

Como Ter Conversas Difíceis Quando Não Gosta de Conflitos

Evita ter conversas difíceis porque não gosta de conflitos? Ou conhece alguém assim?

Neste artigo, ensinamos algumas técnicas de como ter uma conversa difícil, especialmente se formos pessoas que evitam a todo o custo o conflito, quer no ambiente profissional, quer no pessoal.

Saber gerir conflitos é um dos pontos principais no relacionamento pessoais que é uma das categorias da Inteligência Emocional.

Antes de mais, é importante realçar que evitar ou protelar uma conversa difícil não trás benefícios alguns, muito pelo contrário. Aprendendo estas técnicas, que ao início podem parecer não-naturais, pode ajudar a reformular o seu pensamento sobre ter uma conversa difícil, principalmente se não gosta de conflitos.

Paulo Moreira,

Founder

Treino Inteligência Emocional

Como Ter Conversas Difíceis Quando Não Gosta de Conflitos

27 Agosto, 2017

Evita ter conversas difíceis porque não gosta de conflitos? Ou conhece alguém assim?

Este artigo ensina algumas técnicas de como ter uma conversa difícil, especialmente se formos pessoas que evitam a todo o custo o conflito, quer no ambiente profissional, quer no pessoal.

Saber gerir conflitos é um dos pontos principais no relacionamento pessoais que é uma das categorias da Inteligência Emocional.

Antes de mais, é importante realçar que evitar ou protelar uma conversa difícil não trás benefícios alguns, muito pelo contrário. Aprendendo estas técnicas, que ao início podem parecer não-naturais, pode ajudar a reformular o seu pensamento sobre ter uma conversa difícil, principalmente se não gosta de conflitos.

#1 Adote uma postura com base no respeito e na curiosidade (e pare de se preocupar se gostam ou não de si)

As pessoas que evitam conflitos estão, muitas vezes, preocupadas com o seu grau de agradabilidade. Apesar de ser perfeitamente natural querermos que gostem de nós, nem sempre isso deve ser o mais importante. Entre numa conversa com uma atitude aberta e com desejo genuíno de ouvir/aprender, adote uma postura de respeito e curiosidade, em relação a si e a terceiros. Respeito genuíno e vulnerabilidade geram mútuo respeito e vulnerabilidade partilhada. Mesmo quando as conversas são difíceis, as mesmas podem manter-se num registo de suporte mútuo, respeitando o ponto de vista da outra pessoa e esperando que a outra pessoa respeite o seu.

#2 Concentre-se no que ouve e não no que diz

Na maioria das vezes, as pessoas que evitam conflitos gastam uma enorme quantidade de tempo mental reformulando os seus pensamentos. Embora possa ser uma preparação útil, estar a ruminar sobre o que vai dizer, pode sequestrar a sua mente durante todo o dia de trabalho e, por vezes, a noite também. E as conversas difíceis raramente ocorrem

conforme nós planeamos, certo? Por isso, liberte-se dessa pressão e concentre-se mais em ouvir o que é dito e a observar.

Por exemplo, imagine que tem um colaborador que não vai cumprir, outra vez, o prazo de um projeto. Ao abordá-lo, faça-lhe perguntas neutras e de suporte: “Estou a ver que o projeto está atrasado. Estás a sentir alguma dificuldade/desafio em particular neste projeto?”, e depois oiça e observe. Seja genuinamente interessado e proativo, reúna o máximo de informação possível e faça um acompanhamento sem culpa.

A nossa atenção genuína e neutralidade encorajam as pessoas a colaborar. Para cada declaração que a outra pessoa faça, espelhe o que ela disse para validar que a entende corretamente.

#3 Seja direto/a

Dirija assuntos difíceis indo diretamente ao ponto. Tenha uma conversa franca e respeitável em que ambas as partes falem abertamente sobre os detalhes de uma questão. Falar com as pessoas honestamente e com respeito cria relações mutuamente gratificantes, mesmo quando as conversas são difíceis.

No entanto, note que, há situações onde diferenças culturais ou de personalidade devem ser consideradas. Se a pessoa com quem está a falar não valoriza a franqueza, então a conversa pode tornar-se mais agressiva. Nestes casos, há que moderar a postura do “ir direto ao ponto” e com algum jogo de cintura e muito respeito, vai-se chegando ao ponto pretendido.

Se a pessoa com quem está a falar, aparentar estar a distorcer o objetivo da conversa e ou não estar a compreendê-lo mesmo, peça-lhe, de vez em quando, para repetir o que ela acha que está a ser dito. Conforme o que ela transmite, pode ajustar a mensagem de forma a garantir que o conflito está a ser direcionado para a resolução. Este estilo de comunicação é mais aberto e menos ameaçador.

#4 Não adie

Costuma dar respostas do género: “agora eu não quero falar disto”, “isso agora não importa” ou “já não se justifica falar do assunto”?

Pode parecer arriscado ir direto ao assunto e falar sobre a situação, mas na grande maioria das situações, é precisamente isso que é necessário fazer. Adiar uma conversa

para um momento futuro melhor, não vai ajudar, até porque esse momento pode não chegar e pode haver o risco de gerar-se um acumular de problemas derivados todos da mesma situação por resolver.

Dê a si mesmo e à outra pessoa tempo para colocar as ideias no sítio e tenha a conversa.

#5 Espere um resultado positivo

Em vez de dizer a si mesmo que conversa vai ser um desastre, diga antes que vai correr bem e que vai gerar resultados positivos. Concentre-se nos ganhos a longo prazo que a conversa irá criar para o relacionamento. Quando a sua atenção está focada em resultados positivos, ela irá mudar o seu processo de pensamento, assim como o seu diálogo interno, tornando-o mais construtivo.

Utilize estes cinco pontos para melhorar os seus relacionamentos pessoais, diminuindo os conflitos e aumentando a sua Inteligência Emocional.

Tradução adaptada de <https://hbr.org/2017/05/how-to-have-difficult-conversations-when-you-dont-like-conflict>