

# **RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E O DESAFIO DE LECIONAR TURMAS MULTICULTURAIS**

Formador(es): Prof. Dr. Maria Elizabeth da Costa Gama  
Coordenadoria de Assuntos Internacionais-CoAI  
Vice-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento  
Institucional

# EMENTA

COMUNICAÇÃO MULTICULTURAL E INTERCULTURAL. ORIENTAÇÃO CULTURAL. ADAPTAÇÃO CULTURAL. MODELOS DE ANÁLISE CULTURAL. INCIDENTES CRÍTICOS.

## **AO FINAL DESTA OFICINA, OS PARTICIPANTES IRÃO:**

- ✓ GANHAR UMA VISÃO DE CULTURAS DIVERSAS DE MODO A APRIMORAR HABILIDADES DE COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL;
- ✓ APLICAR MODELOS ANTROPOLÓGICOS PARA A REALIZAÇÃO DE ANÁLISES 'TRANSCULTURAIS' DE CULTURAS 'ESTRANGEIRAS';

# **AO FINAL DESTA OFICINA, OS PARTICIPANTES IRÃO:**

- ✓ **EXPLICAR E LIDAR COM MAL-ENTENDIDOS E CONFLITOS CULTURAIS, DE UMA MANEIRA RELEVANTE E ESPECÍFICA A CADA CULTURA;**
- ✓ **FORTALECER HABILIDADES ANALÍTICAS E DESENVOLVER A CAPACIDADE DE INTERPRETAR, COMPREENDER E SE ADAPTAR À INTERAÇÃO COM OUTRAS/DIVERSAS CULTURAS.**

## **PARTE TEÓRICA:**

- 1- O que se entende por (DC)?
- 2- Quais modelos de DC iremos revisar e aplicar?
- 3- Como usar as DC para entender e prever comportamentos 'estrangeiros'?

## **PARTE PRÁTICA:**

- Baseados em 2 modelos de CD, analisar Incidentes críticos ocorridos em sala de aula.

# Questões MOTIVADORAS

- POR QUE ALGUMAS PESSOAS PARECEM SE COMUNICAR MAIS FÁCIL E EFICIENTEMENTE COM PESSOAS DE OUTRAS CULTURAS?
- O QUE FAZER PARA MELHOR PREPARAR AS PESSOAS/PROFISSIONAIS PARA INTERAÇÕES INTERCULTURAIS ?

# INTERAÇÃO e COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL

- A INTERAÇÃO COM NOVAS CULTURAS É SEMPRE UM DESAFIO A SER ENCARADO DE FORMA ADEQUADA;
- QUANDO ENXERGAMOS A OUTRA CULTURA ATRAVÉS DE NOSSAS LENTES CULTURAIS, ALGUNS MAL-ENTENDIDOS/CONFLITOS PODEM SER CRIADOS;





# Conflict management skill: Don't Reject. Reframe.

Our mind can hold opposing  
views.

What do you see a picture of?



# WHAT A MALE-DOMINANT CULTURE!



# ASPECTOS CULTURAIS DETERMINANTES DE CONFLITOS EM SALA DE AULA

1- QUAL A **FUNÇÃO** PRINCIPAL DA  
**COMUNICAÇÃO**?

- INFORMATIVA OU RELACIONAL ?

- **ESTILOS DE COMUNICAÇÃO** ( DIRETO,  
INDIRETO, ASSERTIVO, NÃO-ASSERTIVO,ETC )  
PODEM SER DECODIFICADOS ERRONEAMENTE  
NA INTERAÇÃO INTERCULTURAL;

# ASPECTOS CULTURAIS DETERMINANTES DE CONFLITOS EM SALA DE AULA

## 2 – **COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL**

- ✓ CONTATO VISUAL;
- ✓ BALANÇAR DA CABEÇA;
- ✓ TURNOS DE CONVERSAÇÃO;
- ✓ USO DO SILÊNCIO;
- ✓ EXPRESSIVIDADE, POSTURA E GESTOS
- ✓ USO DO HUMOR, RISOS E SORRISOS.

