

Checklist- 10 passos para Resolução de Conflitos

Muitas vezes, a resolução de conflitos pode ser um processo amargo e improdutivo. Por isso planejamos estes **10 passos para Resolução de Conflitos** que podem ajudar a encontrar maneiras criativas de alcançar acordos mutuamente satisfatórios. Acompanhe no seu computador e compartilhe imprimindo para sua equipe.

1. Ouça e aprenda.



Uma das mais importantes estratégias de negociação de conflitos que você pode adotar é ouvir ativamente as preocupações de sua contraparte. Para fazer isso, você precisará resistir ao desejo de interromper e se defender. Em vez disso, faça perguntas com o objetivo de extrair os principais problemas da outra parte. Repita o que você ouviu para garantir que você entenda a perspectiva da outra pessoa. Somente depois de ter adquirido um sentido profundo de sua perspectiva, você deve começar a apresentar seu próprio ponto de vista.

2. Traga várias questões para a negociação.



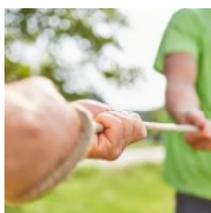
As partes em conflito muitas vezes se encontram concentradas em uma única questão, argumentando de um lado para o outro. Quando você adiciona várias questões à discussão durante o processo de resolução de conflitos, você poderá encontrar oportunidades para fazer compensações e concessões com base em seus diferentes interesses. Além disso, tente apresentar várias propostas que você valorize de forma semelhante, cada uma cobrindo vários interesses. A reação da outra parte irá ajudá-lo a garantir que você esteja atendendo suas necessidades além do seu planejamento.

3. Busque soluções conjuntas.



Os litigantes tendem a assumir que o ganho de uma parte é a perda da outra parte, mas isso muitas vezes não necessita ser o caso na resolução de conflitos. Tente diminuir a tensão enquadrando seu esforço como uma oportunidade para alcançar uma solução que satisfaça todas as partes envolvidas, uma verdadeira vitória para todos.

4. Reconheça o jogo de forças.



Os litigantes, por vezes, desafiam ou denigram o poder, a experiência ou as habilidades do outro com o objetivo de se sentir superior ou de dominar. Não se apaixone por estratégias insignificantes. Em vez disso, deixe claro que você reconhece a tentativa de manipulação pelo que é e tente retornar a conversa para o problema em questão.

5. Reexamine questões “Sagradas”.



As partes em conflito, às vezes, se recusam categoricamente a negociar questões que consideram sagradas, como as que têm uma dimensão moral, religiosa ou pessoal. No entanto, às vezes estamos dispostos a fazer concessões sobre tais questões em determinadas circunstâncias. Antes de declarar um problema fora de limites, pense em maneiras de resolver a disputa que possa honrar seus valores mais profundos.

6. Proteja-se contra ameaças.



No calor do momento, os litigantes às vezes recorrem a ameaças, seja para tentar obter o que querem ou simplesmente serem ouvidos. Mas as ameaças geralmente aumentam o conflito e pioram as coisas. Quando ameaçado, tente ignorar a ameaça, pois isso pode dar à outra parte a chance de recuar. Se isso não funcionar, outras estratégias para resolução de conflitos podem incluir nomear a ameaça e sugerir que você tente seguir um caminho mais construtivo juntos.

7. Reconheça quando você precisa de um mediador.



Quando um esforço de resolução de disputas é altamente conflitivo ou parece encaminhado para um processo judiciário, muitas vezes é esperto recrutar um mediador ou outro terceiro imparcial para ajudar a gerenciar o conflito. Os mediadores podem servir de apaziguadores e encorajar a tomada de decisões mais racional. Da mesma forma, especialistas em um campo específico podem fornecer dados que alteram a discussão em uma direção mais produtiva, apenas certifique-se de escolher esses especialistas em conjunto.

8. Solicite valores compartilhados.



Se você se encontra em uma disputa sobre os valores, procure um terreno comum, identificando valores mais amplos que você compartilha com sua contraparte. Por exemplo, as partes que estão discutindo sobre uma questão política polêmica, podem enfatizar seu compromisso compartilhado com o desacordo pacífico e a liberdade de expressão.

9. Discussões centrais sobre ganhos em vez de perdas.



Os negociadores tendem a tornar-se excessivamente competitivos quando se concentram no que eles podem perder na resolução de conflitos. Por esta razão, vale a pena enquadrar discussões e propostas sobre o que cada parte pode ganhar. Este tipo de “quadro de ganhos” pode promover uma maior colaboração. Por exemplo, se você e sua contraparte precisassem fazer sacrifícios financeiros conjuntos para alcançar uma resolução, você pode enfatizar as oportunidades que você tem para fortalecer seu relacionamento a longo prazo e aprender com erros passados.

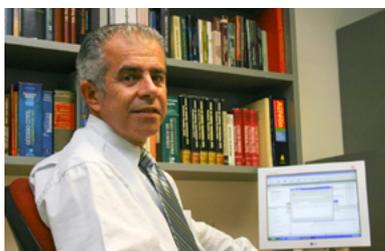
10. Mantenha as Linhas de Comunicação abertas.



A resolução de disputa pode tornar-se tão rancorosa que ambos os lados precisam de uma pausa, mas não permitam que essa ruptura se torne um impasse permanente se o acordo ainda o beneficiar. Em vez disso, mantenha contato por e-mail, no mínimo, e periodicamente aborde a possibilidade de retomar as negociações. Você poderá reconstruir a confiança negociando questões relativamente menores, como por exemplo, onde se encontrar.

Espero que este checklist ajude no seu dia a dia.

Qualquer dúvida, estarei a sua disposição.



Adão Ladeira

Consultor Organizacional e Mediador certificado pela ICFML



ADÃO LADEIRA
Consultoria, Treinamento & Educação