

# GESTÃO CONFLITOS NAS EQUIPAS ACOLHIMENTO: UMA INEVITABILIDADE OU UMA OPORTUNIDADE?

NUNO REIS

---

## VI JORNADAS TÉCNICAS REFLEXOS

INFÂNCIA E JUVENTUDE (02 MARÇO 2016)

SANTA CASA MISERICÓRDIA CALDAS RAINHA

# RESUMO

- ▶ *ENQUADRAMENTO ACOLHIMENTO*
- ▶ *DEFINIÇÃO E CONSTITUIÇÃO EQUIPAS*
- ▶ *ASPECTOS COMUNICACIONAIS*
- ▶ *PSICOLOGIA E PSICOPATOLOGIA EQUIPAS*
- ▶ *PESSOAL vs PROFISSIONAL*
- ▶ *ESTRATÉGIAS*

# ACOLHIMENTO

PERFIL CRIANÇAS E JOVENS ACOLHIDOS

IDADE ACOLHIMENTO

TEMPO ACOLHIMENTO

OBJECTIVOS ACOLHIMENTO

RELAÇÃO COM EXTERIOR (JUSTIÇA, ESCOLA, FAMÍLIAS)

CASOS PSICOPATOLOGIA (MEDICAÇÃO)

CONSTITUIÇÃO EQUIPAS

# EQUIPAS

EQ. TÉCNICA

EQ. EDUCATIVA

EQ. APOIO

# EQUIPAS

## DEFINIÇÕES

### TÉCNICO

que pertence ou é relativo a uma arte, a uma ciência, a uma profissão  
pessoa que conhece a fundo uma arte, uma ciência ou uma profissão  
sinónimo de perito ou especialista

### EDUCATIVO

que educa; edificante

Educação: conjunto de normas pedagógicas tendentes ao desenvolvimento do corpo e do espírito/ instrução, polidez, cortesia

### CONFLITO

alienação, desordem

choque, embate, disputa

# EQUIPAS

## DEFINIÇÃO FUNÇÕES E COMPETÊNCIAS

## MODELO ORGANIZAÇÃO

DIRECTOR TÉCNICO  
NÚMERO EQUIPAS  
GESTORES CASO  
EDUCADOR  
REFERÊNCIA  
EDUCADOR  
COORDENADOR  
HORÁRIOS  
PSICÓLOGO

## FORMAÇÃO

# COMUNICAÇÃO

COMUNICAÇÃO INTRA E  
INTER EQUIPAS

DEFINIÇÃO URGÊNCIA  
CANALIS COMUNICAÇÃO  
HIERARQUIA  
COMUNICAÇÃO

COMUNICAÇÃO  
EXTERIOR

EDUCATIVO (ESCOLAS)  
SAÚDE (CENTROS SAÚDE,  
HOSPITAIS)  
JURÍDICO  
SOCIAL (CPCJ)  
FAMÍLIAS

# PSICOLOGIA E PSICOPATOLOGIA EQUIPAS

## FUNÇÕES EQUIPA\*

EMANAR  
ANSIEDADE  
PERSECUTÓRIA

ACOLHER  
DESESPERO

CONTER DOR  
DEPRESSIVA

PROMOVER  
ESPERANÇA

PROMOVER O  
PENSAMENTO

GERAR  
AMOR

\* a partir dos modelos de Meltzer e Harris (1986) sobre as funções da família

## PSICOLOGIA E PSICOPATOLOGIA EQUIPAS

### EQUIPA\*

ESPAÇO PSICOLÓGICO ONDE CADA MEMBRO DA EQUIPA SE DESENVOLVE NUM AMBIENTE AFECTIVO E ONDE SE APRENDE A CONVIVER COM UMA SÉRIE DE EMOÇÕES, RELACIONADAS COM AS TAREFAS QUE TÊM DE SER REALIZADAS, E ONDE SE APRENDE A PENSAR SOBRE ESSAS EMOÇÕES

# PSICOLOGIA E PSICOPATOLOGIA EQUIPAS

## NASCIMENTO E DESENVOLVIMENTO

### FASES DESENVOLVIMENTO LIBIDINAL

- ◆ ORAL (ENTUSIASMOS, SENSAÇÃO TUDO PODER E MUDAR)
- ◆ ANAL (AGRESSIVIDADE)
- ◆ FÁLICA (PODER, AUTORIDADE)
- ◆ GENITAL (MATURIDADE ADULTA)

# PSICOLOGIA E PSICOPATOLOGIA EQUIPAS

## NASCIMENTO E DESENVOLVIMENTO

### POSICÕES DESENVOLVIMENTO

- ◆ ESQUIZÓIDE (FUNCIONAMENTO PREDOMINANTE CLIVAGEM)
- ◆ DEPRESSIVA (INTEGRAÇÃO)

SE QUANDO NASCE UM BEBÉ, NASCE UMA FAMÍLIA, O QUE ACONTECE QUANDO ALGUÉM É ADMITIDO NUMA EQUIPA?

