



Resolução Produtiva de Conflitos: ceda a princípios e não as pessoas

Por Univoz Comunicação Humana

Hoje ele está feliz consigo mesmo. Apesar de ter participado daquela reunião com um interlocutor que prefere utilizar a linguagem do conflito, que é ameaçadora, autoritária e agressiva, ao invés da linguagem do projeto, que é **mais inclusiva e leva a descoberta de soluções**. Se superou, manteve a calma, contou até dez, encheu os pulmões de ar e propôs soluções.

Foi desafiador para ele, aplicar a recomendação dos sábios de que “nada deve ser tomado como pessoal” e ao mesmo tempo, **ser empático e reconhecer interesses e necessidades, seus e dos outros**.

Reconheceu, que, de fato, seu interlocutor não se referia a ele, e sim a si mesmo, enquanto cobrava, desconfiava e tentava desqualificá-lo. Ficou aliviado por compreender que o que ele dizia, não lançava mais dúvidas sobre quem ele era, como via o mundo e no que acreditava.

Lembrou-se que houve um tempo em que negava qualquer conflito. Hoje, com mais experiência e conhecimento, soube lidar melhor com a situação de conflito, que até ontem parecia exaurir suas forças.

Parou de se torturar, sobre se cedia, lutava, corria, ou fingia que não era com ele. Não estava mais tão preso a ideia de que nessas situações ou você é a presa ou é o caçador. Concluiu que entre 8 e 80, existiam 72 possibilidades. **Enriqueceu seu pensamento e seu vocabulário.**

Sempre acreditou que é preciso lutar pelo que se quer, mas nunca deu muita atenção sobre para que queria tal coisa, quais interesses e necessidades? Que desejos estavam em jogo? Que medos estavam em jogo? Reconheceu que havia uma “agenda” que precisava ser explorada.

Lembrou que, muitas vezes, deveria estar defendendo os interesses de outras pessoas, de instituições ou de grupos, mas, “lá pelas tantas”, passava a defender, exclusivamente, seus próprios interesses.

Foi muito importante descobrir que muitos conflitos em sua vida foram tratados como um “jogo” de vontades pessoais e que **precisava se fundamentar em critérios objetivos**, para que suas emoções não assumissem o controle do diálogo, deixando a razão de lado, o que muitas vezes, lhe trouxe consequências desagradáveis.

Ao mesmo tempo, soube também que os **sentimentos importam** e que eles geralmente estão no centro dos conflitos.

Tinha tanta certeza de que precisaria ser impecável com as palavras para não criar o inferno na terra, que dobrou o cuidado para não gerar conflitos destrutivos. Agora podia escolher, de forma mais clara, por abordagens que gerassem participação e amadurecimento.

Não tinha mais tempo nem energia para ativar a pior parte das pessoas, para depois pelear com elas. **Tentou fazer diferente e apelou para melhor parte de seu interlocutor.** Tudo pareceu mais leve, criativo e produtivo. Funcionou!

Se encheu de confiança e nos dias seguintes, foi para vida escolhendo quais situações realmente deveriam ser abordadas e como. Sabia que não seria fácil, porque os convites para brigas eram constantes e lembrou que precisava escapar do falso dilema (dominar ou ser dominado) precisava tentar algo diferente.

Começou discriminando os assuntos cruciais dos triviais. A partir de agora se perguntaria: Vale a pena?

Precisava **manter esses aprendizados presentes em sua mente e saber ativá-los sempre que surgisse uma situação conflituosa.** Embora houvesse muito que aprender sobre como lidar e solucionar os conflitos em casa, no trabalho e na vida em geral, sabia um pouco mais e podia agora compreender melhor seus sentimentos, podendo assim, “corrigir” seus pensamentos e comportamentos.

Concluiu que seus **valores representavam sua identidade** e que, iria defendê-los com vigor. Sim, deveria e poderia recuar em diversas situações, sem abrir mão de seus valores e interesses mais importantes, e levaria em conta os interesses dos outros.

Se pegou falando sozinho em voz baixa: **ninguém muda ninguém**, ninguém muda ninguém... ceda a princípios, não a pessoas, ceda a princípios, não as pessoas, ceda a princípios, não as pessoas.

Claudio Giraldele

Especialista em Gestão de Conflitos

Consultor da Univoz

Como podemos lidar de uma forma mais produtiva com os conflitos?
A primeira escolha é ter um olhar atencioso às necessidades, minhas e dos outros, depois entender que sentimentos importam e enriquecer os pensamentos para focar na solução e melhorar a comunicação.

Você pode contar com a apoio da Univoz nesta habilidade de lidar de forma produtiva com conflitos por meio de soluções “*on line*” e presenciais.

Fique perto e conecte-se com a gente!

www.univoz.com.br