



1920 | 2020



**Inclusão.  
Diversidade.  
Amorosidade.  
Respeito.  
Empatia.  
Mediação.**

## Reflexões

Ouvidoria-Geral da UFRJ  
Espaço de participação e de cidadania

**2020**



março/2020



1920 | 2020



## Confinamento e convivência

Vivemos uma situação social inédita: Todos dentro de casa, ou num mesmo ambiente, como medida de defesa para enfrentar um novo vírus: o coronavírus. Nosso cotidiano tornou-se limitado socialmente. Praticamente, vivemos num espaço com as mesmas pessoas: filhos, pai, mãe, avó, avô, primo, tia... em diferentes configurações. Muitos compartilham a moradia com colegas ou amigos. Em todos os grupos as relações são continuadas, entretanto, há diversidade de papéis, de interesses, de posições, de responsabilidades, e, também, diversidade de gerações, de visões, de valores. Nesse momento, devemos valorizar a diversidade, para cuidar da convivência !



1920 | 2020



## Em tempo de coronavírus

como conviver consigo mesmo e com os outros, como ser um mediador em casa, para estabelecer uma convivência harmoniosa e saudável?

A **Ouvidoria-geral da UFRJ** preparou uma série de reflexões para aqueles que, neste momento de crise global, buscam desenvolver afetos, desenvolver uma convivência saudável e uma coexistência fraterna, já que, em caráter obrigatório e preventivo, as pessoas estão em isolamento social, em distanciamento físico, o que desestabiliza o humor de qualquer um!



1920 | 2020



## **Sempre é bom lembrar**

que, em tempo de isolamento, a primeira vítima é o bom senso e o nosso maior desafio é trabalhar para reforçar as conexões humanas, desenvolvendo várias habilidades, dando protagonismo à nossa capacidade de escuta, à empatia e à solidariedade que nos conecta.

Como ser um mediador ou um facilitador do diálogo, num cenário incomum de convivência forçada? Como tratar dos conflitos que se apresentam nessa ocasião singular?



1920 | 2020



# Começemos por compreender

que o conflito é um fenômeno natural e será bom ou ruim, dependendo da maneira como é manejado. O que importa é que não escale e se transforme em violência.

Do latim *conflictu*, conflito, choque, bater uma coisa em outra; a formação deste verbete alude, também, ao particípio *conflictum*, do verbo *conflere*, que significa “chorar junto”.



1920 | 2020

## Em tempos de isolamento

social, é comum que, com o passar dos dias, comecem a surgir conflitos típicos da coexistência forçada. Daí a importância de mudança de atitude, a parte ou o grupo de convivência pode adotar um outro olhar para a situação e, conforme o caso, alguém do grupo pode assumir o papel de mediador, de facilitador do diálogo, para melhor enfrentar esses conflitos que surgem em larga escala. Inicialmente é importante destacar o papel ativo do mediador que não é um ouvinte simples, gentil e passivo, que acena para mostrar compaixão enquanto as partes disputam.



1920 | 2020



## ■ O mediador

é uma figura neutra e deve se valer de algumas estratégias e habilidades que demonstrem especificamente o seu papel como facilitador do diálogo e que, nos dias de hoje, podem ser bastante úteis.



1920 | 2020



## Escuta ativa:

É a capacidade de ouvir os outros com total atenção, tentando perceber o que foi dito e o que não foi dito. Isso inclui o respeito pelos silêncios, que também representam emoções, percepções e pensamentos. Em outras palavras: não se trata apenas de usar os ouvidos, trata-se de ouvir e escutar, de prestar atenção ao que o outro deseja nos comunicar e informar que estamos ouvindo e que nos importamos. A escuta ativa abre caminho para a escuta inclusiva. O facilitador do diálogo deve ter em conta que o silêncio tem voz!





1920 | 2020



## Manter a equidistância:

Consiste em não tomar partido de nenhuma das partes em conflito, mas ouvir igualmente as partes e colaborar para que elas possam se reconhecer como parceiras e não como adversárias.

Para isso, precisamos entender que, se colaborarmos com todos, se cooperarmos com os nossos pares, poderemos resolver o problema de uma forma que satisfaça a todos nós.



