

Gestão dos conflitos

Uma das formas de pensarmos a gestão dos conflitos é entendermos que a base dos conflitos está sempre ancorada na nossa forma de ver o mundo, em nossas crenças e valores. Analisarmos a forma como usamos a nossa inteligência e o corpo para confrontarmos as ideias dos outros, seus sentimentos, seus propósitos e comportamentos, é o primeiro passo para uma eficaz gestão dos conflitos.

A palavra conflito, vem do latim " conflictu" que significa choque, embate da pessoas que lutam, discussão, desordem, antagonismo, oposição, momento crítico. Logo, o conflito é uma constante na convivência em grupo e faz parte do processo da comunicação humana. Mas, por que o conflito acontece? Ele pode acontecer por várias razões mas, fundamentalmente, se dá porque uma pessoa ou grupo de pessoas, discordam sobre a opinião de outro e essa opinião discordante se manifesta de alguma forma. Mas, nem sempre o conflito vêm à tona. Em muitos momentos, podemos acreditar que tudo está bem, em um grupo ou entre duas pessoas, ou mesmo um individuo em relação a si próprio, mas nossa percepção pode estar equivocada e podemos estar nos baseando somente no que está no aparente. Mas nem tudo que reluz é ouro!

Partindo do pressuposto que somos todos diferentes, pois temos experiências de vida que nos distingue uns dos outros, podemos concluir que o conflito faz parte das relações interpessoais justamente porque somos seres únicos e queremos imprimir nossa marca no mundo e na sociedade. Quando o conflito vêm à tona, temos a chance de rever nossos pontos de vista e romper com paradigmas antigos, ampliando nossa visão de mundo. Portanto, o conflito é fator positivo para a evolução do ser humano e, conseqüentemente, para o progresso nos relacionamentos.

O conflito pode acontecer em vários níveis: latente, percebido, sentido, manifesto e finalmente desfecho.

No **nível latente**, o conflito é pouco percebido, existe ao nível do conflito de papéis, da competição, ou é capturado somente por um dos nossos sentidos, como se fosse uma " energia" que paira no ar.

No **nível percebido**, o conflito existe mas nenhuma das partes se incomoda ou se manifesta abertamente. O incômodo, é manifestado de forma indireta, com sarcasmo e ironia.

No **nível sentido**, as pessoas percebem o conflito, se aborrecem mas nada fazem para modificar a situação, gerando tensão, ansiedade e desconforto.

Já no **nível manifesto**, o conflito é assumido, as pessoas envolvidas podem se tornar agressivas e inadequadas, sem gerar solução ou caminhos para a solução, nossa " visão" se cega, ficamos à mercê das nossas emoções e comandados por elas, geralmente nesse nível há pouco ou nenhum gerenciamento das emoções.

Finalmente, o **desfecho** é quando se pretende solucionar o conflito, levando a uma satisfação pessoal por parte dos indivíduos envolvidos.

O nível de desfecho é portanto, o alavancador da criatividade nos grupos pois ele acaba com a estagnação e propicia a motivação para a solução dos impasses e divergências, trazendo novos caminhos e alternativas para a solução dos problemas. O mínimo de conflito é sempre benéfico pois enriquece as relações.

Duas dimensões são necessárias para se resolver os problemas que geram os conflitos: Cooperação e assertividade.

Cooperação é quando existe satisfação mútua em enfrentar o conflito e solucionar o problema, com alternativas que satisfaçam ambas as partes ou grupos.

Assertividade é quando se pode exprimir o que se pensa ou sente, sem ambiguidades. Expressar o que se pensa ou sente através das palavras, posturas, comportamentos ou gestos. Discordar e refutar as ideias do outro sempre que não se concorde, falando de forma direta e não agressiva.

Toda vez que falamos em conflito e gestão de conflitos, não podemos deixar de citar a comunicação e negociação, essas duas competências são imprescindíveis para tirarmos do conflito o melhor que ele pode trazer para os relacionamentos, a possibilidade de evoluirmos, de ampliarmos nosso ponto de vista e potencializarmos as possibilidades de nos tornarmos mais plenos e satisfeitos nas relações interpessoais.

Vera Castro - Psicóloga, Coach e Consultora de Transformação Humana