as emoções é importante desenvolver o autoconhecimento, o qual, segundo a psicologia, significa o conhecimento de um indivíduo sobre si mesmo. A prática de conhecer-se melhor contribui para a autorregulação das emoções, independentemente de serem positivas ou não. Quando desenvolvemos o autoconhecimento, um olhar profundo para nós mesmos, para o que sentimos, podemos evitar sentimentos de baixa autoestima, de inquietude, de frustração e, até mesmo, de ansiedade.

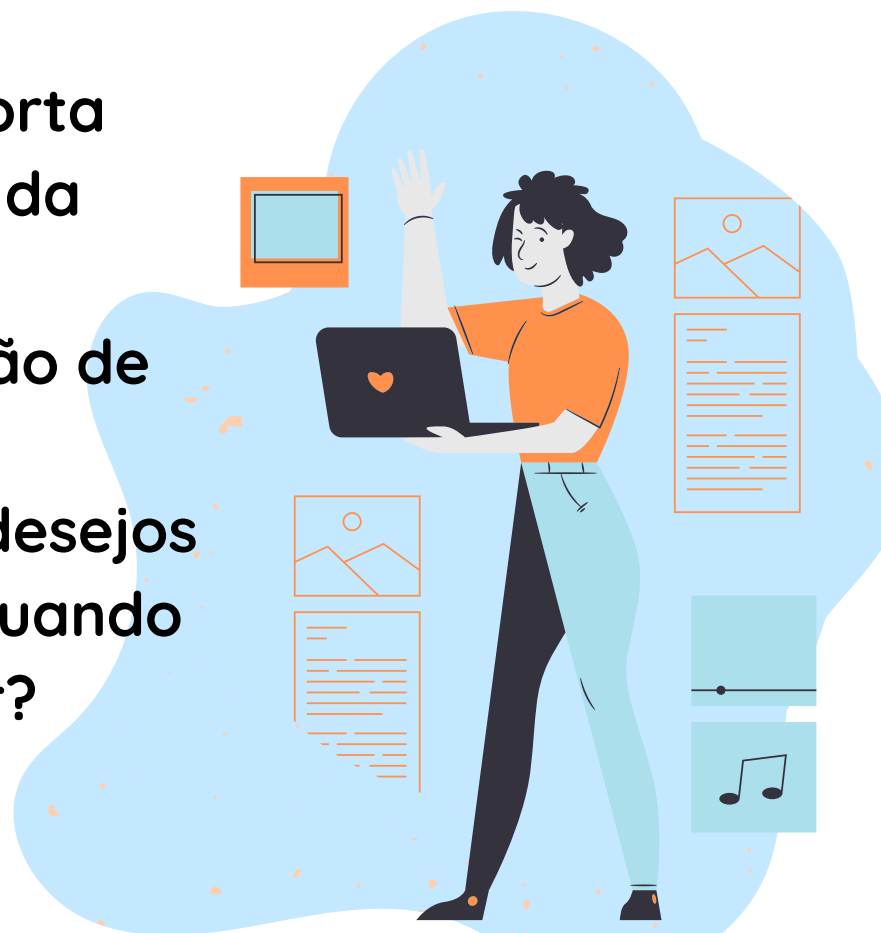
Dentre as habilidades socioemocionais para desenvolvermos em nós e nos alunos da Educação Básica, o autoconhecimento é bom início. Apresentamos algumas perguntas que podem contribuir com reflexões para o autoconhecimento. As perguntas não são objetivas, com respostas certas ou erradas, mas nos levam à reflexão sobre as nossas vidas. Elas contribuem para a autopercepção e o autoconhecimento, de modo a restabelecerem nossas rotas e traçarem novos percursos emocionais. As perguntas são subjetivas, demandam tempo para pensar.

As perguntas revelam o que você tem de melhor e vislumbram as situações da sua vida que o incomodam. É importante salientar que, certamente, só as perguntas não bastarão, mas apoiarão no início do processo do autoconhecimento.

