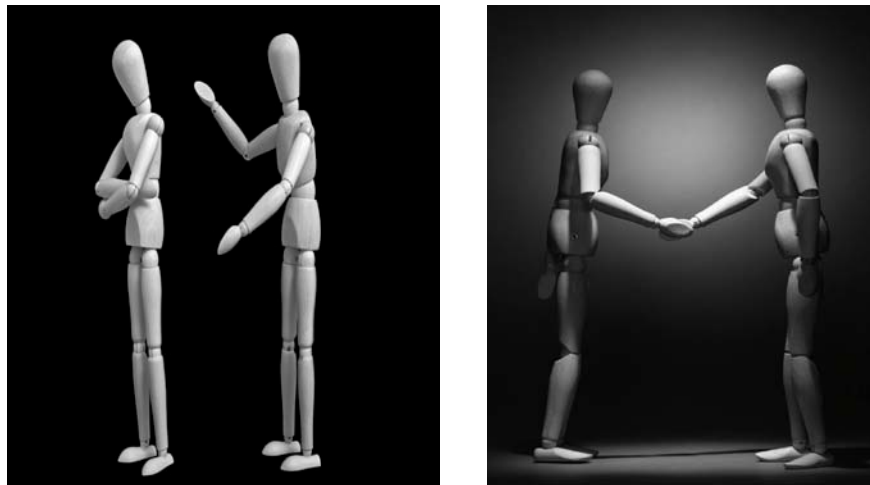


RESOLUÇÃO DE CONFLITOS



Todas as relações interpessoais implicam duas pessoas distintas e únicas, pelo que é natural que possam ocorrer situações em que não se está de acordo, em que se têm opiniões e pontos de vista diferentes... Estes “desentendimentos” podem levar a conflitos que, por um lado, se resolvidos, podem gerar um progresso significativo na relação, fortalecendo-a. No entanto, por outro lado, estes conflitos podem fazer com que ambas as pessoas se sintam incompreendidas, zangadas, contrariadas ou magoadas, podendo fazer com que a relação deteriore ou não progrida mais.

Os conflitos podem surgir através de uma incompatibilidade entre vários tipos de conteúdo:

Conteúdo	
Opiniões	Incompatibilidade de pontos de vista sobre o mesmo facto (diferenças em relação àquilo que pensamos) Ex: Conhecer os pais do outro é um sinal de que o meu parceiro gosta de mim. / Conhecer os pais do outro é um sinal de que o nosso namoro está a acabar.
Métodos	Incompatibilidade entre formas de agir (diferenças em relação às formas como costumamos fazer as coisas) Ex: Numa relação costumo conhecer os pais do meu parceiro o mais depressa possível / Numa relação só conheço os pais do meu parceiro após dois anos de namoro.
Objectivos	Incompatibilidade de resultados desejados (diferenças em relação àquilo que queremos)

	Ex: Quero que o primeiro encontro com os pais do meu parceiro seja muito duradouro e intenso. / Quero que o primeiro encontro com os pais do meu parceiro acabe o mais depressa possível.
Cognitivos	Incompatibilidade de valores e ideias (diferenças em relação àquilo que nos é importante)
	Ex: A família é um dos aspectos mais importantes na minha vida. / A família está em segundo plano.
Afectivos	Incompatibilidade de sentimentos e emoções
	Ex: Gosto muito dos meus pais. / Não gosto dos meus pais.

Sendo assim, e sabendo que não podemos evitar os conflitos, torna-se importante compreendê-los para os podermos resolver da melhor forma. De seguida dar-se-á pistas sobre a melhor forma de resolver os conflitos.

Como resolver conflitos?

Escolher um local e uma altura – Quando e Onde?

Muitas das vezes não é aconselhável resolver um conflito imediatamente quando ocorre, mas sim permitir um pequeno intervalo, para que as emoções fortes que aparecem na altura da sua ocorrência não façam com que digas coisas das quais te irás arrepender. Para além disso, este intervalo também te dá um tempo de preparação (pensas bem no que queres e como queres dizer as coisas). É também importante escolher uma altura em que haja tempo para se falar calmamente (p.e. não escolher um espaço de 10 minutos entre duas aulas) e em privado (deves escolher um local em que possam falar a sós, sem serem interrompidos).

Como conduzir a discussão?

Guião da discussão (é importante dar a voz a cada um dos envolvidos e resolver o conflito em conjunto)

1ª Etapa: Preparação

- Identifica claramente o problema (tenta perceber o que te incomoda, será, p.e., o comportamento do teu parceiro ou a forma como isso te faz sentir?)
- Formula o problema em frases simples e concretas.
- Prepara os pontos essenciais que queres expor ao outro (podes pedir a colaboração de amigos ou outras pessoas, não para confirmarem o teu ponto de vista, mas sim para te darem

uma opinião honesta; também poderá ser útil, como no caso da exposição de assuntos mais delicados ou difíceis de partilhar, treinares previamente o teu discurso com outra pessoa).

– Pensa em resultados que seriam aceitáveis para ti (quais são os objectivos que pretendes atingir?).

2ª Etapa: Exposição

– Assegura-te que podes expor todas as tuas ideias sem seres interrompido.

