

JOVENS ONCOLOGISTAS E... ... GESTÃO DE CONFLITOS

M. Assunção Tavares

Psiquiatra

IPO Porto

JOVENS ONCOLOGISTAS

7 KEY QUESTIONS:

WHO, WHAT, WHY, WHEN, WHERE,
HOW, HOW MUCH

O QUE É UM CONFLITO?

- Não há uma definição universal...
 - Depende do contexto...
- Conjunto de duas ou mais hipotéticas situações que são exclusivas, ie, que não podem ter lugar em simultâneo (por serem incompatíveis)

CONFLITO... NOME MASCULINO

1. Choque de elementos contrários; discórdia;
antagonismo; oposição
2. Luta entre dois poderes com interesses antagónicos;
guerra
3. Altercação; desordem; disputa
4. Momento crítico

DO LATIM: *CONFLICTU-* *(CHOQUE, EMBATE, LUTA)*

- 5. Estado de hesitação entre tendências ou impulsos antagónicos
- 6. Confronto de princípios ou leis que se contradizem mutuamente e impossibilitam a sua aplicação

CONFLITO: LADO POSITIVO/LADO NEGATIVO

Lado + : inovação, criatividade, oportunidade de crescimento e de fortalecimento; novos direitos, interesses, projectos

Lado - : rigidez, tensão, inflexibilidade, antagonismo, apatia, anulação, inexistência de expectativas

TIPOS DE CONFLITOS (NÍVEIS)

1. Intrapessoal
2. Interpessoal (hierárquico, pessoal)
 3. Intragrupal
 4. Intergrupal
5. Intraorganizacional
6. Interorganizacional

UMA BOA GESTÃO DOS CONFLITOS

É fundamental para:

- O bem-estar
- O bom desempenho
- A sobrevivência,

- # do indivíduo,
- # da relação,
- # do grupo,
- # da organização

Com que conflitos se defrontam
os jovens oncologistas?

????????????????

QUE MODELOS DE GESTÃO DE CONFLITOS?

Modelo bidimensional de Rahim e Bonoma (1986)

Resolução de um conflito: preocupação consigo próprio/preocupação com o outro

ESTILOS DE GESTÃO DE CONFLITOS

1. Evitamento
2. Acomodação
3. Competição/Dominação
4. Compromisso
5. Colaboração

4 SKILLS-CHAVE

para a resolução/gestão de conflitos

- SKILL 1: Gerir rapidamente o próprio stress
- SKILL 2: Reconhecer e gerir as próprias emoções
- SKILL 3: Melhorar a comunicação não verbal
- SKILL 4: Usar o humor

SKILL 1: Gerir rapidamente o próprio stress

Fundamental: a capacidade para permanecer relaxado e focado em situações tensas.

Controlar-se.

Por meio dos 5 sentidos: visão, audição, tacto, olfacto, paladar.

Cada um de nós responde de forma diferente aos estímulos sensoriais, portanto cada um tem de encontrar/descobrir o que o acalma

SKILL 2: Reconhecer e gerir as próprias emoções

Ter consciência das suas próprias emoções é a chave para se compreender a si próprio e compreender o outro.

Se não sabes como te sentes ou porque te sentes de uma determinada forma, não serás capaz de comunicar eficazmente, muito menos de gerir conflitos

SKILL 3: Melhorar a comunicação não verbal

Durante um conflito ou argumento, a informação mais importante é dada pela comunicação não verbal: contacto ocular, expressão facial, tom de voz, postura, toque, gestos.

SKILL 3 (cont.)

Portanto, no meio de um conflito, prestar atenção aos sinais não verbais do outro pode ajudar:

- A apreender o que o outro está a querer dizer na realidade
 - A responder de forma a restaurar a confiança
 - A chegar à raiz do problema

SKILL 3 (cont.)

Um tom de voz calmo, um toque securizante, uma expressão facial de preocupação genuína podem acalmar uma discussão

SKILL 4: Usar o humor

Rir *com* alguém, não *de* alguém.

O humor ajuda a dizer coisas que são difíceis de expressar de outra forma sem criar um conflito.

SKILL 4: (cont.)

Pode/deve ser usado para diminuir a tensão e a raiva, reformular problemas, colocar uma situação novamente em perspectiva, tornar-se uma oportunidade para maior conexão e intimidade/cumplicidade

TIPS...

1. Tornar a relação uma prioridade
2. Focar-se no presente
3. Escolher as lutas a travar
4. Permitir-se perdoar
5. Saber quando seguir em frente (“to let go”)

A FAIR FIGHT: regras básicas

1. Permanecer calmo
2. Expressar o que se sente em palavras, não em actos
3. Ser específico em relação ao que realmente está a incomodar
 4. Lidar com uma situação de cada vez
 5. Não “atacar pelas costas”
 6. Evitar acusações
 7. Não generalizar
8. Ater-se aos factos (não exagerar, não inventar)
 9. Não “acumular”
10. Evitar o “tratamento do silêncio”

EM SUMA:

Boa comunicação verbal/não verbal

Melhor gestão de conflitos

Menor probabilidade de Burnout

IT' S ALL ABOUT...

COMMUNICATION...

MATERIAL/FONTES

EORTC, ASCO, ESMO, WHO, IPOS, NCI, NIMH...
Associações nacionais e mundiais de Oncologia,
Psiquiatria, Psicologia,...
Livros, revistas científicas, artigos, grupos de
discussão, fóruns,...

FUNDAMENTAL: Fazer, treinar
aptidões 1, 2, 2, 100, 1000, 1000000
de vezes...

OBRIGADA!

maria_tavares_63@hotmail.com

21 Novembro 2015