Sugerimos que, se possível, crie um Diário de Bordo, escrevendo as perguntas e construindo, elaborando suas respostas, registrando sua trajetória emocional.

## REGISTRE NO DIÁRIO DE BORDO

- ✓ **Quais são seus sonhos? Tem sonhos para este momento de Pandemia?**
- ✓ **Qual o seu propósito na vida? Sua razão de viver?**
- ✓ **O que mais importa neste momento da vida?**
- ✓ **Qual a sua missão de vida?**
- ✓ **Quais são seus desejos e sonhos para quando tudo isso passar?**



## PERGUNTAS SOBRE O AUTOCONHECIMENTO

- Como você enxerga a si mesmo?
- De que forma a sua família o ajudou a ser quem você é?
- Quais as frases que escutou ao longo da infância e da adolescência? De que forma isso influencia e afeta sua vida adulta?
- Como você acha que as pessoas o veem? Como gostaria de que os outros o vissem?
- O quanto o incomoda a forma como os outros o percebem?
- Você gosta de você da forma como é hoje? Que tipo de pessoa você gostaria de ser?
- O que mais marcou a sua infância? Quais foram os pontos mais positivos da sua infância?
- Você se lembra de algum ponto negativo da sua infância? Quais foram os três pontos mais negativos da sua infância?
- Há algum evento da sua infância ou adolescência que continuam a afetá-lo?
- Qual foi o melhor período da sua vida? Por quê?
- Houve algum período da sua vida de que não gostou e no qual teve sérios problemas? Qual foi o pior período da sua vida?



- Quais são as cinco qualidades mais preciosas em você? As suas qualidades preciosas impactam a vida de outras pessoas? Você as coloca em prática atualmente?
- Todos nós temos qualidades positivas e negativas, temos virtudes e falhas. Quais são suas maiores falhas, imperfeições ou defeitos? Qual é o mais nocivo à sua vida?
- Suas qualidades negativas afetam mais você ou os outros? O que mudaria em sua vida se você superasse esse defeito?
- Quais são as pessoas que você mais admira? Quais são as três principais qualidades que você admira nelas?
- Quais são as situações que mais o amedrontam? Por que tais situações parecem tão assustadoras? Quais as mudanças que deve fazer para poder exercê-las com mais frequência?



- Pense quais são os fatores ou aspectos que você considera essenciais para ter qualidade de vida e bem-estar? Por que eles são significativos para você?
- Quais são as pessoas com quem você mais gosta de passar o seu tempo? Por que você gosta de estar ao lado delas?
- Você tende a procurar pessoas parecidas ou diferentes de você? Por quê?
- Como você lida com desentendimentos? Como gostaria de que os outros se comportassem diante de um desentendimento? Como você gostaria de se comportar diante de um desentendimento?

- Quais são as características que você não aprecia nos outros? Quais dessas qualidades estão presentes em você?
- Você tem algum segredo? Qual é o seu maior segredo? O que você acha que aconteceria caso as pessoas descobrissem? Como você acha que lidaria com a descoberta do seu segredo?
- Como você define o amor?
- Você tem um relacionamento amoroso? Como é o seu parceiro? Quais são as características físicas que você aprecia em um(a) parceiro (a)? Quais são as características psicológicas que você aprecia em um(a) parceiro(a)?
- Como você se sentiria se jamais encontrasse alguém com quem passar o resto da sua vida?
- Você teria uma vida plena sem um relacionamento significativo? Por quê?
- Quais são os seus objetivos de vida a curto prazo?
- Quais são os seus objetivos a longo prazo? A vida que você está levando é condizente com tais objetivos?