# O QUE FAZER, PROFESSOR?

- ❖ USO DA **ABORDAGEM ANTROPOLÓGICA** PARA DECIFRAR A PROGRAMAÇÃO CULTURAL;
- ❖ PARTIR DA ORIENTAÇÃO CULTURAL ÀS **DIMENSÕES CULTURAIS(CDS)**;
  - **CDS** SÃO SITUAÇÕES OU PROBLEMAS QUE TODA CULTURA TEM DE RESOLVER; ELAS **SÃO REPRESENTADAS COMO UM EIXO** COM DOIS VALORES OPOSTOS EM CADA FINAL;
  - AS **CDS** IDENTIFICADAS SÃO REAGRUPADAS EM **“MODELOS”**.

**MODELOS DE ANÁLISES TRANSCULTURAIS**  
*(CROSS-CULTURAL)*

# EDWARD T. HALL (1960)

Dimension (Dimensões)	Possible Variations (Possíveis variações)	
Tempo (Time)	M-TIME Monocronismo	P-TIME Policronismo
Contexto	Baixo Contexto	Alto Contexto
Proxêmica	Bolhões	Bolhinhas
Espaço	Público	Privado

# EDWARD T. HALL (1980-2010)

Dimension (Dimensões)	Possible Variations (Possíveis variações)	
Power Distance (large/small)	Desigual	Igual
Uncertainty Avoidance (weak/strong)	Strong / Evita Risco	Weak / Corre Risco
Individualism /Collectivism	Em grupo	Individual
Espaço	Público	Privado
Femininity/Masculinity	Feminilidade	Masculinidade
Long Term / Short Term Orinetation	Longa Duração	Curta Duração
Indulgence/Restraint	Complacência	Sobriedade



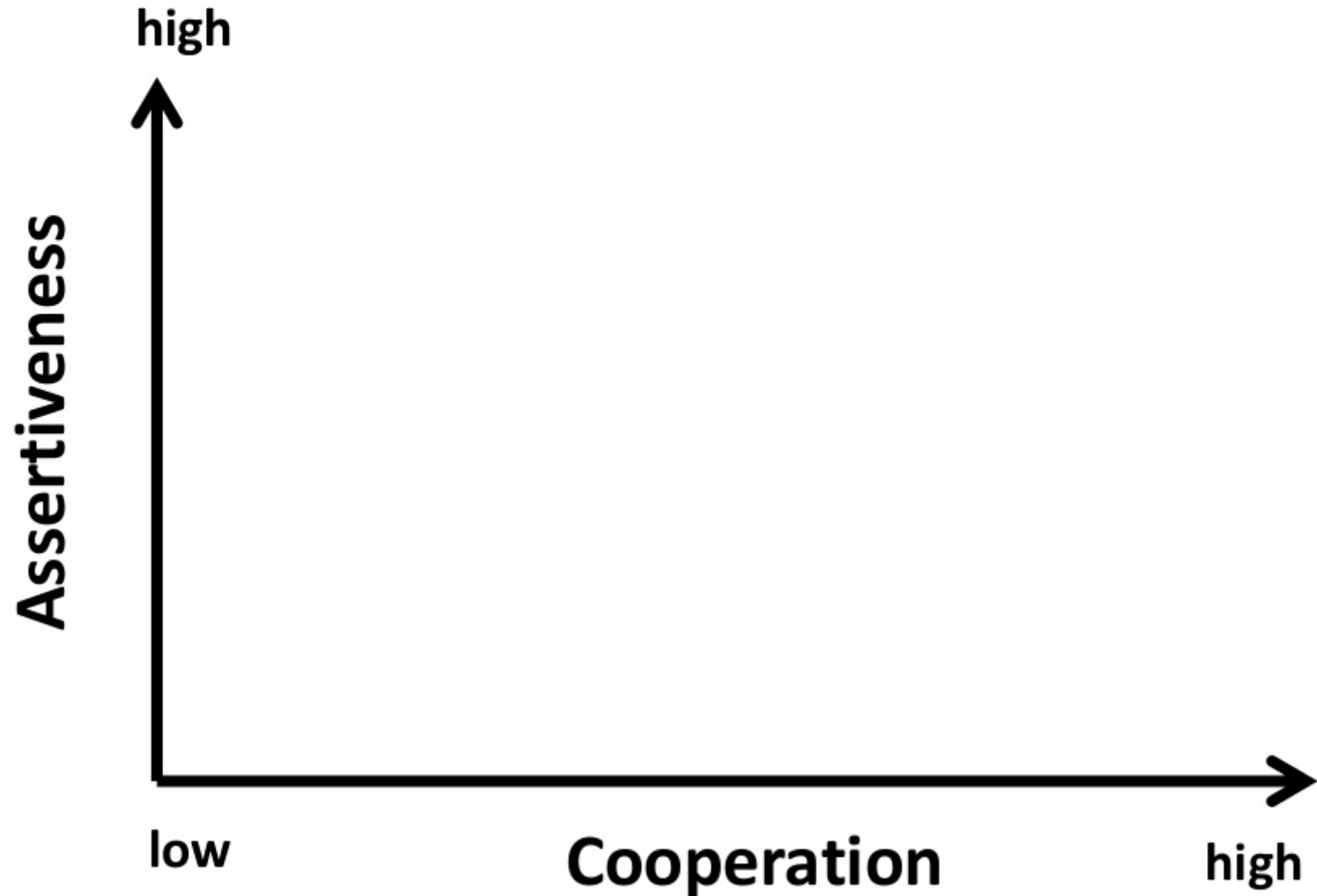
## O QUE SÃO 'INCIDENTES CRÍTICOS'(IC)?

