

Setembro de 2019

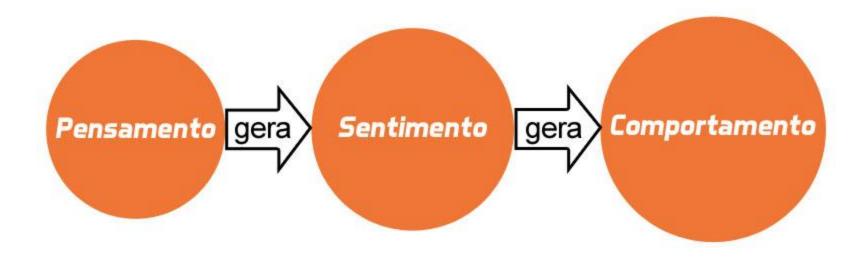
Gabinete de Ação Social e Educação e CPCJ Penamacor

Realizado por: Susana Furtado Freixieiro

As relações entre as pessoas geram inevitavelmente situações de conflito e de desconforto que nem sempre sabemos gerir da melhor forma.

Todos temos temperamentos, histórias de vida e experiências diferentes, o que nos torna únicos e especiais, e por isso, com sensibilidades distintas face às situações que ocorrem no dia-a-dia.

Essa sensibilidade traduz-se nos sentimentos que a perceção de uma dada situação nos provoca. Não reagimos diretamente a um facto, mas à nossa interpretação do mesmo (que por sua vez depende a nossa história de vida!). Essa interpretação (pensamento), desencadeia determinado sentimento que consequentemente provoca uma reação física concreta (comportamento). Assim, e sem nos darmos conta, somos, literalmente, aquilo que pensamos e sentimos.



Todas as emoções ou sentimentos são válidos e possuem um valor de sobrevivência importante, ou seja, para nos ajustarmos/adequarmos aos outros e ao mundo que nos rodeia, experienciamos todos eles, numa ou noutra ocasião, no entanto, podemos dividi-los em dois grandes grupos, de acordo com a sua carga:

Sentimentos positivos: alegria, felicidade, orgulho, pertença, amor, etc.

Sentimentos negativos: tristeza, raiva, medo, ansiedade, frustração, etc.

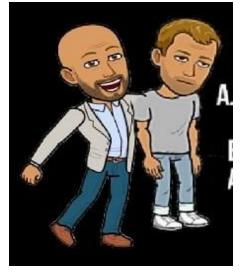
Os sentimentos positivos promovem a sensação de bem-estar e de conforto, e os negativos, o mau-estar e a sensação de desconforto.

Os sentimentos, sejam eles negativos ou positivos, expressam-se em diferentes tipos de intensidade, tal como a febre. Esta intensidade varia consoante inúmeros fatores, tais como: interpretação da situação, maturidade, nível de reatividade, competência de auto-controlo, humor inicial, entre outros.

### **Exemplo:**

Perante uma situação de interação entre duas pessoas, em que uma passa por outra e empurra-a ligeiramente para a frente, podemos ter vários tipos de interpretação da situação e consequentemente vários tipos de sentimentos com diferentes tipos de intensidade. O modo como a pessoa que é empurrada, julga a intenção do outro ao empurrar, o nível de reatividade que essa pessoa tem perante um contacto físico inesperado e não desejado, a idade/maturidade da pessoa quando faz o julgamento do comportamento do outro, a capacidade de controlar o primeiro impulso que lhe vem "à cabeça" e o humor com que estava antes de enfrentar essa mesma situação. Estes fatores determinam um determinado pensamento que por sua vez irá gerar um dado sentimento que irá conduzir a um comportamento concreto.