## PERGUNTAS SOBRE A PERCEPÇÃO DE SI MESMO

- As críticas que as outras pessoas fazem a você o magoam? Como você reage às críticas?
- Você gosta de novas experiências? Ou você é temeroso?
- Diante das tarefas a serem realizadas, você as realiza ou procrastina? Você estabelece um prazo ou faz só quando quer?
- Você fala sobre os seus sentimentos com as outras pessoas ou esconde o que sente?
- Você sente vergonha de algum aspecto da sua aparência física? Quanto isso o incomoda?
- Diante de uma situação de insucesso, como você lida? Supera com tranquilidade e corrige ou se desespera e faz uma autocrítica muito severa?
- Quando sente que precisa mudar algo em sua vida, você arranja desculpas ou aceita e parte para a transformação?
- Você gosta de compartilhar seus êxitos com as outras pessoas?
- Você escuta o seu coração?
- Ao ouvir e ver o êxito de outra pessoa, como você se sente?



## PERGUNTAS SOBRE O SEU LADO PROFISSIONAL

### - RELACIONADO AO SEU TRABALHO

- O que você mais gosta em relação ao seu trabalho?
- O que você menos gosta em relação ao seu trabalho?
- Você acredita que o seu trabalho foi uma escolha planejada e dedicada? Ou executa uma atividade profissional de que não gosta?
- Você aprecia o seu relacionamento com seus colegas de trabalho? Se não aprecia, como entende que pode melhorá-lo?
- Se você morresse amanhã, qual seria o seu pior arrependimento? O que pode fazer neste momento para evitar tal arrependimento?
- Quais os conselhos que daria a si mesmo para melhorar o seu desempenho profissional?

- O seu trabalho está relacionado com as coisas de que mais gosta de fazer?
- Os seus valores e virtudes podem ser evidenciados no seu trabalho? Ou o seu trabalho exige de você virtudes e valores que julgam não ser adequados?
- Onde você se vê profissionalmente daqui a cinco anos?
- Onde você se vê daqui há dez anos?
- Qual área ou parte do seu trabalho que mais o estressa? Por quê? Há como evitar?
- Mesmo depois de trabalhar por anos em uma área escolhida, você gostaria de mudar de profissão? Por quê?
- O seu trabalho lhe proporciona desafios constantes?
- Você estuda e busca aperfeiçoamento constante? Sabe da importância disso?
- Como é o seu relacionamento com os superiores?
- Como você lida com regras, normas e ordens da empresa onde trabalha?
- O que o deixa feliz em relação ao seu trabalho?
- O que o deixa triste?
- Diante de uma adversidade no trabalho, como você lida?
- Qual a sua definição de sucesso?
- Há equilíbrio entre todas as áreas (afetiva/emocional, saúde, espiritual, estudo, lazer, família, trabalho) da sua vida? Ou você tem se dedicado só ao trabalho, esquecendo, às vezes, as outras áreas?



## PERGUNTAS EM RELAÇÃO AOS SENTIMENTOS E EMOÇÕES

- Qual é o seu objetivo de vida? Quais são seus propósitos? O que te mova a viver?
- O que o deixa estressado?
- O que o faz relaxar?
- O que o deixa triste?
- O que o deixa feliz? Pense em todas as situações ou circunstâncias que o fazem feliz.

- O que o deixa furioso e com raiva?
- O que o deixa apavorado?
- O que o deixa motivado?
- O que está impossibilitando você de fazer o que realmente quer?
- Qual é a coisa pela qual você é extremamente grato?
- Qual é a lembrança mais feliz de sua vida?
- O que você ama?
- O que você não gosta e que lhe causa repulsa?
- Quando está com raiva, como sente o seu corpo? O que você faz para tentar se acalmar?
- Durante a pandemia, quais sentimentos e emoções que mais cresceram dentro de ti?
- Quando você sente ansiedade, você consegue identificar e significar como ela tem se manifestado em ti? O que você pode fazer para acalmar seu coração?

