

Gestão de conflitos

Poucas, se houver, são as relações que estão isentas de conflitos. Desde dinâmicas familiares até ambientes de trabalho, quase todos experimentam pelo menos algum grau de desacordo interpessoal de vez em quando.

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

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

✓ Maneiras eficazes de gerenciar conflitos

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



Maneiras ineficazes de gerenciar conflitos

- Recusar-se a reconhecer ou aceitar o que é importante para a outra parte.
- Ter uma atitude agressiva, conflituosa e não conciliatória.
- Recusar-se a ouvir novas informações relevantes para o conflito.
- Adotar uma abordagem rígida e inflexível. É do meu jeito ou é do 'jeito errado'.
- Evitar a verdadeira natureza do conflito por medo de um resultado negativo.
- Priorizar o "vencer" ou o estar "certo(a)" em vez de buscar uma resolução genuína.

É fácil pensar em conflito como algo que é resolvido simplesmente por meio verbal, mas a comunicação não verbal pode ter um impacto fundamental na gestão e na resolução de conflitos. Prestar atenção a coisas como variações sutis na linguagem corporal, expressões faciais, gestos, tom e subtexto pode levar a uma 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 negócio sério, mas não precisa ser totalmente desprovida de humor. Uma injeção de humor e leveza, no momento apropriado, em uma situação pode ser uma maneira eficaz de aliviar a tensão, quebrar o gelo e, possivelmente, colocar a situação em uma perspectiva muito necessária.

A gestão de conflitos pode ser uma situação difícil em qualquer relacionamento, seja ele pessoal ou profissional. Porém, com as ferramentas certas, uma perspectiva calma e uma mente aberta, é possível encontrar uma solução e manter o relacionamento.

Quando você reconhece as necessidades em conflito e está disposto(a) a entendê-las com compaixão, abre caminho para soluções criativas, fortalecimento de equipes e laços mais sólidos.



Suporte crítico quando você precisar

Visite optumwellbeing.com/criticalsupportcenter para obter informações e recursos de suporte críticos adicionais.



Este programa não deve ser usado em caso de emergência ou necessidade de cuidados urgentes. Em caso de emergência, ligue para o número de telefone dos serviços de emergência locais ou dirija-se ao serviço de emergência mais próximo. Este programa não substitui o atendimento de um médico ou de um profissional de saúde. Este programa e seus componentes podem não estar disponíveis em todos os locais e poderá haver exclusões e limitações de cobertura.