# Situação

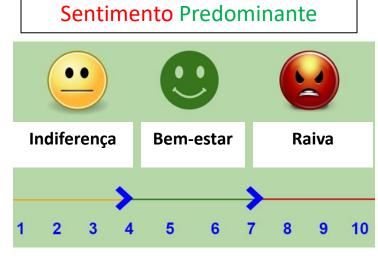


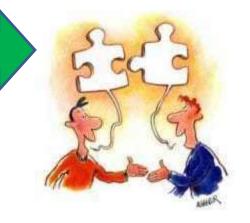


## **Pensamento**

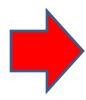






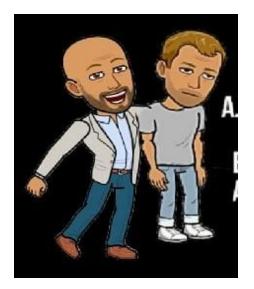






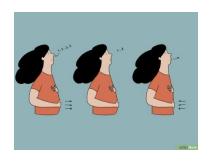


Situação Potencialmente Neutra





Nível de
Intervenção 2:
Estratégias de
controlo
emocional



Nível de
Intervenção 1:
Interpretação
das intenções

Pensamentos
Positivos versus
Negativos sobre
a Intenção do
Outro

dos outros

Sentimentos Positivos versus Negativos



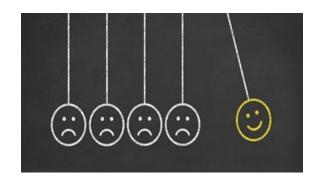


Nível de Intervenção 3:

Estratégias de controlo comportamental

A interpretação das situações, ou melhor, das intenções do outro, são motivadas pelos fatores pessoais, nomeadamente, pelo contexto pessoal, pelas experiências anteriores e pelas ideias gerais que temos dos outros em questão, em especial, daqueles que conhecemos.

Compreende-se que o comportamento depende diretamente dos fatores que o precedem, ou seja, dos sentimentos e dos pensamentos. Dito de outra forma, o comportamento pode ser "controlado" nas diferentes fases que o precedem e o resultado será tanto ou mais eficiente quanto mais cedo se cortar a ligação entre os vários fatores, de forma a evitar a escalada da intensidade de pensamentos, sentimentos e consequentemente do comportamento.





Pensamentos positivos ou neutros geram sentimentos positivos ou neutros, e consequentemente comportamentos não agressivos. Esta é a forma mais eficaz de controlar o comportamento, atingindo dois objetivos de uma só vez: evitar a escalada de intensidade de sentimentos e consequentemente permitir o controlo dos comportamentos agressivos.

Quanto mais se intervir e controlar os pensamentos negativos gerados com uma interpretação abusiva da situação (nível de intervenção 1), maior será o nível de controlo comportamental, sem necessidade de recorrer a uma fonte de controlo externo.

Escalada de Intensidade de pensamentos, sentimentos e comportamentos Comportamento **Negativo: Sentimentos** Comportamento Negativos: Raiva, Agressivo zanga, ansiedade, solidão, etc. **Pensamentos Negativos sobre** a Intenção do Outro: fez de propósito para me magoar!

### Controlo Interno versus Controlo Externo

O conflito entre pares surge inevitavelmente da interação quotidiana em contexto escolar, social ou familiar, no entanto, não tem de ser necessariamente, um fator de mau-estar, desconforto e confronto físico entre as partes.

Aquando de um conflito entre pares, poder-se-á utilizar estratégias de **controlo interno**, que o próprio terá de desenvolver a fim de controlar os seus próprios pensamentos, sentimentos e consequentemente os comportamentos. Esse tipo de controlo é sempre o mais eficaz, no entanto, depende da colaboração ativa do próprio, da família e ainda de técnicos especializados, como sejam, psicólogos, terapeutas, etc.

Quando identificarem crianças com dificuldades em gerir o seu próprio comportamento é sempre útil sinalizarem-nas aos respetivos diretores de turma e/ou encaminharem-nas para o SPO (Serviço de Psicologia e Orientação). Nesse serviço poderão treinar e aprender estratégias de controlo interno.

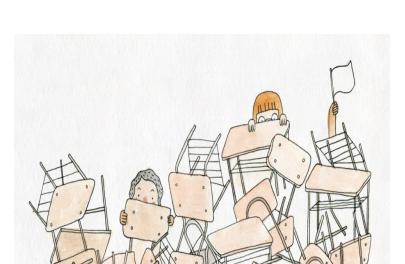


Por outro lado, o controlo externo é a atuação de elementos externos ao conflito a fim de gerir o comportamento das partes. No contexto familiar, caberá aos elementos adultos ou mais velhos, atuar nessa situação. No contexto escolar, caberá ao pessoal docente e não docente (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos) atuar face aos conflitos de pares.

O pessoal não docente é de extrema importância no contexto escolar pois substituem as famílias das crianças na proteção e supervisão das mesmas. Ao exporem-se, elas próprias, a estas situações de conflito, são os "olhos" e os "ouvidos" dos espaços de lazer e recreio da escola.

### Controlo Externo – Níveis de Intervenção





Aquando de uma situação de conflito entre duas ou mais pessoas, e em especial entre pares, o mais importante é baixar o nível de intensidade dos sentimentos que ambas as partes exibem e que deriva do envolvimento direto na situação.