**Reconhecer o que sentimos é um primeiro caminho para a gestão de conflitos emocionais. Mas, além da autopercepção, é importante dar significado ao que sentimos para então gerir as emoções.**

Por exemplo, quando estamos nos sentindo ansiosos, nosso corpo manifesta talvez, uma aceleração do batimento cardíaco, um aperto no peito. A ansiedade é um estado de preocupação intensa, excessiva e persistente, de medo de situações cotidianas.





**Viver este sentimento faz parte de quem somos. A ansiedade é sentimento desconfortável, mas, na medida que tomamos consciência sobre o que este sentimento provoca em nós, passamos a dar uma resposta frente a situação de ameaça.**

Segundo os estudos do IFPA (Instituto Federal do Pará), A ansiedade é constituída de três aspectos: os pensamentos, as sensações físicas e as vontades. Os pensamentos que a pessoa tem quando está ansiosa podem ser: “Eu não vou conseguir!” “Isso vai dar errado!” “Talvez eu esteja incomodando”, entre outros. As sensações físicas que a ansiedade pode gerar são: aperto no peito, respiração acelerada, taquicardia, distúrbios gastrintestinais, suor frio... E por fim, as vontades que aparecem quando o indivíduo está com ansiedade são: vontade de sair correndo, de fugir, de gritar, de chorar, dentre outras.

**Neste contexto, a ansiedade pode ser útil ou não. Pode ser considerada útil quando nos leva à ação de resolver o problema que está gerando a ansiedade.** Digamos que você tem uma apresentação de trabalho. Sente-se ansioso, fica preocupado achando que pode não sair-se bem - e aí, o que você faz? Estuda, treina em frente ao espelho, faz uma apresentação para seus familiares. De alguma forma, consegue pensar em estratégias para realizar a sua apresentação e a realiza. Agora, pense que você vivencia a mesma situação, mas em vez de pensar em alternativas para resolver o problema, só consegue pensar nele, sem ver solução, achando que vai sair-se muito mal, que não vai conseguir. Isso acaba por paralisá-lo e você não consegue realizar nada, porque você pensa, pensa, tenta parar de pensar naquela situação e não consegue. Ou seja, quanto mais você tentar parar de pensar, mais você vai pensar e isso te deixa ainda pior, pois não vislumbra soluções. Percebe a diferença entre elas?

Levando em consideração o momento de pandemia que estamos vivenciando, pode-se considerar normal que alguns indivíduos apresentem problemas de ordem emocional, sem, no entanto, serem qualificados como doenças. A maioria será classificada como reações normais diante de uma situação anormal (FIOCRUZ, 2020).

