

## AMBIENTE ORGANIZACIONAL

### CONFLITO FAZ PARTE

Guardar ressentimento é como tomar veneno e esperar que a outra pessoa morra.

William Shakespeare, dramaturgo (Inglaterra)

#### BOM OU RUIM, DEPENDE

A relação entre pessoas é pautada por uma série de variáveis, reveladoras das idiosincrasias, da natureza sutil e complexa da

personalidade humana. Assim, os relacionamentos navegam sobre pontos de convergência e tantos outros de divergência, resultantes das características de cada pessoa: perfil psicológico, caráter, crença, convicções, princípios, expectativas, etc.

Estas características, fontes embrionárias de divergências, tendem a transformar-se em potenciais conflitos quando ocorrem ruídos na comunicação. Ou quando as pessoas envolvidas têm problemas em lidar com diferenças, em respeitar e assegurar espaço para quem pensa diferente.

E os conflitos estão na vida de todo mundo. Crianças, jovens e adultos, todos vivenciam conflitos. Somos protagonistas ou espectadores. O conflito em si, não é bom e nem ruim. A questão é a forma como lidamos com ele.

#### VIOLÊNCIA NÃO

“Somos governados pela idéia de que a violência é necessária, legítima e honrada. Só que a violência jamais trará resolução para os problemas. Todos conhecemos o semblante de Mahatma Gandhi, mas precisamos ir mais longe e estudar seu pensamento e sua ação.” A afirmação é do filósofo francês Jean-Marie Muller.

#### PECADOS x VIRTUDES

Ficar de olho, neutralizar ou reduzir a nefasta influência dos 7 Pecados Capitais pode ajudar. Rédea curta com a Vaidade, Avareza, Luxúria, Inveja, Gula, Ira e Preguiça. Em contrapartida, dê mais espaço para as 7 Virtudes: Humildade, Generosidade, Simplicidade, Altruísmo, Moderação, Paciência e Presteza.

#### MEDIAÇÃO

Podemos resolver nossos próprios conflitos, porém às vezes estamos tão envolvidos que há necessidade de ajuda. Uma forma eficiente de resolver conflitos é através da mediação, que no ambi-



ente de trabalho pode ser realizada por um colega comum às partes conflitantes. Com isenção, ele irá ouvir, avaliar, ponderar e buscar uma solução do tipo GANHA-GANHA, onde tudo termina bem!

### FAÇA ISSO

- Identifique o problema.
- Concentre-se no problema e não nas pessoas.
- Ouça com atenção e respeito as partes envolvidas no problema.
- Trate o assunto tecnicamente, controlando suas emoções.
- Cuidado com a linguagem corporal.
- Nesta fase evite opinar e tomar partido.
- Melhor do que encontrar culpados é buscar solução para o problema.
- A solução não deve dar destaque para quem estava certo ou errado.
- Lembre-se: a melhor solução é do tipo GANHA-GANHA.