

MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

GRACIANE SALIBA

TÓPICO 2: CONFLITOS

“A briga alimenta a briga e engole os que nela mergulham”(Sêneca)

- Quem já teve conflito?
- Qual tipo de conflito?
- uma definição para conflitos;
- para que servem os conflitos;
- quais são as causas do conflito; (falta de ceder, ego, vaidade)
- por que é tão difícil conter um conflito

- A) O que é um conflito?
- B) Para que servem os conflitos?
- C) O que causa um conflito?
- D) Como resolver um conflito?

1. EVOLUÇÃO

A evolução segue as seguintes etapas:

- 1 – Diálogo:** é a etapa inicial, caracteriza-se normalmente pela cordialidade e racionalidade.
- 2 – Debate:** as diferenças começam a ser percebidas e os argumentos começam a ser consistentemente apresentados com o objetivo de se chegar a uma conclusão.
- 3 – Discussão:** diminui a qualidade dos argumentos, enquanto a quantidade aumenta. As generalizações aparecem e a objetividade existente começa a diminuir. As diferenças se tornam evidentes.
- 4 – Disputa:** as partes envolvidas passam a não ouvir nem considerar os argumentos do outro, adotam uma postura de resistência demonstrando muita convicção no que pensam. Nesta etapa os envolvidos não admitem retroceder, pois significaria perder a luta.
- 5 – Desavença:** adotando uma postura inflexível as partes apresentam argumentos emocionais e preposições ofensivas. O tom de voz aumenta, as pessoas se alteram, o nervosismo toma conta do ambiente.
- 6 – Ataque:** nesta etapa o único objetivo dos envolvidos é derrotar ou prejudicar o outro. Não importa os prejuízos que a derrota do outro possa gerar, paga-se qualquer preço pela satisfação de ver o outro liquidado.

2 FASES

- Fases do conflito:

1. instauração: o processo começa de forma insignificante, quase invisível, em razão de uma abordagem às vezes desprezível.
2. desencadeamento (identifique a causa do problema, o que desencadeou): sem reação, ele continua no embalo e acelera, pois a velocidade se acumula com a inércia.
3. a tomada de consciência (analise e escolha a melhor solução, mantendo o respeito durante todo o contato): a partir de um determinado limiar, o processo se torna visível e as soluções podem ser buscadas.
4. arrebatamento (seja construtivo ao fazer uma crítica, se coloque no lugar do outro, aperfeiçoe a habilidade de ouvir e falar, compreendendo o que ouve e sendo claro na transmissão da mensagem): intervir para adotar a melhor solução e conter o processo.
5. resolução (procure a solução ganha-ganha; aja no sentido de eliminar as causas do conflito) – LIMAR DE NÃO RETORNO: esta intervenção é possível até certo ponto.
6. não retorno (quando estiver errado, reconheça; não varra os problemas para debaixo do tapete; não utilize de ironismo): depois disso o processo se acelera e nada mais contém a fúria e o acirramento de ânimos.
7. explosão: estouro das partes.

3 PROCESSO EMOCIONAL (interno) DO CONFLITO

1 Necessidade → 2 Desejo → 3 Decepção
3 Frustração → 4 Cólera → 5 Agressão → 6 Violência
3 Satisfação

4 ESTRATÉGIAS

Estratégias de resolução do conflito:

- a) A SAÍDA: um lado se retira do problema, fugindo ou adiando a solução;
- b) COMPROMISSO: criação de uma solução mista, cada um cedendo um pouco. Usada quando os relacionamentos são iguais. Solução perde-perde;
- c) FORÇA: a pessoa com o poder toma a decisão;
- d) APAZIGUAMENTO: adesão à paz, evitando outras possíveis soluções. É o que na linguagem popular é tratado como “colocar panos quentes”
- e) NEGOCIAÇÃO: busca de uma solução intermediária em que cada pessoa cede um pouco, chegando a um acordo. Ganha-ganha.