

Autor: Jeraldo Heiderich

CONVERSAS DIFÍCEIS

PROJETO
TIMÓTEO

Estudo disponível no site: projetotimoteo.org.br

Conversas Difíceis

Douglas Stone, Bruce Patton, Sheila Heen
Viking Press, 1999, New York

I. Introdução

- A. Todos nós temos conversas que nós encaramos com apreensão e até pavor porque serão tão desagradáveis. Nós evitamos ou enfrentamos essas conversas com muito desgosto.
- B. São essas conversas que ensaiamos vez após vez nas nossas cabeças, tentando planejar, de antemão, o que diremos, a reação do outro e depois, nos perguntando o que nós deveríamos e não deveríamos ter falado ou ter feito. Devemos evitar ou enfrentar: eis o dilema.
- C. Tato é bom, mas não resolve essas conversas difíceis. “Não existe algo como uma **granada de mão diplomática**”.
- D. Entrando uma conversa difícil é semelhante a jogar uma granada de mão. Haverão conseqüências. Porém, evitar uma conversa difícil é semelhante a segurar uma granada de mão, depois de já ter puxado o pino.

II. O Problema: Decifrando 3 Conversas.

(Quase todas as conversas difíceis compartilham uma estrutura em comum)

A. A conversa “O Que Aconteceu”?

- 1. Conversas difíceis envolvem discordâncias sobre o que aconteceu ou o que deveria ter acontecido.
- 2. Quem disse, ou fez o que?
- 3. Quem estava certo, o que cada um queria dizer, quem é o culpado.

B. A conversa de “Sentimentos”.

- 1. Todas envolvem perguntas e respostas sobre nossos sentimentos.
- 2. “Será que os meus sentimentos são válidos?”
- 3. “O que devo fazer com as minhas emoções a respeito dessa conversa-reconhecer, ignorar, negar, esconder, contá-las para alguém?”
- 4. O que eu faço com os sentimentos do outro?
- 5. O que fazer se eu estiver magoado e com raiva?

C. A conversa sobre “Identidade”

- 1. Essa é a conversa que todos nós temos sobre o que a situação significa para nós.

2. O debate interno é se essa situação significa que eu sou competente ou incompetente, uma pessoa má ou ruim, merecedor ou não de ser amado.
3. Que impacto essa conversa terá no meu ego, auto-estima, o meu futuro ou bem estar? A resposta dessas perguntas determinará, em grande parte, se nós sentiremos ou não, “equilibrado” durante a conversa, ou ansiosos e na defensiva.

III. “O Que Aconteceu” Conversa

A. A presunção sobre a VERDADE

1. Nossa postura é construída sobre a suposição “eu estou totalmente certo, você está totalmente errado”. Poucas vezes é parcial ou invertido.
2. Conversas difíceis poucas vezes são a respeito de estabelecer os fatos. São sobre pontos de vistas, percepções, interpretações e valores.
3. Não é sobre o que alguém falou ou fez mas o significado daquilo para cada parte envolvida.
4. Não é sobre o que é a VERDADE mas o que é IMPORTANTE.
5. Tem mais a ver com interpretação e julgamento do que questões de certo e errado.
6. Na conversa sobre “O que aconteceu”, se distanciando da presunção da verdade, nos liberta para mudar o propósito da conversa de “provar que estou certo” para compreender as percepções, interpretações e valores das duas partes.
7. Assim, podemos oferecer os nossos pontos de vista como percepções, interpretações e valores, não como “A VERDADE”
8. Romanos 12: 3 , Filipenses 2: 1- 11, Col. 3: 12-14,
9. “Eu penso assim, ao meu ver, me parece que, a minha impressão, se não me engano...”

B. A presunção sobre INTENÇÕES e MOTIVOS.

1. O que eu penso ou imagino sobre os seus motivos e intenções vai afetar o que penso sobre você e, inevitavelmente, como andar a nossa conversa difícil.
2. Nós presumimos saber quais são as intenções dos outros, e pior, quando não temos certeza, muitas vezes resolvemos que elas são maldosas e intencionais.
3. Na verdade, intenções são invisíveis.
4. Nós presumimos as intenções baseado no comportamento dos outros.
5. Em outras palavras, nós as criamos e inventamos!

6. Mas os nossos julgamentos são imprecisos, e na melhor das hipóteses, parcialmente corretos.
7. Por que somos seres muito mais complexos do que imaginamos, principalmente quando estamos “brigando” com alguém. Nós agimos com motivos e intenções variados, raramente com pureza total.
8. As vezes agimos “sem pensar”. **Estamos simplesmente sendo NÓS MESMOS.** Não há intenção nenhuma!
9. Mat. 7: 1-5, Tiago 2: 12-13, 3:17-18, 4: 1-3
10. Presumimos o pior das intenções sobre o outro.
11. Boas intenções não desculpa mal comportamento.

