

Lidando com os conflitos

Discussões acaloradas são cada vez mais raras na Fox Systems, mas elas ainda acontecem. Os conflitos fazem parte do cotidiano, e saber como lidar com eles é importante. Quando pensamos em conflitos, podemos lembrar de várias situações: discussões sobre times de futebol, política, preferências musicais, metodologias de trabalho...

A seguir, conheceremos o exemplo de uma situação entre os desenvolvedores Eduardo e Fernando. O Eduardo está acostumado a fazer páginas usando o Chrome, e após testar e confirmar que está tudo funcionando, ele passa para a tarefa seguinte.

No entanto, quando o Fernando testou a página criada pelo Eduardo, ela funcionou bem no Chrome, mas no Safari, o site estava quebrado. O Fernando ficou irritado e seguiu até a mesa do Eduardo para pedir explicações:

"Eduardo, eu fui testar as páginas que você concluiu, e elas não estão funcionando no Safari. Corrige, agora, e depois você começa outra tarefa".

O Eduardo achou desrespeitosa a maneira como o Fernando falou com ele. "Quem encontra o erro, é quem deve consertar", disse o Eduardo. O Fernando, por sua vez, respondeu que não faria as correções porque a tarefa não era de sua responsabilidade e que o Eduardo deveria ficar mais atento, considerando que é um problema recorrente. O clima ficou tenso entre os dois.

Independente de quem está certo ou errado, devemos prestar atenção em alguns fatores. O objetivo é pensarmos em alternativas para que os dois consigam lidar com o assunto e, conseqüentemente, evitar conflitos. Questões simples, dependendo da intensidade com que as partes as abordam, podem gerar desentendimentos, antipatias, chegando a atrapalhar o trabalho.

Se você estivesse no lugar do Eduardo, você agiria da mesma maneira? Ou quem sabe, concordaria com o Fernando e pediria os ajustes? Por mais que seja uma situação hipotética, podemos pensar no que faríamos naquele momento.

Vamos analisar a questão de forma neutra: o Fernando tinha razão ao alertar o Eduardo, no entanto, o tom agressivo era desnecessário. Mas como esta não era primeira vez, Fernando já estava incomodado, por isso acabou perdendo o controle. A reação do Eduardo foi ruim, porque ele não se desculpou pelo erro cometido. No entanto, tinha razão ao considerar que o colega poderia ajudá-lo, afinal eles fazem parte do mesmo time. Mas o tom de voz usado não favoreceu reações apaziguadoras.

Ao tentar entender os dois lados, compreender os pontos positivos e negativos, estamos exercendo a empatia. Estamos nos colocando no lugar do outro, analisando os fatores que aconteceram, antes de começar a julgar quem está certo ou errado.

Analisar os dois lados pode ser fácil para alguns e não para outros. Às vezes, tomamos atitudes precipitadas e embora todos entendam que é necessário manter um bom ambiente de trabalho, baseado no respeito, cordialidade e altruísmo, nem sempre as coisas saem como esperamos.

Vamos pensar em algumas maneiras de ajudar o Eduardo e o Fernando a lidarem com o conflito? Vale reiterar que apresentaremos técnicas, dicas e atitudes práticas que ficarão armazenadas na sua memória e serão resgatadas quando você vivenciar situações conflitantes. No entanto, lembre-se, isso é relativo. As pessoas recebem as informações de formas diferentes, mas é possível pensar no que fazer para evitar atitudes conflitivas.

Acabamos de falar sobre o primeiro item: **seja empático**. A empatia nos ajuda a compreender as razões - por mais estranhas que pareçam - que levam alguém a tomar decisões improváveis. Se algum colega do trabalho pergunta, por exemplo: "nossa, você viu a discussão que aconteceu entre o Eduardo e o Fernando?", o que você faz?

Você pode querer ter mais detalhes antes de falar algo, ou se o jeito do Eduardo desagradasse, pode apoiar prontamente a atitude do Fernando. Poderia pensar em outras questões, mas estes exemplos já nos fazem pensar: será que tais atitudes são apropriadas?

Nestes casos, podemos nos lembrar de pontos importantes: **ouça os dois lados**. Se quisermos ser justos, é fundamental entendermos os pontos de vista conflitantes entre os envolvidos antes de tomar qualquer decisão ou emitir uma opinião.

Tentei seguir esse conselho, mas não tem jeito, não gosto mesmo do Eduardo. Temos o direito de gostar e não gostar das pessoas, mas a questão é: será bom para todos? Imagine trabalhar com alguém que você não gosta. Pode ser uma tortura. Então, o que fazer?

Caso você não queira trabalhar em outra empresa (talvez uma atitude bem exagerada), precisaremos adotar uma **postura racional**. A dica é não se deixar contaminar emocionalmente, quando houver discussões mais ríspidas entre colegas, ou entre você e outra pessoa. A tendência é respeitar quem mantém o controle.

Vamos supor que o Eduardo procurou você para desabafar, contou a sua versão sobre o ocorrido. Como reagir? Você pode escutá-lo e não emitir nenhum julgamento contra o Fernando, afinal, os dois são seus colegas e quer evitar mal-entendidos. Talvez você opte por apoiar o Eduardo, deixando-o mais tranquilo. Mas esta atitude não seria justa, considerando que a outra parte não foi ouvida. O melhor a se fazer é **estimular o diálogo**.

Procure fazer com que as partes apresentem seus argumentos de maneira serena e, de preferência, apresentando dados mensuráveis. Desta forma, as informações dos dois lados podem ser aproveitadas em uma proposta intermediária.

Pedir que as partes dialoguem não é um gesto incompreensível, e se elas tiverem dificuldade de colocar isso em prática, talvez o orgulho esteja atrapalhando. Lembre-se que é importante estarmos abertos e receptivos para aprendermos a lidar melhor com os conflitos, considerando que eles são inevitáveis.