- SÃO BREVE DESCRIÇÕES DE SITUAÇÕES GERADAS POR MAL-ENTENDIDO, UM PROBLEMA OU UM CONFLITO RESULTANTE DE DIFERENÇAS CULTURAIS DAS PARTES ENVOLVIDAS EM UMA INTERAÇÃO;
- UM PROBLEMA DE **ADAPTAÇÃO** E/OU **COMUNICAÇÃO** ENTRE PESSOAS DE DIFERENTES CULTURAS.

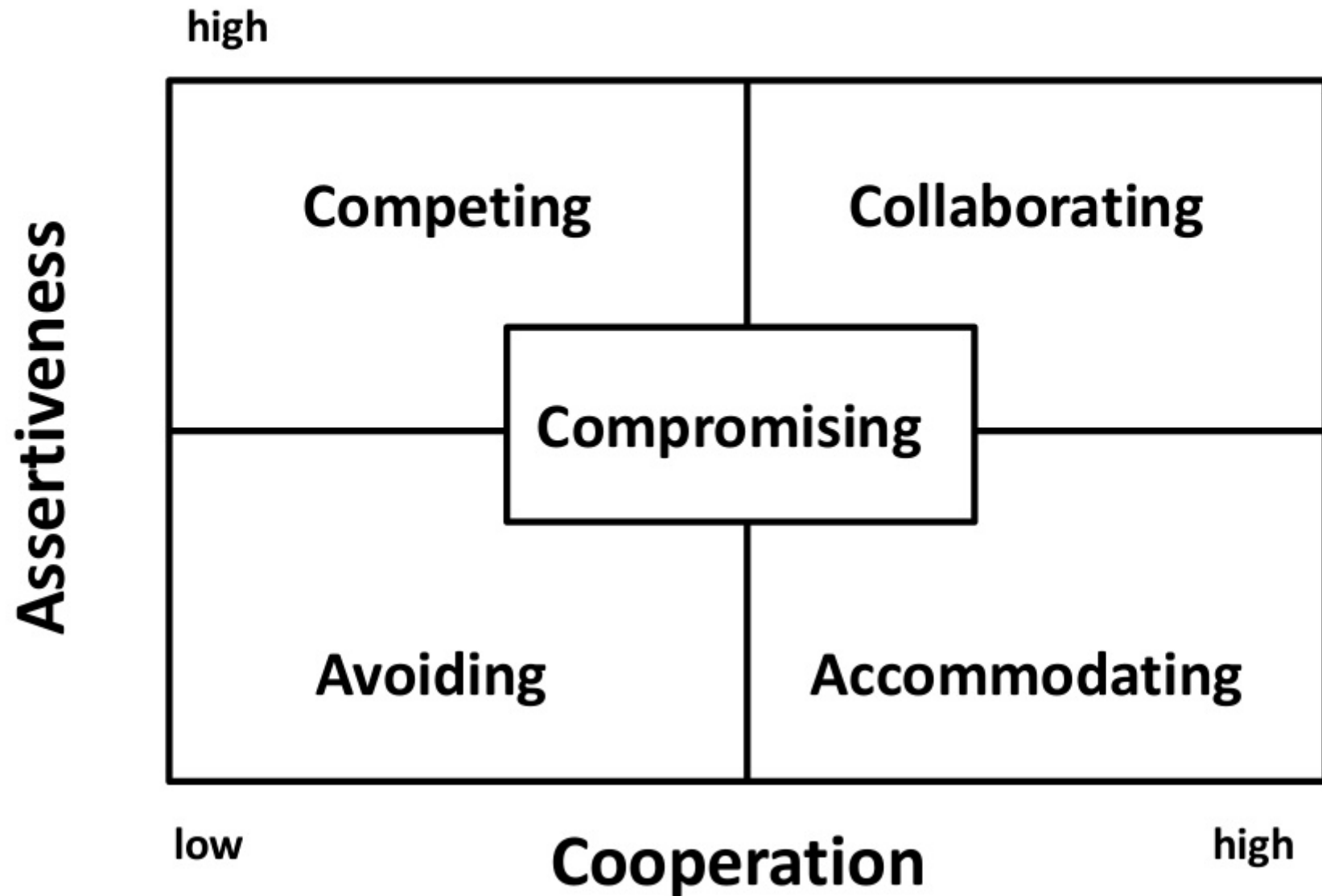
## O QUE SÃO 'INCIDENTES CRÍTICOS' (IC)?

- CADA IC SÓ FORNECE INFORMAÇÃO SUFICIENTE PARA DEFINIR O CENÁRIO, DESCREVENDO A OCORRÊNCIA E POSSIVELMENTE MANIFESTANDO OS SENTIMENTOS E REAÇÕES DAS PESSOAS ENVOLVIDAS.
- ELA NÃO EXPLICA AS DIFERENÇAS CULTURAIS QUE AS PESSOAS TRAZEM PARA A SITUAÇÃO, QUE DEVEM SER DESCOBERTAS OU REVELADAS;

# Conflict Management Styles



# Conflict management styles



# ABORDAGENS PARA O CONFLITO

## 1- COMPETITIVA:

- ✓ ESTA ABORDAGEM É **ASSERTIVA E NÃO-COOPERATIVA**. QUANDO COMPETINDO, VOCÊ TENTA SATISFAZER SEUS PRÓPRIOS INTERESSES AS CUSTAS DA OUTRA PESSOA; VOCÊ USA QUALQUER TIPO DE PODER QUE LHE PAREÇA APROPRIADO PARA QUE SUA POSIÇÃO PREVALEÇA;
- ✓ COMPETIR SIGNIFICA LUTAR POR SEUS DIREITOS, DEFENDER UMA POSIÇÃO QUE VOCÊ ACREDITA SER VERDADEIRA, OU SIMPLEMENTE TENTAR VENCER;