C. A Presunção sobre CULPA.

1. Focalizamos tempo e energia significativa em estabelecer “Quem é o Culpado”.
2. Certamente “Eu não sou o Culpado”.
3. Falar sobre culpa produz o mesmo resultado de focalizar em estabelecer que “eu tenho a verdade”: discordância, negação, ataques, e pouco entendimento e soluções.
4. Eu ataco e defendo.
5. Esta postura enfatiza punição. Um é 100% culpado e outro é 100% inocente. Nunca é compartilhado.
6. Raramente leva a soluções.
7. Ninguém quer ser culpado, principalmente injustamente. Consequentemente gastamos muita energia na conversa nos defendendo.
8. É muito mais difícil enxergar como nós mesmos contribuimos para a situação do que ver a culpa dos outros.
9. Na grande maioria das conversas difíceis, ambos contribuíram para a situação.
10. Punição raramente é relevante ou apropriada.
11. A distinção entre culpa e contribuição pode parecer sutil demais. Porém, um sistema de admitir contribuição (até que ponto eu contribuí para este problema?) permite que nós aprendamos sobre as causas verdadeiras do problema e trabalhar para corrigir os fatores que contribuam para ele.

IV. **“OS SENTIMENTOS” conversa.**

- A. A questão não é se emoções fortes vão acontecer numa conversa difícil, mas como vamos administrá-las.
- B. Lidar com as nossas emoções é algo que nos incomoda e assusta porque sentimos tão vulneráveis.
- C. Conversas difíceis não apenas ENVOLVEM fortes emoções, elas são, na sua cerne, sobre os sentimentos.
- D. Emoções não são apenas um resultado ou produto derivado de conversas difíceis mas uma parte integral da conversa e das pessoas envolvidas.

- E. Não expressar os sentimentos pode servir para inibir sua capacidade de ouvir e compreender.
- F. Muitas vezes traduzimos os sentimentos em (acusações e exageros)
 1. Julgamentos: se você me amasse você já teria...
 2. Atribuições: Você queria me magoar.
 3. Rótulos: você é fechado
 4. Soluções controladoras: Você precisa mudar...

V. “A IDENTIDADE” Conversa.

- A. Das três conversas, a de identidade talvez seja a mais sutil e desafiadora.
- B. Mas ela é uma chave para nos livrar do peso da ansiedade e melhorar a forma que lidamos com conversas difíceis.
- C. Essa conversa determina a confiança e humildade com que lidaremos com conversas difíceis.
- D. Essa conversa olha para dentro: é tudo sobre quem nós somos e como nós nos vemos.
- E. “Como é que este evento tem afetado o meu auto estima, minha imagem perante os outros, o meu prestígio, auto-imagem e reputação.
- F. Sempre que uma conversa é difícil é justamente por que ela diz algo a respeito de mim e é justamente sobre a minha identidade.
- G. Nós evitamos conversas difíceis porque nós nos importamos conosco mesmo, não porque importamos com os outros. quando nossa identidade está segura, nós entramos em conversas assim, não para ganhar ou derrotar ou nos defender, porque a nossa identidade não depende do resultado da conversa.
- H. Col. 3: 1-3, Romanos 12: 1-2, II Cor. 5: 14-21
- I. Identidade versus Realizações. Identidade intrínseco e imutável.

VI. A Conversa “APRENDER”

- A. Apesar daquilo que muitas vezes alegamos, quase sempre entramos numa conversa difícil para provar algo, para entregar “uma mensagem que precisavam ouvir”, ou para que ele/a faça o que eu quero ou provar que eu tenho razão.
- B. Quando temos em mente as três conversas, muda o enfoque do propósito: o de entregar uma mensagem para apreciar a complexidade das percepções e intenções envolvidas, a realidade de contribuições mútuas para o problema, o papel central que sentimentos têm no problema, o que as questões principais significam para a identidade e a auto-estima de cada parte. O propósito não é mais para controlar o resultado e entregar uma mensagem mas de compartilhar algumas informações e fazer umas perguntas com a finalidade de fazer as pazes e realizar reconciliação.

- C. Mudar a nossa postura significa que estamos convidando a outra pessoa para participar da conversa conosco e nos ajudar entender o problema e achar uma solução.

