

Management and Performance Associates – Maio 2014

Existe algo tão produtivo quanto um conflito?

“Eu desaprovo o que você diz, mas defenderei até a morte seu direito de dizê-lo.”

A citação acima é atribuída a Voltaire (1694 – 1778), filósofo da época do Iluminismo na França. Esse pensamento resume perfeitamente a atitude ideal diante de um conflito. Antes de seguir adiante, vamos esclarecer que definimos conflito como sendo uma diferença de opinião, não uma briga. No campo filosófico e conceitual muitos de nós concordamos com Voltaire. Na prática, a coisa é mais complicada. Os pontos seguintes podem nos ajudar a lidar com conflito de maneira produtiva.

1 | Foco na questão, não na pessoa

Desacordo é algo natural. Ofender não. Com o nível de anonimato oferecido pela internet muitos se sentem à vontade em ofender outras pessoas e suas crenças, pelo fato de elas “ousarem” ter uma ideia diferente da sua. Não precisamos ir longe para encontrar comentários abomináveis em mídias sociais, como Facebook, Twitter e outras. Recentemente soubemos que um conhecido nosso rompeu com um de seus melhores amigos porque esse amigo expressou sua opinião política no Facebook, considerada “errada” pelo nosso conhecido.

Infelizmente, esse comportamento está generalizado não apenas em mídias sociais. Isso acontece cara-a-cara com familiares e amigos; no escritório, entre pares; e nas relações chefe-subordinado. Um conflito nunca será produtivo se o foco estiver nas pessoas e não na questão.

2 | Suspenda seu julgamento. Atenha-se aos fatos

Pessoas com pontos de vista diferentes tendem a distorcer e/ou simplificar a opinião de seus oponentes. Oponentes políticos são taxados como fascistas. Uma orientação sexual diferente passa a ser um “estilo de vida”. Um par que se opõe a uma mudança de repente se torna “da velha guarda” e um colega introvertido é visto como antissocial.

Nenhuma dessas premissas, no entanto, são necessariamente verdadeiras.

Para tornar as coisas ainda mais complicadas, essas mensagens não são transmitidas apenas verbalmente. A linguagem não-verbal também está presente. Portanto, ao escutar uma opinião que conflita com a sua, evite virar os olhos, demonstrar impaciência ou usar tom condescendente.

3 | Mantenha a mente aberta

Um sábio certa vez disse: “quando nós dois discordamos sobre algo é possível que ambos estejamos errados.” É fácil concordar com as pessoas com as quais compartilhamos as mesmas crenças.

Considere suas crenças, tais como religião, política e até futebol em alguns países. É mais fácil criticar o outro lado do que entender sua posição. Não estamos sugerindo que você mude seu posicionamento constantemente, mas que você explore outras perspectivas. Aprenda sobre um ponto-de-vista diferente. Incorpore parte da ideia, se o conceito como um todo não for atraente. Busque fatos, não apenas opiniões. Faça perguntas abertas para entender a abordagem da outra parte. Esses passos propiciarão desenvolvimento e crescimento pessoal.

4 | Abrace a diferença

O mundo corporativo coloca um valor incrível na inovação, uma vez que o mercado consumidor é altamente demandante. Portanto, inovar é uma questão de sobrevivência. Inovação vem da investigação de diferentes pontos de vista, da curiosidade, da pergunta “e se..” explorando o outro lado, experimentando “o novo” e desafiando dogmas. Imagine um departamento de Pesquisa e Desenvolvimento em que o Gerente mate novas ideias dizendo constantemente “isso não vai funcionar nunca”.

5 | Aprenda quando concordar em discordar

Algumas pessoas cresceram com a necessidade de ganhar em todos os seus argumentos.

Considerando o que foi mencionado nas dicas anteriores, devemos nos lembrar que às vezes, concordar em discordar respeitosamente, é a melhor saída.

Vamos voltar ao controverso tópico sobre religião. Cada pessoa tem suas crenças quanto ao que seja certo e errado. Duas pessoas com pontos de vista opostos podem ter uma longa discussão sobre religião sem a necessidade de chegar a um consenso. Eles podem concordar em seguir discordando. Porém, se essas duas pessoas resolverem se casar, a decisão sobre a cerimônia religiosa demandará delas algumas habilidade de resolução de conflitos. Concordar em discordar nesse caso, não é uma opção. Pessoas maduras sabem como diferenciar com clareza uma situação da outra.

É esperado de líderes eficazes que sejam capazes de tomar uma posição quando necessário, mesmo que envolva decisões de risco e impopulares.

Nós gostaríamos de terminar este artigo com uma citação de Martin Luther King, Jr:

“A parte mais quente do inferno é reservada àqueles que se mantêm neutros em tempos de grandes conflitos morais.”

Até a próxima!
Seus comentários são bem-vindos.