

AS 10 POSTURAS DA LINGUAGEM DO CONFLITO

Você é um solucionador de situações difíceis ou é um criador de conflitos?

Você conhece os gatilhos que o levam a usar a linguagem do conflito?

Você conhece a sua postura comunicacional na linguagem do conflito?

Você conhece o roteiro dos 8 passos para estimular a cooperação do outro para resolver um problema que está lhe afetando e que foi causado pelo comportamento do outro?

Tenho certeza que diariamente você, profissional, líder ou gestor, passa por diversas situações de conflito no trabalho. Aliás, é o local propício para **conflito de ideias, interesses e posicionamentos**.

Eu o parabeno se você se sente super preparado e faz parte do grupo de profissionais que resolvem efetivamente situações difíceis e chegam a um final feliz nas suas intervenções.

Na maioria das organizações onde venho realizando meu trabalho seja através de coaching, cursos e palestras vejo que as disfunções mais frequentes e que atrapalham a performance do líder está na sua forma de influenciar seu time a chegar nos resultados esperados, está na linguagem escolhida para se comunicar.

É muito comum gestores me procurarem e dizerem: "Eu preciso ser mais assertivo e controlar meu emocional para ter paciência ao lidar com alguns colaboradores difíceis."

Mas o contrário também acontece! Profissionais também me procuram para ajudá-los a lidar com seus gestores que tornam o ambiente de trabalho um verdadeiro campo de batalha. São verdadeiros criadores de conflito.

É interessante porque cada lado coloca a culpa no outro, é o gestor que percebe a equipe problemática e o colaborador que não entende o chefe difícil. Complicado, não é? Porque os dois lados se posicionam como vítimas do outro.

Então, você resolve ou cria conflitos?

Em todos esses anos de experiência, pude perceber alguns ruídos que colocam os dois lados na defensiva. Você quer conhecer?

Pois então vou compartilhar com você **10 posturas comunicacionais** que compõem uma **LINGUAGEM DO CONFLITO** e atrapalham um relacionamento pessoal e profissional. São indicadores nos quais presto muita atenção quando me vejo em situações de conflito, pois em estado de stress nossa tendência é cair na armadilha da linguagem do conflito. Esse conhecimento tem me ajudado bastante na minha habilidade de autoconsciência emocional e espero que ajude você também.

1ª postura = Imposição de ideias

Exemplos: “As coisas devem ser feitas como eu penso, caso contrário, saem mal feitas. Se você não fizer como eu quero, não quero trabalhar com você.” “Eu fico irritado quando alguém discorda de mim, principalmente na frente de outros.”

2ª postura = Depreciação do interlocutor

Exemplos: “Não suporto incompetência alheia.” “Fico extremamente irritado e denuncio imediatamente seu erro, mesmo que ele fique envergonhado. Só assim ele aprenderá.”

3ª postura = Inflexibilidade

Exemplos: “Quando entro numa briga, não saio mais. O outro, se quiser, que desista.”

“Fico irritado quando sou contrariado, imediatamente reajo no contra-ataque.”

4ª postura = Rigidez mental

Exemplos: “Antes de falar com alguém, planejo tudo o que vou dizer, o que quero e o que eu preciso. Como tenho certeza da minha opinião, defendo minhas ideias com unhas e dentes.” “Não desisto, enquanto o outro não concordar comigo.”

5ª postura = Autorreferência

É a linguagem que demonstra falta de interesse pelo outro e que não percebe seus sentimentos. Tem dificuldade de ouvir o outro.

Exemplos: “Minha verdade é tão óbvia, não entendo porque não percebem. Penso que cada um resolve seus problemas.” “Logo que o outro começa a falar, já sei o que vão dizer. Por isso interrompo logo para não perder tempo, ou então, se discordo, contra argumento para acabar com a conversa rapidamente.”

6ª postura = Excesso de racionalidade e distanciamento

Exemplos: “Eu não gosto de pedir ajuda a ninguém, porque depois fico devendo favor eternamente.” “Dizem que sou fechado. Não abro a guarda, senão as pessoas aproveitam da minha boa vontade.” Prefiro manter a distância.”

7ª postura = Manipulação do interlocutor

Exemplos: “Normalmente eu fico de olho nas fraquezas do meu interlocutor, transformando-as em argumentos para convencê-lo a comprar minha ideia.” “Eu falo sempre o que o outro quer ouvir. Por isso uso as próprias palavras dele como argumento.”

8ª postura – Uso da crítica como feedback

Exemplos: “Quando vejo um defeito no outro, sou pontual no feedback. Aponto sua falha imediatamente pois assim o ajudarei a não cometer erros.” “As pessoas que precisam de elogio são fracas. Penso que cumprir com sua responsabilidade é sua obrigação.”

9ª postura = Excesso de empatia

Exemplos: “Se é bom para você, tudo bem para mim.” “Eu prefiro concordar para evitar conflito”. “Eu entendo seu problema, pode deixar que eu faço o relatório.” “Eu gosto de agradar as pessoas e por isso a colaboração é minha principal qualidade.”

10ª postura – Indefinição e inconsistência na argumentação

Exemplos: “Desculpe, prefiro observar.” “Eu penso assim, mas não tenho fatos que comprovam.” “Tem que ser assim porque a diretoria determinou.”

O que fazer para neutralizar a linguagem do conflito?

Entender qual é o gatilho que o leva a usar a linguagem do conflito é fundamental para efetivamente mudar sua comunicação

É preciso prestar atenção e se perguntar:

- Quando, com quem e como eu uso a linguagem do conflito?
- Qual meu propósito quando reajo com a linguagem conflitante?
- Qual pensamento vem à minha mente?
- O que sinto quando esse pensamento vem à minha mente?

- Quais os impactos que causaram a minha linguagem?
- Quero mudar? O que devo fazer?

Se você se sente inseguro para lidar com pessoas, acredite, isso é totalmente normal. O que não é normal é você continuar sofrendo e perdido no meio de conflitos mal resolvidos e gastando suas energias emocionais e mentais para descobrir estratégias de sobrevivência.

Uma coisa é certa. Comece já a aliviar seu emocional! Pare de criar conflitos dentro de você, pare de se reprimir com medo de usar a linguagem do conflito e piorar a situação.

Aqui vai uma dica da comunicação assertiva para dizer coisas que incomodam:

Se alguém fez algo que incomodou você e o fez sentir-se invadido, treine sua comunicação para lidar com o conflito, estimulando a cooperação do outro para resolver um problema que está te afetando, e foi causado pelo comportamento do outro.

Utilize o roteiro dos oito passos e avalie os resultados:

- Comece com a palavra EU
- Expresse seu sentimento de desconforto
- Fale o comportamento do outro que causou o conflito
- Mostre os impactos da situação
- Seja empático e ouça a percepção do outro sobre o ocorrido
- Expresse a modificação que você deseja e mostre os benefícios da mudança
- Negocie a melhor alternativa
- Agradeça e se comprometa com a mudança

Fonte: vera-martins.com