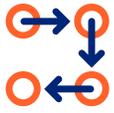




Gestão de conflitos

Poucos relacionamentos, se houver, são desprovidos de conflito. Da dinâmica familiar aos ambientes de trabalho, quase todos experimentam pelo menos algum grau de desacordo interpessoal de tempos em tempos.



Poucos relacionamentos, se houver, são desprovidos de conflito. Da dinâmica familiar aos ambientes de trabalho, quase todos experimentam pelo menos algum grau de desacordo interpessoal de tempos em tempos.

Evitar o conflito, ou simplesmente fingir que ele não existe, às vezes pode piorar a situação. Um conflito que é ignorado raramente se resolverá até que seja devidamente tratado.

Por outro lado, quando lidamos com o conflito de maneira ponderada e razoável, aprendemos mais sobre os outros e sobre nós mesmos.

Um conflito que é ignorado raramente se resolverá até que seja devidamente tratado.



Formas eficazes de gerenciar conflitos

- Tenha empatia pelo ponto de vista ou posição oposta.
- Permaneça calmo, respeitoso e razoável.
- Deixe de lado ressentimentos e rancores enquanto trabalha em direção a uma resolução.
- Tente chegar a um acordo e encontrar áreas onde o acordo é possível.
- Comunique-se de forma clara e direta.
- Ouça ativamente. Esteja ciente dos “sentimentos” que estão sendo expressos, bem como das palavras que estão sendo ditas.
- Mantenha seu interesse e motivação em encontrar uma solução aceitável para ambas as partes.
- Separe os sentimentos dos fatos.
- Evite assumir coisas negativas sobre as intenções da outra pessoa.
- Se você não tem certeza de algo, procure esclarecimentos.

Deixe de lado ressentimentos e rancores enquanto trabalha em direção a uma resolução.



Maneiras ineficazes de gerenciar conflitos

- Recusar-se a reconhecer ou aceitar o que é importante para a outra parte.
- Usar uma atitude agressiva, confrontadora e não conciliatória.
- Recusar-se a ouvir novas informações relevantes para o conflito.
- Adotar uma abordagem rígida e inflexível. Achar que sempre está certo.
- Evitar a verdadeira natureza do conflito por medo de um resultado negativo.
- Priorizar “vencer” ou estar “certo” em vez de buscar uma resolução genuína.

É fácil pensar no conflito como algo que é resolvido simplesmente por meios verbais, mas a comunicação não verbal pode ter um impacto de importância vital na gestão e resolução de conflitos. Prestar atenção a coisas como variações sutis na linguagem corporal, expressões faciais, gestos, tom e subtexto pode levar a melhor compreensão não apenas do problema em si, mas também das motivações mais profundas e subjacentes por trás dele.

A resolução de conflitos pode ser um assunto sério, mas não precisa ser totalmente sem humor. Uma injeção apropriada de humor e leviandade em uma situação pode ser uma maneira eficaz de aliviar a tensão, quebrar o gelo e possivelmente até mesmo colocar a situação na perspectiva necessária.

Gerenciar conflitos pode ser uma situação difícil em qualquer relacionamento, seja ele pessoal ou profissional. No entanto, com as ferramentas certas, uma perspectiva calma e uma mente aberta, é possível encontrar uma solução e manter o relacionamento.

Quando você consegue reconhecer necessidades conflitantes e está disposto a examiná-las com compaixão e compreensão, pode resultar na solução criativa de problemas, formação de equipes e relacionamentos mais fortes.



Apoio crítico quando você precisa

Acesse optumeap.com/criticalsupportcenter para recursos e informações adicionais de apoio crítico.



Este programa não deve ser usado para necessidades de cuidados de emergência ou urgência. Em caso de emergência, ligue para os serviços de emergência ou vá ao pronto-socorro mais próximo. Este programa não substitui o tratamento de um médico ou profissional de saúde. Consulte seu médico quanto a necessidades específicas de atendimento de saúde, tratamento ou medicamentos. Devido à possibilidade de haver conflito de interesses, não será fornecida consultoria jurídica em caso de problemas que possam envolver ações contra a Optum, suas afiliadas ou qualquer entidade por meio da qual o solicitante esteja recebendo estes serviços diretamente (por exemplo, o empregador ou plano de saúde). Este programa e seus componentes podem não estar disponíveis em todos os estados ou para todos os tamanhos de grupo e está sujeito a alterações. Podem ser aplicadas exclusões e limitações da cobertura.

Optum® é uma marca registrada da Optum, Inc. nos EUA e em outras jurisdições. Todas as outras marcas ou nomes de produtos são marcas comerciais ou registradas ou que pertencem a seus respectivos proprietários. A Optum é uma empresa que oferece oportunidades iguais para todos.

© 2023 Optum, Inc. Todos os direitos reservados. WF8463081 223388-092022 OHC