# ABORDAGENS PARA O CONFLITO

## 2- COLABORADORA :

- ✓ ESTA ABORDAGEM É TANTO **ASSERTIVA** QUANTO **COOPERATIVA**. QUANDO COLABORANDO, VOCÊ TENTA TRABALHAR COM A PESSOA DE MODO A ENCONTRAR UMA SOLUÇÃO QUE PLENAMENTE SATISFAÇA O INTERESSE DE AMBOS; ISTO ENVOLVE MERGULHAR EM UM PROBLEMA PARA TENTAR IDENTIFICAR AS PREOCUPAÇÕES DOS DOIS INDIVÍDUOS E TENTAR ENCONTRAR UMA ALTERNATIVA QUE SATISFAÇA OS DOIS LADOS.
- ✓ A COLABORAÇÃO ENTRE DUAS PESSOAS PODE TOMAR A FORMA DE EXPLORAR UM DESACORDO PARA APRENDER COM PONTO DE VISTA UM DO OUTRO, RESOLVENDO UMA SITUAÇÃO QUE PODERIA FAZÊ-LOS COMPETIR POR RECURSOS, OU CONFRONTAR E TENTAR ACHAR UMA SOLUÇÃO CRIATIVA PARA UM PROBLEMA INTERPESSOAL.

# ABORDAGENS PARA O CONFLITO

## 3- COMPROMETIDA:

- ✓ ESTA ABORDAGEM É **INTERMEDIÁRIA** ENTRE A ASSERTIVIDADE E A COOPERAÇÃO. O OBJETIVO DESTA ABORDAGEM É ACHAR UMA SOLUÇÃO QUE SATISFAÇA OS INTERESSE DE **AMBOS OS ENVOLVIDOS**;
- ✓ **COMPROMETER-SE** É O MEIO TERMO ENTRE **COMPETIR** E **ACOMODAR-SE**, CEDENDO MAIS DO QUE COMPETINDO, MAS MENOS DO QUE ACOMODANDO-SE;
- ✓ .A ABORDAGEM COMPROMETIDA PODE SIGNIFICAR DIVIDIR A DIFERENÇA, TROCAR CONCESSÕES, OU BUSCAR UMA POSIÇÃO DE MEIO-TERMO.

# ABORDAGENS PARA O CONFLITO

## 4- ACOMODADA

- ✓ ESTA ABORDAGEM É **NÃO-ASSERTIVA E COOPERATIVA**- O OPOSTO DA ABORDAGEM COMPETITIVA.
- ✓ QUANDO ACOMODADO, VOCÊ TENTA SATISFAZER OS INTERESSES DE OUTRAS PESSOAS ÀS SUAS PRÓPRIAS CUSTAS.
- ✓ EXISTE UM ELEMENTO DE AUTO SACRIFÍCIO NESTA ABORDAGEM. ACOMODAR PODE TOMAR A FORMA DE GENEROSIDADE ALTRUÍSTA OU CARIDADE, OBEDECER AS ORDENS DA OUTRA PESSOA QUANDO VOCÊ PREFERIRIA NÃO FAZÊ-LO, OU CEDER A UM OUTRO PONTO DE VISTA.



# ABORDAGENS PARA O CONFLITO

## 5- CONTORNADORA

- ✓ ESTA ABORDAGEM É **NÃO-ASSERTIVA E NÃO-COOPERATIVA**. QUANDO CONTORNANDO, VOCÊ NÃO PERSEGUIRÁ IMEDIATAMENTE SEUS PRÓPRIOS INTERESSES OU OS DA OUTRA PESSOA.
- ✓ VOCÊ CONTORNARÁ O CONFLITO **SEM TENTAR SATISFAZER O INTERESSE DE NINGUÉM**. ESTA ABORDAGEM PODE TOMAR A FORMA DE UMA QUESTÃO CONTORNADA DIPLOMATICAMENTE, ADIADA ATÉ UMA MELHOR HORA, OU SIMPLEMENTE CANCELADA POR TRATAR-SE DE UMA SITUAÇÃO AMEAÇADORA.

## COMO LIDAR COM O CONFLITO

- ✓ **COMPARTILHE** O QUE A OUTRA PESSOA DISSE OU FEZ;
- ✓ **COMUNIQUE** O IMPACTO QUE SEUS ATOS/PALAVRAS CAUSARAM EM VOCÊ;
- ✓ **EXPLIQUE** SUAS SUPOSIÇÕES SOBRE A INTENÇÃO DELA; EXPLICITE SUAS OBSERVAÇÕES E RACIOCÍNIOS;
- ✓ **ESCLAREÇA** COMO VOCÊ GOSTARIA QUE ALGO FOSSE FEITO OU DITO NAQUELE CONTEXTO;

