

Gestão de conflitos

Transcrição

[00:00] As discussões são cada vez mais raras na Fox Systems. Isso não significa que elas não acontecem. Quando falamos de discussão, lembramos de algumas coisas. As pessoas podem entrar em conflito por discutirem sobre futebol, religião, política, metodologia de trabalho, e assim por diante. Como podemos lidar com essa situação? Afinal, vivemos em sociedade. Pontos de vista diferentes é o que faz com que o mundo vá para a frente.

[00:35] Vamos ver um exemplo que aconteceu na Fox Systems entre os dois desenvolvedores. O Eduardo está acostumado a criar as páginas usando o Chrome. Ele terminou uma tarefa e foi para a próxima. O Fernando foi fazer os testes para validar. Quando ele entrou no Safari, quebrou todo o site, ficou irritado e foi tirar satisfações com o Eduardo.

[01:15] O Eduardo ficou bem chateado e o clima fechou entre os dois. Independente de quem está certo, temos que pensar que esses tipos de conflitos podem acontecer. O importante é tomar cuidado para evitar que coisas pequenas se tornem grandes pela nossa posição. Às vezes nossa entonação de voz pode chatear, e aí o circo está armado. O que poderia ser resolvido em uma conversa toma rumos maiores.

[02:10] A ideia é entender como podemos reagir diante de situações semelhantes. E se fosse com você? Talvez você lidasse bem, outra pessoa ficasse irritada. Existem diferentes percepções para lidar com o mesmo tipo de situação. Não tem certo ou errado, mas vale a pena analisar os comportamentos.

[02:52] O Fernando agiu certo por alertar, porque se ele mandasse para a produção e estivesse tudo errado, o cliente não ia gostar. Mas o tom de voz dele não foi dos melhores. Mais uma vez, entendo que ele pode estar bravo, por não ser a primeira vez que o Eduardo comete esse erro, mas ainda assim é preciso se controlar. Se formos gritar com todo mundo, fica complicado.

[03:32] Do ponto de vista do Eduardo, um ponto negativo é não ter se desculpado. Ele não precisa pedir perdão, mas poderia ter dito que iria verificar. Essa questão conta um ponto negativo para a situação. Mas ele também pediu ajuda, dizendo que os dois poderiam trabalhar juntos por estar no mesmo time. Porém, o tom de voz complicou. Às vezes o problema mora aí. A maneira como nos expressamos pode colocar tudo a perder.

[04:23] Existem pontos positivos e negativos em ambos os casos. Não vamos entrar no mérito de quem está certo, mesmo porque a opinião pode variar.

[04:38] Agora vem uma dica para todo mundo. É importante sermos empáticos. A partir do momento em que nos colocamos na posição do outro, ficamos mais flexíveis. De repente, o Eduardo deixou passar por desatenção, não foi por mal. E o Fernando também pode ter ficado irritado por ter que sempre corrigir as coisas. Tem sempre os dois lados. Quando somos empáticos, nos colocamos na posição do outro e entendemos o motivo das coisas acontecerem. Não estou dizendo que vai ser fácil, mas é importante.

[06:40] A partir do momento em que entendemos os dois pontos, é importante também ouvir os dois lados. Se eu sou uma terceira pessoa e tenho uma antipatia com o Eduardo, posso tomar o lado do Fernando. Antes de eu tomar uma atitude, é importante ouvir ambos os lados. Às vezes você pode ser colega dos dois. E aí? É difícil tomar um partido. Mas acontece, e na verdade não estávamos lá para ver o que aconteceu. Isso pode gerar desconforto.

[08:13] Eu concordo que no dia a dia as coisas acontecem tão rapidamente que às vezes é complicado fazer isso, mas lembre-se, sempre que pensar em tomar partido, pense no outro lado. Senão ficamos muito cômodos. Você começa a criar pensamentos, deduções que nem sempre são reais.

[08:55] Vamos supor que no meu caso eu vi os dois lados e continuo apoiando o Fernando, achando que o Eduardo agiu mal. O que eu faço? Neste caso, temos que ter uma postura racional. As pessoas admiram quem tem auto controle. Se eu não estava envolvida, por que vou ficar criticando o Eduardo? Teve uma situação problemática, concordo com um lado. Vou tomar as dores da pessoa? Não. Temos que ter uma postura racional para não criar mais situações ruins. Pense no hoje. Houve um mal-entendido, guarde, se posicione de forma distante. Senão, investimos muito tempo e energia em coisas que só vão deixar o trabalho mais difícil.

[10:58] Vamos supor que ficou um clima ruim entre os dois. Eu sou colega de ambos. Qual meu papel? Chamo os dois e pergunto o que aconteceu. Isso pode ser feito por qualquer pessoa, não somente chefe. Eles vão explicar e eu vou estimular o diálogo. Quando as pessoas conversam, se elas têm maturidade para expor as opiniões, vamos conseguir nos comunicar melhor. Senão fica aquela coisa chata. Os dois precisam se conversar, e bola para a frente. Afinal, todo mundo está no mesmo time e focado em gerar soluções para o cliente.

[12:41] De repente o Eduardo fala que eles conversaram, mas não houve consenso. O que está por trás da não aceitação do pedido de desculpas? Se isso acontecer, é importante lembrar que talvez o orgulho esteja nos afastando das pessoas e impedindo de aceitar e pedir desculpa. Muitas vezes achamos que resolver conflitos é fácil, mas às vezes temos dificuldade de falar o que sentimos. Por isso eu digo, tenha sempre a mente aberta, use e abuse da empatia, se coloque no lugar do outro, para conseguirmos desconstruir o orgulho.