

Formação Modular Certificada

UFCD 1602 - Gestão de reclamações com clientes/fornecedores

Gestão de conflito: ***A História da Marlene...***



Olívia Bernardino | 2018

"Cinco personagens fazem o elenco: Marlene, um barqueiro, um eremita, Pedro e Paulo. Marlene, Pedro e Paulo são amigos desde a infância. Paulo já quis casar com ela, mas esta recusou alegando estar a namorar com Pedro. Certo dia, Marlene decide visitar Pedro, que morava no outro lado do rio. Chegando ao rio, Marlene solicita a um barqueiro que a transporte para o outro lado. O barqueiro, porém, explica a Marlene, ser este trabalho o seu único ganha-pão e pede-lhe uma certa soma de dinheiro, importância que Marlene não dispunha. Ela explica ao barqueiro o seu grande desejo de visitar Pedro, insistindo que a transporte para o outro lado. Por fim, o barqueiro aceita com a condição de receber em troca um manto que ela usava. Marlene hesita e resolve ir consultar um eremita que morava perto. Conta-lhe a história, o seu grande desejo de ver Pedro e o pedido do barqueiro, solicitando, no final, um conselho. O eremita respondeu: - Compreendo a sua situação, mas não posso, na atual circunstância, dar-lhe nenhum conselho. Se quiser, podemos dialogar a respeito disso, ficando a decisão final por sua conta. Marlene retoma ao riacho e decide aceitar a última proposta do barqueiro. Atravessa o rio e vai visitar Pedro, onde passa três dias bem feliz.

Na manhã do quarto dia, Pedro recebe um telegrama. Era a oferta de um emprego muito bem remunerado no exterior, que há muito tempo aguardava. Comunica imediatamente a notícia a Marlene e, na mesma hora, a abandona.

Marlene cai numa tristeza profunda e resolve dar um passeio, encontrando-se com Paulo, a quem conta a razão da sua tristeza. Paulo compadece-se dela e procura consolá-la. Depois de certo tempo, Marlene diz a Paulo: - Sabes, há muito tempo pediste-me em casamento e eu recusei porque não te amava o suficiente. Hoje penso que te amo o bastante para casar contigo. Paulo respondeu: - É tarde demais; não estou interessado em ficar com os restos de outro."

- 1) Após a leitura da "**História da Marlene**" escreva a sua ordem de preferências pelas personagens implicadas na história.
- 2) Discutir em grupo a ordem de preferências e chegar a um consenso:
 - a. Quais foram as principais divergências?
 - b. Quais as razões das divergências?
 - c. Como chegaram a consenso, ou não?

Fritzen, S. J. (1981). *Exercícios práticos de Dinâmica de Grupo*, Vozes, Vol.I,
Petropolis, pp. 64-65.