

Autor: Jeraldo Heiderich

# COMO LIDAR COM E RESOLVER CONFLITOS?

---

---

PROJETO  
TIMÓTEO

---

Estudo disponível no site: [projetotimoteo.org.br](http://projetotimoteo.org.br)

### Como Lidar Com e Resolver Conflitos?

- I. Como lidamos com conflitos
  - A. Negar- Fingir
  - B. Ignorar
  - C. Fugir
  - D. Evitar a pessoa ou cortar relações.
  - E. Triangular
  - F. Recrutar
  - G. aliados
  - H. Caçar os culpados
  - I. Espiritualizar.
  - J. Vitimizar
  - K. Preto e Branco- eu estou totalmente certo e o outro está totalmente errado.
  
- II. Comunicação
  - A. “Nós escutamos só a metade daquilo que é nos dito, compreendemos só a metade daquilo, acreditamos só a metade daquilo, e lembramos só a metade daquilo.
  - B. Cometa do Haley (Ricardo)
  - C. Você não pode não comunicar.
    1. Todo o seu comportamento é comunicação
    2. Até silêncio comunica
  
  - D. O significado está nas pessoas, não nas palavras.
  - E. John Powell “5 níveis de comunicação.
    1. Clichê
    2. Fatos
    3. Idéias e julgamentos
    4. Sentimentos e emoções
    5. Pessoalmente verdadeiro e completamente emocional.
  
  - F. Homens e Mulheres
    1. John Gray.
    2. Homens são de Marte e mulheres de Vênus

### III. Reorientação/Reconstrução Relacional (Macro-longo prazo)

- A. Mudar o estilo e a dinâmica dos relacionamentos
- B. Arrepende-se
- C. Com Deus
- D. Com os outros.

### IV. Resolver Conflitos (Mediador)

- A. Avaliação inicial. Avaliar se o problema é resolúvel
- B. Mediador. Decidir quem é a melhor pessoa para mediar uma resolução.
- C. Avaliar a disponibilidade dos participantes participar. Será que agora estão prontos para lidar com o conflito, é tarde demais, ou cedo demais.
- D. Manter uma posição de neutralidade e imparcialidade.
- E. Estudos revelam que as partes ficam satisfeitas com o resultado de um conflito, mesmo quando ficou aquém do desejado, se saíram convencidos que o processo foi justo.
- F. O mediador não vai resolver o conflito- as pessoas envolvidas precisam resolver o conflito.
- G. O mediador não deveria querer resolver o conflito mais do que os partidos envolvidos. (Poder e o princípio do menos interessado)
- H. Não deve trabalhar mais com as pessoas mais dispostas e ignorar as mais difíceis ou menos dispostas a resolver o problema.
- I. Avaliar os interesses em manter o conflito.

(Um paciente foi ao médico por causa de problema com mulher. O médico pergunta, “qual é o problema”? “A minha esposa acha que ela é uma galinha” o homem afirma. “Quanto tempo ela está assim”? “Uns 35 anos” ele responde. Porque vocês demoraram tanto tempo para procurar tratamento”? “É que estamos muito dependentes da renda da venda dos ovos”.

(Quem mexeu no Meu queijo? Resistência a mudança. 40 anos atrás 80% dos relógios eram produzidos na Suécia. Hoje, apenas 10%. Nos anos 60 um dos engenheiros descobriu uma nova forma de produzir um relógio, aproveitando quartzo, que eliminou muitos das peças e mecanismos dentro do relógio. Nenhuma das empresas Suecas mostraram interesse-era inconcebível um relógio que

## Resolvendo Conflitos

eliminasse tantas peças e mão de obra. Anos depois o engenheiro participou de uma feira de relógios e apresentou a suas idéias novas para Texas Instruments e Seiko. O resto é história. )

(Frank Pittman- As pessoas procuram a terapia não porque elas querem mudar, mas porque elas não querem mudar)

(Mudar as minhas circunstâncias, as pessoas ao meu redor, mas sem mexer comigo). Demanda “me faz sentir feliz sem mudar nada”)

### J. Estabelecer Fronteiras-Limites Saudáveis

#### 1. “Oração da Serenidade” do A.A.

(São Francisco de Assis)

“Deus, me conceda

A **serenidade** de aceitar as coisas que não posso mudar

A **coragem** de mudar as coisas que posso mudar, e

A **sabedoria** para discernir a diferença”

### K. Ampliar as perspectivas e opções dos envolvidos.

- “Nada é mais perigosa do que uma idéia, quando é a única que possuímos”. Emile Chartier
- “Se você sempre faz o que sempre fazia, você sempre terá o que sempre tinha”  
provérbio francês
- AA “A definição de loucura é fazer a mesma coisa vez após vez após vez esperando um resultado diferente”.