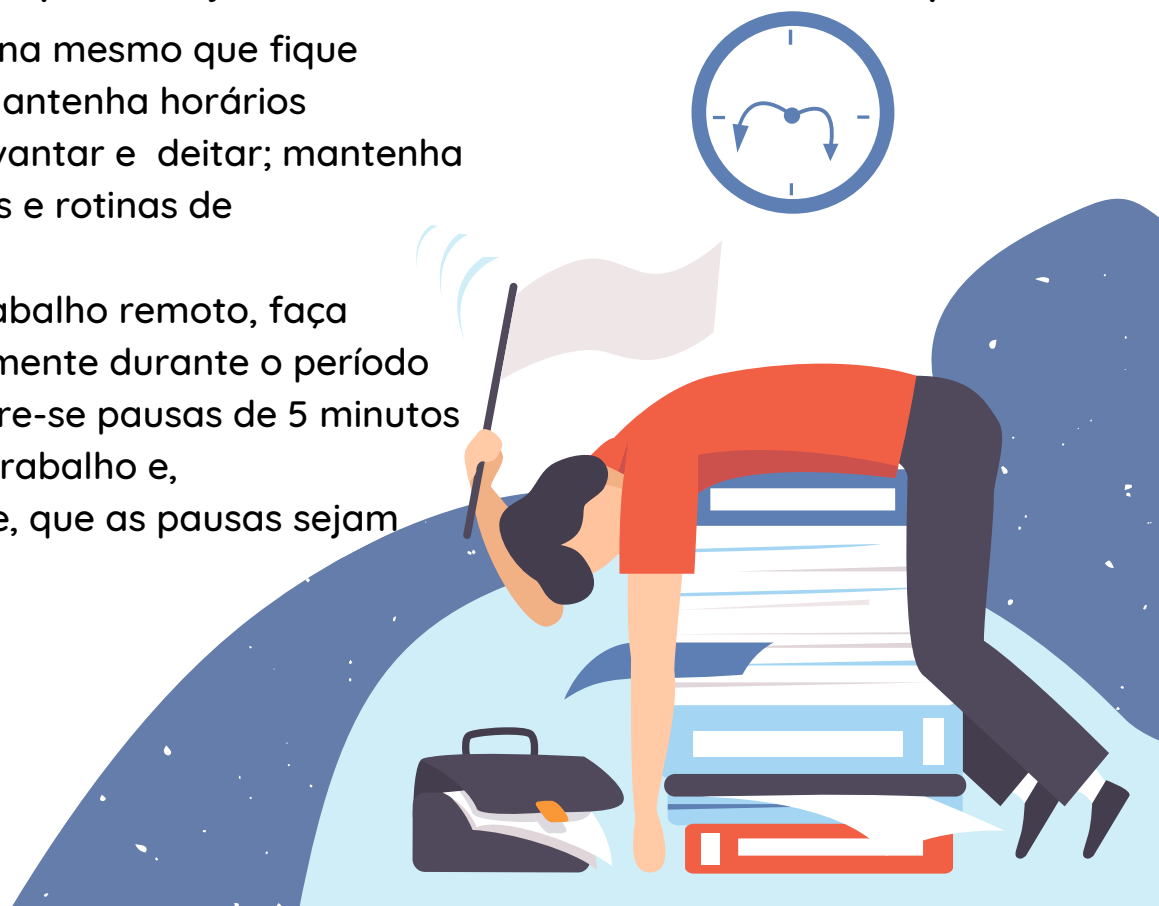
Por conta disso, talvez você se depare com esse tipo de reação advinda dos seus alunos. Muitos deles talvez se sintam ansiosos pelo risco de se contaminar ou a entes queridos, pela iminência da morte, pela dificuldade em conseguir acompanhar os estudos, dentre outros. E vocês, professores, vão se deparar na sala de aula com essa angústia vivenciada por eles. Sendo, então, o canal pelo qual darão vazão aos seus sentimentos, uma vez que muitos discentes podem sentir-se mais à vontade para conversarem com seus professores, com os quais mantêm um vínculo diário, em detrimento, muitas vezes, de outro profissional.

Diante disso, reconhecer e acolher esses sentimentos inicialmente e, principalmente, saber diferenciá-los para que sejam feitos os devidos encaminhamentos, será de suma importância nesse momento.

Segundo a Organização Mundial da Saúde, as pessoas reagem de maneira diferente a situações estressantes. Como cada um responde à pandemia pode depender de sua formação, da sua história de vida, das suas características particulares e da comunidade em que vive.

### **Dicas da OMS que podem ajudar a aumentar o bem-estar neste período:**

- Planeje uma rotina mesmo que fique dentro de casa: mantenha horários regulares para levantar e deitar; mantenha os cuidados usuais e rotinas de alimentação.
- Se estiver em trabalho remoto, faça pausas e se movimente durante o período de trabalho. Sugere-se pausas de 5 minutos a cada 1 hora de trabalho e, preferencialmente, que as pausas sejam ativas.





- Identifique pensamentos intrusivos, repetitivos e catastróficos que levem à ansiedade; aceite que eles existem, mas que não necessariamente correspondem à realidade. Descubra o que funciona para seu alívio.

