



## ESTA LIÇÃO IRÁ VER:

- A importância da aprendizagem colaborativa
  - As vantagens da aprendizagem colaborativa
  - Problemas com a aprendizagem colaborativa
  - Gestão de conflitos
-

# A IMPORTÂNCIA DA APRENDIZAGEM COLABORATIVA

- Aprendizagem baseada em problemas é colaborativa por natureza e exige a participação de várias pessoas a trabalhar em conjunto durante o processo.
  - A aprendizagem é um processo social e muitos teóricos de aprendizagem têm enfatizado este aspeto. Sem interação com um mentor, com os pares ou com outros a nossa aprendizagem fica limitada. Exemplo.
  - Existe mais do que uma perspetiva numa situação. Exemplo.
-

# AS VANTAGENS DA APRENDIZAGEM COLABORATIVA

- Divisão do trabalho - pode dividir as tarefas em vez de suportar sozinho toda a carga de trabalho.
  - Rapidez - pode fazer as coisas mais rápido.
  - Conhecimento (de peritos) - pessoas diferentes trazem diferentes experiências, ideias e perspectivas que não teriam sido possíveis se estivesse a trabalhar sozinho e exclusivamente por sua conta.
  - Propriedade do grupo - aspecto social a trabalhar.
-

# PROBLEMAS COM A APRENDIZAGEM COLABORATIVA

No entanto, há muitas vezes uma reacção negativa ao trabalho de grupo conhecido como “Ódio do grupo” (Sorensen, 1981). Isso é devido a:

- Falta de esforço - algumas pessoas não “puxam a sua carga”.
  - Informação retida na fonte - algumas pessoas mantêm a informação para si mesmas.
  - Conflito entre personalidades ou agendas de trabalho.
  - As pessoas tornam-se bodes expiatórios - uma pessoa é apontada como tendo a responsabilidade.
  - **“Ódio do grupo” é muitas vezes devido a conflito.** No trabalho em equipa e na colaboração vai haver momentos em que surgem conflitos.
-

# GESTÃO DE CONFLITOS

- Ao trabalhar numa equipa de aprendizagem, o objetivo é resolver os conflitos de forma vantajosa para todos (ganha-ganha), em vez de um ganha-perde.
  - Antes do conflito pode ser gerido, deve ser entendido.
  - Método dos 4R, Engleberg et al (2003):
    - Razões
    - Reações
    - Resultados
    - Resolução
-

# GESTÃO DE CONFLITOS

- Uma vez a equipa entenda o conflito, pode então escolher uma abordagem apropriada para o resolver.
  - 5 abordagens gerais para lidar com o conflito (Thomas-Kilmann conflict mode):
    - 1) Evitação.
    - 2) Acomodação.
    - 3) Competição.
    - 4) Compromisso.
    - 5) Colaboração.
-

# GESTÃO DE CONFLITOS

Wisinski (1993) é o autor que desenvolveu o modelo A-E-I-O-U:

- **A:** Assuma que as outras pessoas envolvidas no conflito estão por bem
  - **E:** Expresse os seus próprios sentimentos
  - **I:** Identifique o que gostaria de ver acontecer
  - **O:** Outcome (Resultado), expresse o resultado que gostaria de ver, permanecendo aberto a outros resultados que possam satisfazer as suas necessidades e preocupações
  - **U:** Understanding (Compreensão), o acordo deve ser entendido, e comprometido, por cada membro da equipa (p. 27).
-



# GESTÃO DE CONFLITOS

- Uma vez que cada membro da equipa entende o conflito e tem uma ideia sobre que possíveis soluções vão ao encontro das necessidades da equipa como um todo, é hora de decidir sobre o processo a utilizar para o resolver. Existem três processos gerais a considerar:
    - 1) Negociação.
    - 2) Mediação.
    - 3) Arbitragem.
-

## REFERÊNCIAS E LEITURA ADICIONAL

- [www.apollolibrary.com/library/ltt/download/managingconflict.pdf](http://www.apollolibrary.com/library/ltt/download/managingconflict.pdf)
-