### L. Redimensionar o problema. Usar palavras menos inflamáveis. Rótulos-Rotular alguém é condenar a pessoa a nunca poder mudar.

1. Generalização-sempre, nunca, todas as vezes
2. Acusações
3. Julgamentos
4. Atribuições de motivos. (descrever comportamento-o que foi falado e feito)

## Resolvendo Conflitos

M. Procurar definir áreas de acordo em comum.(em vez de polarização)

1. Porcentagens
2. Até que ponto...

N. Decidir quem deve participar.

O. Ajudar cada um a ter uma perspectiva mais realista sobre expectativas - o que cada um pode mudar e controlar e o que não pode.

P. Descrever o seu papel como mediador.

Q. Explicar as regras.

1. Sigilo
2. Quem fala primeiro
3. Cronologia do seu envolvimento
4. As vantagens de mediação

R. Getting to Yes Fisher & Ury

1. Presume que as pessoas não têm encontrado uma solução porque elas tomam posicionamentos incompatíveis sobre questões e argumentam baseadas nessas posições. Porque elas querem vencer elas não mudarão de posições. As posições têm que ser defendidas.
2. É fundamental descobrir os interesses de cada um. Os interesses mais fortes poucas vezes são faladas.

S. Avaliações Preliminares.

1. Conflitos são a respeito de percepções e não de fatos.
2. Pessoas em conflito têm dificuldade separando os dois.
3. Toda a realidade é realidade percebida.
4. Todos nós pensamos que as nossas perspectivas são fatos.
5. Cada aumenta de nível emocional estreita a perspectiva dos envolvidos.

## Resolvendo Conflitos

6. A estratégia do mediador é descobrir e compreender as percepções de cada um e chegando a uma resolução baseada nelas, não necessariamente educá-los sobre os fatos.
7. Percepções são incrivelmente resistentes aos fatos.
8. Conflitos são motivados por necessidades não preenchidas, principalmente poder e controle.
  - a. controle
  - b. afetividade
  - c. indecisão
  - d. importância pessoal
  - e. aprovação
  - f. desempenho
  - g. apreciação e valorização
  - h. pertencer
  - i. ser amado
  - j. sentir seguro
9. Um dos papéis do mediador é ajudar as pessoas entender como as suas necessidades são preenchidas de uma forma realista.
10. As questões mais importantes não são faladas:

\*Pode ser vista como uma estrutura ou esqueleto para avaliar o conflito.

- a. **Conteúdo** (a maior parte do tempo é gasto nesta questão).
- b. **Relacionais** (Quem é cada pessoa envolvida em relação às outras)
- c. **Identidade**. (Como nós nos vemos, a nossa auto-definição, nossa imagem diante dos outros não sentir se apreciado— Uma boa parte da motivação do conflito é dos esforços para manter a aparência de dignidade, aparências e prestígio da pessoa)

- d. **Processo** (como as coisas são feitas e conseguidas. Estudos demonstram que as partes envolvidas serão satisfeitas com o resultado e resolução de um conflito, mesmo que seja aquém dos objetivos desejados da pessoa, se ela percebeu e sentiu que o processo tem sido justo para ela).
11. Avaliar dinâmicas interpessoais e alianças entre as pessoas. (**Processo X Conteúdo**)
12. **Triangulação** (casal-ele morrendo, ela dependente, ele com esposa de missionário, ela com o médico, ela me ligou por ele)
13. **Compreender as perspectivas de cada um**
14. Avaliar a posição de poder/impotência de cada um.
- a. Dependência. Quanto mais dependente, menos poder possui.
  - b. Diferencial de poder.
  - c. A parte com mais poder tem que ceder poder.
  - d. A parte com menos poder tem que conseguir meios de possuir mais poder.
15. Manter uma posição de neutralidade, imparcialidade.
- a. implica em gerenciar as informações recebidas.
  - b. Não evitar as “pessoa impossível/difícil” porque é ela que possui mais poder. Tem que envolver a pessoa mais resistente ou menos interessada porque é justamente ela que possui mais poder para começar o processo de resolver o conflito.
16. Ajudar as partes com a motivação para desejar considerar começar a resolver o problema.
- 1. Teoria de “câmbio social”. (Somos motivados pelas perdas e ganhos de cada comportamento)
  - 2. Avaliar custo/benefício
  - 3. Quais são os benefícios de continuar com o conflito? Quais os preços pagos em continuar o

## Resolvendo Conflitos

- conflito? Quanto energia gasta para manter o conflito?
4. Quais são as possíveis perdas em tentar negociar uma resolução?
  
  17. Ajudar as duas partes a encarar as suas próprias contribuições para iniciar e manter o conflito.