### Para isso, é importante:

- -Manter a calma;
- Distrair as partes da situação agressiva em si;
- Falar de forma calma e tranquila;
- Dar instruções em voz baixa e pausada sobre o local onde quer que ela se dirija a fim de se acalmar;
- Separar fisicamente as partes em conflito, de preferência em espaços diferentes;
- Não dizer nada até a pessoa estar visivelmente mais calma;
- Fornecer-lhe um ambiente calmo e tranquilizador durante o tempo necessário até a pessoa baixar o nível de intensidade dos sentimentos negativos.



### Nível de Intervenção 1 – Estratégias de Controlo dos Pensamentos

Após a pessoa se acalmar, poderá fazer perguntas abertas de modo a tentar compreender o que se passou, nas diferentes perspetivas, ou seja, na perspetiva de ambas as partes.

As pessoas que apresentam, com alguma frequência, comportamentos agressivos para resolver conflitos têm habitualmente dificuldades em colocar-se no lugar do outro e antecipar as consequências dos seus comportamentos, para o outro e para ele próprio. Ajudar as pessoas a empatizar com os outros é promover um clima de socialização saudável entre pares.

- O que se passou?
- O que pensaste antes de teres feito ....?
- O que achas que o outro pensou?
- O que pensaste que o outro que te iria fazer?
- O que te levou a teres esse comportamento?
- Achas que o outro poderia ter também pensado que tu lhe irias fazer mal?

Ao longo da conversa mantenha uma postura corporal aberta e evite usar frases feitas ou rótulos, tipo, "és agressivo", "só sabes resolver as coisas a bater";



### Nível de Intervenção 2 – Estratégias de Controlo dos Sentimentos

Depois de perceber objetiva e claramente o que se passou, poderá continuar a fazer perguntas abertas, mas desta vez, de modo a pôr em evidência os sentimentos consequentes dos pensamentos que ambos tiveram na situação em questão.

- O que sentiste antes, durante, depois?
- O que achas que o outro sentiu quando tu ...?
- Como te sentiste depois de veres o outro magoado?
- O que sentirás se a outra pessoa já não quiser estar contigo?

Ajude a pessoa a expressar os seus sentimentos de forma positiva e adequada e a pensar nos sentimentos dos outros da mesma forma.





### Nível de Intervenção 3 – Estratégias de Controlo dos Comportamentos

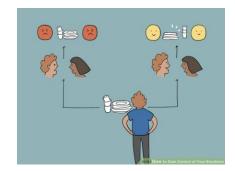
Depois de pôr em evidência os pensamentos e sentimentos, e mais importante ainda, a ligação entre os dois, poderemos ajudar a criança a aprender e a treinar estratégias de controlo dos sentimentos negativos, de forma a conseguir acalmar-se sozinha e evitar comportamentos violentos.

Podemos ainda continuar a questionar de forma aberta a fim deste criar alternativas ao comportamento agressivo, sob a perspetiva do próprio e do outro.

### Também é muito importante colocar a pessoa a avaliar o seu próprio comportamento!

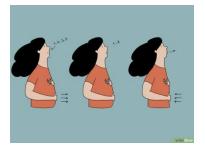
- O que poderias ter feito, de início, no meio e no fim, para que o resultado fosse diferente?
- Avalias que valeu a pena ter entrado em conflito, achas que foi uma causa válida?
- Como é que achas que vai ficar a vossa amizade depois disto?
- Para ti, qual seria a melhor estratégia para te acalmares nesta situação (contrair e descontrair os músculos, respirar fundo, contar de forma decrescente)?
- O que é que cada um perdeu nesta situação de conflito?
- Achas que alguém ganho<mark>u algo, nesta situação? Houve um perdedor</mark> e um vencedor?
- Para a próxima vez como poderás fazer para resolver esta mesma situação, de modo a que ganhem os dois?

Fazer entender à criança que é capaz e que tem o poder para se acalmar se realizar estas estratégias.





Nível de Intervenção 3 – Estratégias de Controlo dos Sentimentos



Respirar e expirar profundamente até se sentir mais calmo. No máximo 10 x.



Contar até 50 de trás para a frente.



Contrair e descontrair os músculos (10 segundos de cada vez) até os sentir relaxados. / Correr, fazer uma atividade física que nos deixe cansados em termos musculares.



Pensar em algo que nos deixe confortáveis, seguros e relaxados. Por ex. estar a apanhar sol numa praia onde só se ouvem as ondas e as gaivotas ao longe.



# Obrigada pela vossa colaboração!