DA MESMA FORMA QUE UMA CRIANÇA REAGE AO NASCIMENTO DE UM IRMÃO, COMO REAGEM OS MEMBROS DE UMA EQUIPA QUANDO UM NOVO MEMBRO É ADMITIDO? (RIVALIDADE/COMPETIÇÃO/ REACÇÃO AO ESTRANHO)

# PSICOLOGIA E PSICOPATOLOGIA EQUIPAS

## FUNCIONAMENTO EQUIPAS

	<i>NEURÓTICO</i>	<i>BORDERLINE</i>	<i>PSICÓTICO</i>
<i>PENSAMENTO</i>	<i>SIMBÓLICO</i>	<i>MÁGICO/SIMBOLISMO ARCAICO</i>	<i>PERSECUTÓRIO/ AUSÊNCIA SIMBOLISMO</i>
<i>RELAÇÃO OUTROS</i>	<i>TOTAL AMBIVALÊNCIA</i>	<i>PARCIAL/ TOTAL NARCÍSICA</i>	<i>PARCIAL AUTÍSTICA E SIMBIÓTICA</i>
<i>AGIR</i>	<i>ACTOS FALHADOS CULPABILIDADE E REPARAÇÃO</i>	<i>IMPULSO PROJEÇÃO CULPA</i>	<i>INCONTINÊNCIA</i>
<i>MECANISMOS DEFESA</i>	<i>RECALCAMENTO E DESLOCAMENTO</i>	<i>CLIVAGEM</i>	<i>IDENTIFICAÇÃO ADESIVA, DESMANTELAMENTO E IDENTIFICAÇÃO PROJETIVA</i>

# PESSOAL VS PROFISSIONAL

PESSOAL

PROFISSIONAL



MOTIVAÇÕES

TRABALHO  
PSICOTERAPÊUTICO  
INDIVIDUAL OU DE GRUPO



CONCEITO  
BURNOUT



SUPERVISÃO

FORMAÇÃO CONTÍNUA

INTERCÂMBIO  
EXPERIÊNCIAS

MOBILIDADE



# ESTRATÉGIAS CONFLITO

PROCESSO QUE SE INICIA QUANDO UMA DAS PARTES PERCEBE QUE A OUTRA A AFECTOU (OU IRÁ AFECTAR) DE FORMA NEGATIVA (THOMAS, 1992)

DIVERGÊNCIA DE PERSPECTIVAS, GERADORA DE TENSÃO, POR PELO MENOS UMA DAS PARTES E QUE PODE TRADUZIR-SE, OU NÃO, NA INCOMPATIBILIDADE DE OBJECTIVOS (DIMAS & AL., 2005)

- ▶ *CONFLITO TEM DE PERCEBIDO*
- ▶ *TEM EXISTIR UMA INTERACÇÃO*
- ▶ *TEM HAVER UA INCOMPATIBIIDADE ENTRE AS PARTES*

# ESTRATÉGIAS CONFLITO



## CONFLITO DE TAREFA

DIFERENTES PERSPECTIVAS QUANTO À EXECUÇÃO DE UMA TAREFA

(NECESSIDADE DE REALIZAR TAREFAS DIFERENTES E MAIS COMPLEXAS MAIOR PROBABILIDADE DE CONFLITOS)

## CONFLITO AFECTIVO

SITUAÇÕES DE TENSÃO DE NATUREZA INTERPESSOAL DEVIDO A DIFERENÇAS DE PERSONALIDADE

(EFEITOS NO DESEMPENHO E NA SATISFAÇÃO PESSOAL)

COMPROMETIMENTO DESEMPENHO E DESENVOLVIMENTO GRUPAL

# ESTRATÉGIAS

## ESTILOS RESOLUÇÃO CONFLITOS

PREOCUPAÇÃO  
CONSIGO

BAIXA

ALTA  
INTEGRAÇÃO  
ACOMODAÇÃO

ALTA

PREOCUPAÇÃO  
COM OS  
OUTROS

BAIXA

DOMÍNIO  
EVITAMENTO

# CONFLITOS

## OPORTUNIDADE

- ▶ *COESÃO GRUPO*
- ▶ *RESOLUÇÃO PELA INTEGRAÇÃO*
- ▶ *PROMOVEM A MUDANÇA INDIVIDUAL E DO GRUPO*
- ▶ *MELHORAM COMUNICAÇÃO DENTRO DA EQUIPA*
- ▶ *POSSIBILITAM O DESENVOLVIMENTO NOVOS PROJECTOS*

## INEVITABILIDADE

- ▶ *NÃO SÃO RECONHECIDOS OU RESOLVIDOS*
- ▶ *RIGIDIFICAM FORMAS DE ACTUAR INDIVIDUAIS E DO GRUPO (GROUPTHINKING)*
- ▶ *NÃO ALTERAM PADRÕES COMUNICAÇÃO*
- ▶ *NÃO ESTIMULAM A MUDANÇA*

# GESTÃO CONFLITOS

- ▶ *RELAÇÃO EQUIPAS E JOVENS/ CRIANÇAS*
- ▶ *RELAÇÃO EQUIPAS E DIRECÇÕES*
- ▶ *RESOLUÇÃO CONFLITOS INTERPESSOAIS*