

## Conflitos baseados na razão e na sensibilidade

*“Quer seja em casa ou no trabalho, desde que existam pessoas as necessidades divergem e, por conseguinte, os conflitos surgem.”*

O Professor Michael A. Roberto da Faculdade de Administração da Universidade de Harvard considera que todos os conflitos se baseiam na sensibilidade ou na razão. Por exemplo: numa reunião, um colega apresenta uma nova proposta, é possível que encontre resistência por parte dos outros colegas pelo receio da mudança ou o facto de se sentirem desrespeitados, nesse sentido, o conflito pode surgir embora todos tenham o lucro da empresa como objectivo comum.

Neste exemplo, o conflito baseado na razão tem a ver com o “objectivo de aumentar o lucro da empresa”, em contrapartida, o conflito baseado na sensibilidade está associado ao pensamento de que “os sentimentos dos colegas não foram tidos em consideração”. Se todos quisessem resolver apenas o conflito baseado na razão e desvalorizassem os sentimentos, o andamento da reunião acabaria por retardar-se ou faria com que os colegas se mostrassem convencidos de forma dissimulada, diminuindo a eficiência do trabalho. Se os colegas considerassem os sentimentos uns dos outros, os comportamentos obstinados poderiam ser suavizados, haveria lugar para debates e definição de estratégias construtivas, bem como aumentaria a harmonia entre os colegas.



### **Face a conflitos no local de trabalho, podemos utilizar os seguintes métodos para elevar a racionalidade e, ao mesmo tempo, diminuir a sensibilidade:**

1. **Distancie-se das emoções ao invés de rejeitá-las:** quando as pessoas estão a ser negativas dificilmente ouvem as opiniões alheias. Mais vale deixá-las descarregar as emoções negativas do que falar-lhes racionalmente, pois só assim haverá lugar para diálogo.
2. **Mantenha a razão:** para algumas pessoas, as emoções são uma arma para o outro ceder, ou seja, quando nós tentamos ajudar os colegas a controlarem as suas emoções, temos de ter o cuidado de não cair na armadilha. Devemos evitar ser a vítima dessas pessoas e a melhor forma é encontrarmos a nossa “porta emocional”. Simultaneamente, devemos manter um diálogo construtivo connosco próprios, por exemplo se não gostar da palavra “teimosia” pode dizer a si mesmo que “uma dose adequada de teimosia é uma qualidade”, de modo a atenuar as emoções negativas.

3. **Seja firme perante os problemas e suave perante as pessoas:** quando temos a oportunidade de fazer um debate objectivo com os colegas, devemos ter atenção à forma como falamos, o volume da voz e a utilização das palavras, sobretudo quando estamos convencidos de que estamos no lado da “razão”, devemos evitar falar com demasiada convicção.
4. **Às vezes numa discussão pode haver o caso em que ambas as partes são as vencedoras.** No local de trabalho, a transformação duma relação laboral não significa o fim, pois através de uma boa comunicação ganha-se mais apoio dos colegas e, por conseguinte, o trabalho corre melhor.

—O texto supracitado foi fornecido pelo Centro de Apoio à Educação –  
Vida Triunfante da Caritas Macau

Notas:

1. Conflito baseado na razão: os membros de uma equipa de trabalho debatem várias hipóteses, realçam os prós e os contras de cada hipótese com o objectivo de analisá-la e avaliá-la evitando erros, além disso, as opiniões criativas podem surgir.
2. Conflito baseado na sensibilidade: face a opiniões alheias, nem todas as pessoas conseguem manter a objectividade. Algumas pessoas quando debatem valorizam demasiadamente as críticas dos outros, tomam uma postura de defesa, por conseguinte, a relação laboral torna-se tensa.
3. Bibliografia para consulta: *Comunicação no local de trabalho e as relações inter-pessoais*, National Academy of Civil Service.