# COMO LIDAR COM O CONFLITO

- ✓ COMECE COM 'EU', ASSUMINDO A RESPONSABILIDADE POR SUA CONTRIBUIÇÃO AO CONFLITO;
- ✓ INDIQUE QUE VOCÊ ESTÁ MUDANDO DE UMA **MENTALIDADE DE CULPA** PARA UMA **MENTALIDADE COLABORATIVA**;
- ✓ SUAS SUPOSIÇÕES SOBRE A INTENÇÃO DA OUTRA PESSOA;
- ✓ **NÃO FOCHE NA CULPA DE NINGUÉM**;
- ✓ ABORDE O CONFLITO A PARTIR DE UMA **MENTALIDADE POSITIVA**;
- ✓ **TOME CONSCIÊNCIA DE SUAS LENTES CULTURAIS.**

# CRITICAL INCIDENT: report. #1

- (1) “I did a great job on my project in one of my classes. When the professor returned our papers, he patted my shoulder in front of the class as he was telling me that I had done a good job. I felt so embarrassed because I was singled out. I also felt that it was inappropriate for him to touch me like this” (Female-Pakistan).

❖ DIMENSÃO CULTURAL: \_\_\_\_\_

❖ SOLUÇÃO:

---

---

## CRITICAL INCIDENT : Report #2

- (2) “I once received my paper from my teacher with very rude comments. Some of her comments were: “so?” “I can’t follow your thought” “what is your point?” “so flat and dry” I know my paper wasn’t perfect, but couldn’t she say it in a nice way” (Male-Jordan).

❖ DIMENSÃO CULTURAL: \_\_\_\_\_

❖ SOLUÇÃO:

---

---

---

## CRITICAL INCIDENT: Report #3

- (3) “One of the things I hate about my writing teachers is that they don’t give us topics to write about. They always ask us to come up with topics. Why can’t they tell me what to write about?” (Female-UAE).

❖ DIMENSÃO CULTURAL: \_\_\_\_\_

❖ SOLUÇÃO:

---

---

---

# CRITICAL INCIDENT: Report #4

- (4) “Girls from the gulf region are often taught to be soft-spoken, shy and not to make any eye contact with members of the opposite sex. During the final presentations of a communications course I had a lot of trouble presenting because my professor demanded that I be loud and make eye contact with the audience. The professor did not appreciate my “timidness” and gave me a poor grade for that course” (Female-UAE).

❖ DIMENSÃO CULTURAL: \_\_\_\_\_

❖ SOLUÇÃO:

---

---

---

# CRITICAL INCIDENT: Report #5

- (5) “American professors have no appreciation of good writing. In my literature review for my research paper my teacher wants me to pick up some information from this paper and some from that paper and put them together and come up with a conclusion. If I understand the material why do I have to cite this and that, I have already read them.  
I really hate to read what I write in English” (Female-Bahrain).

DIMENSÃO CULTURAL: \_\_\_\_\_

SOLUÇÃO:

---

---

---



# References

- Demo, D. (2001). Discourse Analysis for Language Teachers. Washington, DC: Center for Applied Linguistics.
- Ellis, R. (2003). Task-based Language Learning and Teaching. Oxford: Oxford Applied Linguistics.
- Gudykunst, W. & Lee, C. (2003). Cross-Cultural and Intercultural Communication. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Samovar, L, Porter, R. & McDaniel, E. (2006). Intercultural Communication: A Reader.
- Samovar, L, Porter, R. & McDaniel, E. (2010). Communication Between Cultures. Boston, MA: Wadsworth Cengage Learning.
- Scollon, R. & Scollon, S., (2001). Intercultural Communication, A Discourse Approach. Malden, MA: Blackwell Publishing.
- Smithee, M., Greenblatt, S. & Eland, A. (2004). U.S. Classroom Culture. NAFSA: Association of International Educators. New York: NAFSA.
- <http://www.dimensionsofculture.com/2010/11/non-verbal-behavior-in-cross-cultural-interactions/>

Thank you!