1920 | 2020



## Desenvolver empatia:

Significa abrir espaço para escuta e para a fala. Significa não julgar ou acusar alguém que mostra algum desconforto, mas entender as percepções, emoções e sentimentos que o levam àquela inquietude.

Com essa atitude ética somos capazes de gerar a confiança necessária para que cada um se sinta legitimado em sua reivindicação e possa diminuir seu grau de raiva, de inquietude ou de desconforto, para começar a pensar em como resolvê-la satisfatoriamente.



1920 | 2020



## Oferecer flexibilidade e paciência:

É importante respeitar os tempos um do outro para colaborar, pois nem todos reagimos aos conflitos da mesma maneira.

Além disso, trata-se de desenvolver a capacidade de adaptar situações à medida que ideias são incorporadas para criar pequenos consensos.



1920 | 2020



## Estimular a criatividade:

Muitas vezes, o que parece ser a solução ideal não é o caso específico, porque os recursos de que precisamos não estão lá, ou os tempos não são dados, ou, como neste caso, a situação é exceção e nos apresenta um desafio maior. É então que devemos apelar à criatividade ao buscar uma solução adaptada ao caso concreto.



1920 | 2020



## Estimular a criatividade:

Uma prática interessante pode se traduzir na atividade que conhecemos por tempestade de ideias, um 'brainstorm', isto é, que todos contribuam com as ideias que lhes ocorrem sem analisar se são possíveis ou não.

Para tanto, faça uma lista do que foi dito e depois volte a cada um para analisar se é possível e como adaptar tais ideias àquela situação.

Combinações de ideias anteriormente impensadas aparecem frequentemente neste tipo de atividade.



1920 | 2020



## Desenvolver o otimismo:

Consiste, minimamente, em abrir a janela da esperança, romper com a inércia e com o fatalismo, para superar o medo e as aflições.

Tenhamos ânimo, no nosso dia a dia, para darmos mais sentido à nossa existência.



1920 | 2020



## ■ Usar de clareza

quando se trata de consensos ou de acordos: A flexibilidade que desenvolvemos ao conversar faz-nos avaliar todas as possibilidades, mas, ao fechar um acordo, devemos ser muito concretos e precisos, usar uma linguagem adequada a todos os interlocutores e verificar se todos estamos entendendo a mesma coisa em cada momento. Dessa forma, evitaremos que esses acordos não sejam cumpridos por terem sido objeto de mal-entendidos.



1920 | 2020



# ■ Sempre temos que fixar o olhar

no futuro, em como vamos preservar os laços e relacionamentos familiares, para que, uma vez terminada essa situação excepcional, possamos dela sair com esses laços fortalecidos e prontos para iniciarmos o retorno à normalidade de nossas vidas e rotinas, sem ferirmos esse valioso tecido social .  
**Saber ouvir, transforma e faz bem, por isso, sejamos colaborativos, sejamos mais generosos e menos egoístas!**





1920 | 2020



## A UFRJ e a saúde pública!

**Cuidar é a chave para este momento!**

O coronavírus é uma ameaça para a saúde pública, as notícias falsas também!

Escolham fontes de informações oficiais e seguras, essa, também, é uma forma de cuidar das pessoas!

Acompanhem as notícias sobre o enfrentamento do coronavírus acessando o portal (<https://coronavirus.ufrj.br>)

**Cuidemos, generosa e amorosamente, uns dos outros !**



1920 | 2020

## Ouvidoria-Geral da UFRJ

Av. Pedro Calmon, nº 550 - Prédio da Reitoria, 2º andar - Ilha da Cidade Universitária. Rio de Janeiro - RJ  
CEP 21941-901

[www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br)

E-mail: [ouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br)

Tel.: (21) 3938-1619/1620



**Inclusão.  
Diversidade.  
Amorosidade.  
Respeito.  
Empatia.  
Mediação.**

Equipe da Ouvidoria-geral da UFRJ

**Cristina Ayoub Riche**  
([cristinariche@reitoria.ufrj.br](mailto:cristinariche@reitoria.ufrj.br))  
Ouvidora-geral

**Debora Alves Abrantes**  
([debora@reitoria.ufrj.br](mailto:debora@reitoria.ufrj.br))  
Assessora

**Maria Vania de Oliveira G Barros**  
([vaniabarros@reitoria.ufrj.br](mailto:vaniabarros@reitoria.ufrj.br))  
Assistente

**2020**

