

O Lado Positivo dos Conflitos

por Jeronimo Mendes em QualidadeBrasil.com.br

Em geral, as organizações são fontes inevitáveis de conflitos, afinal, para o nascimento do conflito bastam duas ou mais pessoas interagindo, algo comum no mundo corporativo. Entretanto, não fomos ensinados para aprender com o lado positivo do conflito. Isso dificulta a relação no ambiente de trabalho e também na vida pessoal, razão pela qual devemos trabalhar incansavelmente para não transformar o conflito em fonte permanente de dores de cabeça.

Quanto maior a organização, maiores as tendências de conflitos. Se no ambiente familiar – onde convivemos com pessoas que aparentemente conhecem a nossa alma por dentro e por fora – somos submetidos seguidamente a testes de provação e paciência, imagine numa organização onde somos obrigados a sorrir o tempo todo para pessoas que não gostamos, além de conviver com a incerteza e a necessidade da aprovação alheia.

O conflito é inerente ao cargo, à função e à hierarquia social. De fato, quanto maior a pressão exercida no trabalho, em casa e na sociedade como um todo, maior a necessidade de ter que controlar os nossos impulsos e tendências mais primitivos. Nesse sentido, o equilíbrio e a serenidade são fundamentais, pois se a convivência é inevitável, o sofrimento depende de cada um.

Quando os conflitos são muito intensos, originados com base na emoção, existe dor, antagonismo, hostilidade, ruptura desnecessária de relacionamentos, conclusões precipitadas e descabidas, redução do contato entre as pessoas e, principalmente, desperdício de energia vital. Por conta disso, a distorção no fluxo de comunicação entre as pessoas conduz ao pré-julgamento e ao distanciamento da solução mais adequada.

Existem pessoas que vivem e morrem em estado de conflito, pois são capazes de viver anos sem falar com os pais, mães, filhos, amigos e parentes que lhe causaram alguma mágoa no passado, simplesmente por que não abrem mão de suas crenças ou convicções. Trata-se daquele velho orgulho que não leva ninguém a lugar algum. E quando menos esperam caem duras no chão, vitimadas por um infarto, uma isquemia cerebral ou ainda uma depressão profunda. Para extrair proveito dos conflitos, é necessário entender a sua natureza e olhar o lado positivo de cada situação. Existem conflitos de interesses, de opinião e de necessidade. Conflitos de valor, de recursos e de caminhos.

Cada um tem uma ou mais razões que podem ser avaliadas, discutidas e resolvidas pacificamente. O mais importante, além de entender a natureza de cada conflito, é saber separar as pessoas dos problemas. Em qualquer conflito, nossa tendência básica é rotular o oponente e achar que o problema está nele e não na origem do conflito. Quando assim ocorre, surgem as brigas, os impasses, as desavenças, as injúrias, as calúnias, as ameaças e as vinganças.

O lado positivo dos conflitos nas organizações é que, quando resolvidos com base na razão e na natureza, a mobilização dos recursos e da energia entre as partes promove a busca criativa de soluções, eleva a habilidade das pessoas para o trabalho em equipe e, acima de tudo, estimula a confiança e o relacionamento entre as partes. Não existe conflito insolúvel. O que existe são interesses divergentes, falta de vontade política e ainda má vontade de qualquer uma das partes para que o conflito seja trazido à tona, discutido e decidido da melhor forma possível. É por essas e outras razões que o mundo vive em conflito, as mortes são inevitáveis e a sociedade é uma fonte inesgotável de violência e hipocrisia. Lembre-se de que nem todas as pessoas são más, nem todos os políticos são iguais, nem todos os funcionários públicos são folgados e tampouco as mulheres são mais ou menos inteligentes do que os homens.

Aprenda a reposicionar as suas crenças e convicções, os seus modelos mentais previamente estabelecidos e as suas posturas difíceis na organização que os conflitos tendem a desaparecer. O maior conflito que você pode viver é não saber separar as pessoas dos problemas. Sustente a sua posição silenciosamente e pare de tentar fazer com que os outros pensem exatamente como você. Sua vida vai melhorar sensivelmente e, com o tempo, consideravelmente. Muitas vezes, a solução de um conflito vai exigir que você crie e mantenha um vínculo até mesmo com o seu adversário. As sábias palavras de Khalil Gibran, célebre escritor libanês, autor de O Profeta, encerram nossa lição de hoje: “Vossa alma é, muitas vezes, um campo de batalha, no qual vossa razão e vosso julgamento entram em guerra contra vossa paixão e vosso desejo.

Pense nisso e seja feliz!