

Objetivo	experimentar estratégias para a superação de conflitos.
Palavras-chave	conflito, estratégia.
Tempo estimado	7 minutos

Conflitos: análise e solução

Ernesto Berg
Sociólogo e Administrador,
pós-graduado em Administração

Você vai ler:

- ▶ Como enfrentar conflitos.
- ▶ Os questionamentos necessários para a análise de um conflito.
- ▶ Dicas para solucionar os conflitos de forma adequada.



Enfrente um conflito lançando mão da abordagem mais adequada para o momento. Não ignore a situação, nem contemporize imaginando que o tempo curará o desentendimento. Com o passar do tempo, quase sempre, apenas tende-se a agravar a discórdia.

Procure soluções, não culpados

Todo problema ou conflito possui uma causa. Se essa for buscada, será encontrado também o culpado. Mas fazendo apenas isso, desvia-se preciosa energia e tempo para caça às bruxas, em vez de concentrar-se na solução que, a rigor, é a única saída para o desentendimento. Focalize sua atenção nos ganhos da solução e esqueça a sessão de acusações mútuas. Concentre-se no problema ou no **comportamento** das pessoas, e não na personalidade delas.

São todas as ações de uma pessoa que podem ser observadas pelos outros, ou seja, são suas ações explícitas.

Faça uma análise da situação

Realize as seguintes perguntas: QUAL é realmente o problema? QUEM está envolvido? O QUE aconteceu e O QUE ocorre agora? Desde QUANDO vem ocorrendo? ONDE aconteceu o desentendimento (em qual departamento, setor, área geográfica etc.)? POR QUE ocorreu o conflito? Poderia ter sido evitado? Busque alternativas de solução. Escolha a melhor possibilidade com base nas informações à sua disposição. Implante a solução e faça acompanhamentos periódicos, para detectar eventuais desvios de rota, através de reuniões com os envolvidos.

Mostre um exemplo de sucesso

Se houver oportunidade, mostre que o mesmo problema foi enfrentado por outra pessoa ou departamento e solucionado utilizando-se o mesmo processo a ser então adotado, provando, assim, a eficiência da sugestão.

Faça uma demonstração

Há resistências quanto a um novo equipamento ou um novo sistema? Utilize-o ou possibilite o seu funcionamento e mostre os resultados positivos.

Tente simplesmente ouvir

Ouçã amistosamente os argumentos da outra parte envolvida no conflito e, então, experimente persuadi-la com uma argumentação seqüenciada e lógica.

Quando estiver errado, reconheça o erro

Admitir um erro não o diminuirá ou o tornará vulnerável. Ao contrário, com isso, você adquirirá o respeito dos outros. Pois essa é uma forma de demonstrar que a sua intenção não é provar que você é perfeito ou infalível, mas sim buscar a melhor solução para o conflito, mesmo que para isso tenha que admitir que falhou.

Lembre-se:

- ✓ Enfrente o conflito, não espere o tempo passar.
- ✓ Ao dialogar com os envolvidos em um conflito, mantenha sempre um clima de respeito e consideração.
- ✓ Evite também críticas vagas ou malfeitas.



E você...

- ❖ Como habitualmente enfrenta os conflitos?
- ❖ Mudaria a sua postura para ganhar com a solução proposta?
- ❖ De que forma trabalha a análise, o desdobraimento e a solução de um conflito?