- Evite ler ou ouvir demais sobre o tema, busque se informar sobre outros assuntos e evite notícias sensacionalistas ou que tragam ansiedade; use as informações para planejar ações práticas.

- Questione e verifique todas as notícias que receber e não repasse o que não for oficialmente confirmado. Reserve um ou dois momentos do dia para se informar.

- Não discrimine alguém que esteja doente. Ajude-o com orientações para a prevenção da transmissão a outras pessoas.

- Não procure países ou etnias responsáveis pela pandemia. Discriminar pessoas por sua nacionalidade é xenofobia e produz sofrimento psíquico.

- Proteja suas crianças, sem fomentar nelas o medo ou o pânico. Ensine de forma lúdica e simples como elas podem se proteger.

- Proteja seus idosos, informando-os sobre os cuidados necessários diante da pandemia. Acolha os medos e auxilie com as dúvidas que possam surgir.

- Foque em comportamentos preventivos que estão sob seu controle: lavar as mãos, manter distanciamento social, seguir rigorosamente as recomendações das autoridades de saúde.

- Mantenha o uso das suas medicações regulares, verifique se vai precisar de nova receita ou compra e, se preciso, entre em contato com seu médico. Mesmo que seja necessário adiar consultas ou exames, não deixe de se cuidar.

- Verifique onde pode conseguir auxílio para questões práticas, como atendimento médico, serviços de transporte, entrega de alimentos ou outras compras; acione seus contatos se precisar de ajuda.

- Evite o uso de álcool e outras drogas.

- Faça atividades relaxantes como meditar, escutar música, assistir filmes, ler livros, fazer cursos online.



- Organize armários, separe roupas e objetos para doação; faça pequenos reparos em casa; arrume fotos, limpe caixas de e-mails, organize arquivos do celular.
  - Cultive os laços afetivos: aproveite a convivência familiar; mantenha contato com amigos por mensagens, ligações ou vídeos. Telefone para alguém com quem não conversa há muito tempo.
  - Busque formas de ajudar a sua comunidade, incluindo familiares, vizinhos, trabalhadores. A solidariedade e a cooperação auxiliam os dois lados e aumentam a satisfação e os vínculos sociais.
  - Encontre oportunidades para conhecer e divulgar histórias positivas e imagens de pessoas que se recuperaram da doença e queiram dividir sua experiência.
  - Lembre-se de que as restrições impostas no momento são também para cuidar de você, de sua família e evitar contaminações.
  - Aceite o momento presente, mas lembre-se de que vai passar.
  - Se estiver em sofrimento intenso, busque ajuda profissional de psicólogos e psiquiatras: há profissionais e serviços disponíveis mesmo à distância.
- Fiquem bem, cultivem o bem-estar.

Regina Shudo  
@reginashudo



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARROS, Daniel Martins. O lado bom do lado ruim. Rio de Janeiro. Sextante, 2020.

DAMÁSIO, António. O Mistério da Consciência: do corpo e das emoções do conhecimento de si. Companhia das Letras. São Paulo, 2000.

E o cérebro criou o homem. Companhia das Letras. São Paulo 2011.

FIOCRUZ. <https://www.fiocruzbrasil.fiocruz.br/coronavirus/saude-mental-em-tempos-de-coronavirus/>

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Relatório Mundial de Saúde da OMS: Saúde mental: nova concepção, nova esperança, versão portuguesa. Lisboa: 2002.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE - OPAS. Primeiros Cuidados psicológicos: guia para trabalhadores de campo. Brasília, 2015.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE

<https://www.paho.org/pt/materiais-comunicacao-sobre-covid-19#mental>

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ -

<https://portal.ufpa.br/index.php/ultimas-noticias2/12528-ufpa-disponibiliza-diferentes-canais-de-atendimento-psicologico-para-acolhimento-de-estudantes-e-servidores>

Artigo produzido por Regina Shudo em junho 2021

Regina Shudo 