

## ESTILOS DE GERENCIAMENTO DE CONFLITOS

*À medida que crescemos, normalmente estabelecemos uma dessas três estratégias como estratégia habitual para lidar com conflitos (qual delas é sua favorita?):*

### **COMPETIÇÃO: Impõe (luta)** *(O que eu preciso/quero é mais importante)*

*“Ou é do meu jeito ou, rua!”*

Conduz o conflito pelos interesses próprios; pouca preocupação com a outra parte; altamente assertivo. Pressiona até conseguir do seu jeito.

**[ Satisfaço as minhas necessidades em detrimento das suas.]**

### **ACOMODAÇÃO: É gentil (trava)** *(O que você precisa/quer é mais importante)*

*“Danço conforme a música”, “Não bato de frente”*

Cede, se conforma para reduzir o conflito, apazigua, suprime ou subordina seus próprios interesses à outra parte.

**[ Satisfaço as suas necessidades em detrimento das minhas.]**

### **AFASTAMENTO: Rejeita (fuga)** *(Lidar com isso é difícil demais)*

*“Eu não tô nem aí”, “Eu não vou entrar nessa”*

Se afasta, evita, recua, volta, vai embora, ignora, nega ou suprime o problema.

**[ Nem você nem eu temos nossas necessidades atendidas]**

*A estratégia mais comum para resolver conflitos é o compromisso:*

### **COMPROMISSO: Ambos cedem um pouco**

*“Eu cedo aqui, você cede ali”*

Moderadamente contesta / moderadamente acomoda: "dividindo a diferença".

Resolve pelo meio a meio; corta os dois objetivos ao meio e os cola; o final do jogo é zero a zero.

**[ Ambos abrem mão de algumas das próprias necessidades para satisfazer o outro.]**

*Mas, há uma outra forma...*

(acima da linha: comum, tradicional, não-criativo - um ou ambas as partes acabam com menos do que queriam)

---

(abaixo da linha: raro, mais difícil, mas  *muito*  mais poderoso - principais objetivos de  *ambos*  são atendidas)

### **COLABORAÇÃO: Nós dois temos nossas necessidades atendidas**

Requer conscientização atenta e exploração de:

**Comportamento** (linguagem corporal, tom de voz) / **Sentimentos** / **Necessidades** (sua e do outro)

Esse processo é **mais circular que linear** e necessariamente criativo:

O formato exato do resultado geralmente não é óbvio e às vezes é até contraintuitivo.

Três passos são envolvidos:

1. Reconhecer e aceitar os sentimentos e necessidades percebidas de ambas as partes.
2. Desvendar e questionar sobre as intenções e principais objetivos da outra parte.
3. Explorar mutuamente soluções em potencial para atender as intenções e objetivos principais de ambas as partes.

[Para mais sobre resolução de conflitos dessa forma, veja: *Non-Violent Communication* by Marshall Rosenberg. ]