– Atenção à forma como dizes o que queres dizer:

- Utiliza frases na primeira pessoa “Eu sinto que...”; “Eu penso que...”.
- Mantém-te restrito às coisas importantes/essenciais (cinge-te aos pontos fulcrais e explica qual o significado que este conflito tem para ti, ao invés de culpar ou apenas reagir ao outro; podes exemplificar com acontecimentos específicos).
- Evita generalizações (expressões como “Sempre” e “Nunca”).
- Respeita o outro (não ridicularizar, não utilizar o sarcasmo, não deitar abaixo ou utilizar comentários pouco adequados).
- Utiliza frases claras.
- Foca-te naquilo que queres e não naquilo que não queres.
- Expõe um problema de cada vez.
- Foca-te no presente e não no passado.
- Não tenhas receio em admitir os teus sentimentos.

3ª Etapa: Assegura-te que foste compreendido

Por vezes podes ser mal compreendido e isso pode perpetuar ou agravar o conflito que estás a tentar resolver, daí a importância de confirmares com o teu parceiro que ambos estão a falar da “mesma coisa” e no “mesmo idioma”.

- Pede ao outro para te devolver o que ouviu (ex: “O que achaste daquilo que acabei de dizer?”).
- Conjuntamente cheguem a um acordo sobre o que disseste.

4ª Etapa: Ouve o outro

- Como o conflito envolve duas pessoas é também importante que oiças a outra pessoa.
- Não interrompas a outra pessoa, deixa-a expor o seu ponto de vista.
- Foca a tua atenção naquilo que o outro está a dizer naquele momento e não penses logo nas eventuais respostas que lhe podes dar.

5ª Etapa: Assegura-te que compreendeste o outro

Tal como é importante que sejas efectivamente compreendido, também deves ter a certeza que compreendeste o que foi dito. Por vezes pode acontecer que o conflito tenha resultado de uma

interpretação errada que fizeste do que o outro disse.

- Devolve ao outro o que ouviste (para isso podes utilizar frases como “Eu penso que o que disseste foi que...”, “Do que disseste percebi que...”).
- Em conjunto tentem chegar a um acordo sobre o que o outro disse.

6ª Etapa: Identificação conjunta do problema

- Assegura-te que ambos estão de acordo relativamente ao que é o problema a ser resolvido.
- Identifica diferenças relativamente aos resultados que esperam.

7ª Etapa: Procura de soluções

- Propõe as soluções que achas que podem resolver o problema.
- Deixa que o outro também sugira soluções.

8ª Etapa: Negociação (o objectivo da resolução do conflito não é “ganhar”, mas sim chegar a uma solução que seja satisfatória para ambos)

- Após teres ouvido as soluções propostas pelo teu parceiro, tentem chegar a uma solução com a qual ambos “possam viver”, ou seja, que agrade a ambos.
- Por vezes, se estiveres preparado para te adaptares às necessidades do outro, concordando com um compromisso, o outro também estará mais disponível para fazer o mesmo contigo.
- Não negues as soluções do outro, poderão ser muito valiosas.

– E se não conseguirem encontrar uma solução?

- Podem concordar em discordar. Existem situações ou assuntos que simplesmente não podem ser resolvidos ou mudados (p.e. numa relação amorosa há sempre algum aspecto do nosso parceiro que não pode ser mudado, aqui, o mais sensato será aceites essas diferenças).
- Podem combinar uma próxima altura para tentarem novamente resolver o conflito (por vezes as condições não são as ideais: cansaço de um dos envolvidos, local da discussão...).

9ª Etapa: avaliação.

- Quais foram os resultados da tua discussão?
- Auto-avalia-te: o que é que correu bem, o que é que da próxima vez deveria correr melhor...

Resumo do Guião

- Tu falas: o outro ouve.
- O outro diz-te o que ouviu.

- Em conjunto chegam a um acordo relativamente ao que disseste.
- O outro fala: tu ouves.
- Tu dizes o que ouviste.
- Em conjunto chegam a um acordo relativamente ao que o outro disse.
- Em conjunto definem o problema.
- Cada um sugere soluções.
- Em conjunto chegam a um acordo relativamente à solução a implementar.

O que se ganha com os conflitos?

Pensando numa perspectiva evolutiva, para sobreviver temos de nos adaptar às mudanças do meio. Esta adaptação só é possível através da nossa própria mudança, que é estimulada pelos conflitos e problemas que vão surgindo. Como tal, numa relação o objectivo não é o de evitar completamente todo o tipo de conflitos, uma vez que um conflito não tem que ser necessariamente uma coisa negativa. Muito pelo contrário, a ocorrência de conflitos é normal em qualquer tipo de relação e, se geridos de forma eficaz, podem ter resultados positivos para os envolvidos e para a sua relação.

O conflito pode ajudar a:

- Fortalecer a relação (aumenta a confiança que temos em que podemos resolver eficazmente os nossos desentendimentos e que poderemos resolver conflitos futuros).
- Libertar a relação de mal-entendidos e ressentimentos.
- Perceber quais são os problemas que são importantes para resolver (conflitos motivam-nos para resolver os problemas).
- Conhecer a outra pessoa (o que é importante para ela, quais são os seus valores).
- Conhecer-te a ti próprio (normalmente discute-se mais sobre temas e aspectos que são importantes para nós e que têm valor, também discutimos mais com pessoas que são verdadeiramente importantes para nós).
- Libertar emoções (que, se ficassem por expressar, poderiam prejudicar a relação).

Sugestão: consulta também o texto de auto-ajuda “Assertividade: o que é, por que é útil e como se aprende”.

Julia Mader, Psicóloga Clínica Estagiária

Texto adaptado de:
The Student Counseling Virtual Pamphlet Collection, <http://counseling.uchicago.ed/vpc/>

GAPsi – Gabinete de Apoio Psicopedagógico, 2009