VII. Parar de discutir “quem está certo e errado”

- A. No fundo do nosso coração, em cada conversa difícil, acreditamos que o problema simplesmente é ele/a.
 - 1. Ele é egoísta
 - 2. Ele é ingênuo.
 - 3. Ele é controlador
 - 4. Ele é irracional.
- B. Se o outro não ceder ao nosso ponto de vista (teimoso) com muito teimosia insistimos ainda mais com a esperança que ele mais cedo ou tarde vai ceder, que nós temos razão.
- C. Se o outro é ingênuo, nós assumimos o papel de instruir a pessoa sobre o que é certo e correto.
- D. A nossa persistência raramente resulta em amolecimento do outro.
- E. O resultado é um relacionamento prejudicado. (Qual o propósito da vida em Cristo, ganhar todos os argumentos ou ter relacionamentos de qualidade)
- F. O ponto de vista de cada um faz sentido absoluto para cada parte envolvida.
- G. Discutir cria barreiras para entender a história do outro.

VIII. Parar de insistir exclusivamente em ser entendido e ignorar o ponto de visto do outro.

- A. Discutir não é apenas o resultado da nossa incapacidade de enxergar que cada parte tem histórias e versões diferentes e parcialmente válidas, mas ele é também uma das causas das dificuldades.
- B. Quando argumentamos sem entender, não conseguimos persuadir.
- C. Dizer para alguém “você precisa mudar” faz com que ele será menos e não mais disponível a mudar. (Raramente mudamos sem sermos compreendidos)
- D. Romanos 5:6-8. Deus, em Cristo, nos aceitou, para nos transformar.
- E. Para haver qualquer progresso numa conversa, nós precisamos entender a versão do outro o suficiente para ver como as conclusões dele fazem sentido. E precisamos fazer com que ele entenda como a nossa história em que as nossas conclusões fazem sentido.

IX. Histórias diferentes: Nós enxergamos o mundo diferente.

- A. Cada um de nós tem informações diferentes.

1. Nós percebemos coisas diferentes.
2. Prestamos atenção a coisas diferentes.

B. Nós nos conhecemos melhor do que qualquer outra pessoa.

1. Temos acesso a informações diferentes e mais detalhadas do que as outras pessoas.
2. Outras pessoas se conhecem melhor do que nós.
3. Não devemos presumir que nós sabemos de tudo nem que o outro deveria saber como tudo nos afetou.

C. Nós temos interpretações diferentes.

1. Nós somos influenciados por experiências do passado diferentes.
2. Nós vivemos conforme “regras implícitas” diferentes.
3. Problemas ocorrem quando “regras” diferentes entram em choque.

D. As nossas conclusões refletem os nossos próprios interesses.

X. De “certeza absoluta” para “curiosidade”.

A. Curiosidade: O caminho para entrar na história do outro.

B. Abraçar a postura “E” e não “MAS”.

1. Não polarizar, escolhendo entre as duas versões.
2. Você acha assim E eu acho tal.

C. A postura do “E” é baseada na presunção que o mundo é complexo, que nós podemos ficar magoados, feridos, com raiva e injustiçados, mas também eles podem sentir tão magoados, feridos, com raiva e sentirem-se injustiçados. Eles podem estar tentando fazer o melhor possível e você não achar bom o suficiente ou vice-versa. Talvez você fez algo estúpido, mas mesmo assim eles contribuíram para o problema. Você pode estar furioso por causa deles E também os amar e apreciar.

D. Duas exceções que não são.

1. Eu Realmente ESTOU CERTO.
2. (Dois padres discutindo sobre o trabalho de Deus. Finalmente, um, num espírito de conciliação diz, “você e eu não temos o mesmo ponto de vista e provavelmente nunca vamos enxergar isso do mesmo jeito. Nós não precisamos concordar. Então você continue fazendo o trabalho de Deus do seu jeito e eu farei o trabalho dEle do jeito que ele deseja.

3. EX. Fumar, batizar, namorar. Você pode ter razão total. Só que a conversa não é sobre quem está certo e errado mas

- a. como cada um sente sobre o assunto.
- b. O que cada um devia fazer a respeito do assunto.
- c. Qual o papel cada um terá na decisão.
- d. Quando é apropriado fazer algo.
- e. É sobre muitas questões entre as duas pessoas, a dinâmica e compreensão de cada um em volta do assunto enfim, o relacionamento.
- f. Mesmo quando você tem razão nem sempre adianta.

4. Eu estou entregando más notícias.

- a. Depende se você se importar com a continuação do relacionamento com a pessoa.
- b. “cortar emocionalmente” com alguém tende a aumentar os sentimentos para com aquela pessoa em vez de diminuí-los.