

VOCÊ SABE LIDAR COM CONFLITOS ?!

DENIZE DUTRA

Num mundo onde conviver bem com a diversidade tornou-se um requisito imprescindível ao sucesso pessoal e profissional, ter habilidade para lidar com o conflito, gerado pelas naturais diferenças de percepções, crenças, opiniões e outros fatores, acabou por tornar-se uma competência crítica nas organizações e até nas demais estruturas sociais, como família, associações, etc.

Sabemos que os conflitos são, não só inevitáveis, como também podem ter uma função positiva no grupos sociais, pois evitam a estagnação, estimulam a criatividade e a inovação, desenvolvem a flexibilidade, levando-nos a considerar que existem sempre outras possibilidades, nas quais ainda não havíamos pensado. No entanto, um conflito mal resolvido, pode trazer consequências desastrosas para a vida das pessoas e para os resultados das organizações.

Se analisarmos as experiências do cotidiano, acabamos percebendo, que evitar o conflito, acaba tendo reflexos mais graves, pois aquilo que não é resolvido, acaba tomando proporções que, às vezes, não percebemos e quando aparecem, fogem ao nosso controle e ainda trazem riscos de danos maiores .

Por outro lado, todas as soluções que atendam a uma das partes do conflito, e que não gerem satisfação mútua, acabarão causando sentimento de perda, frustrações, raivas, rancores....que, de alguma forma, irão encontrar uma forma de expressão. Por isso, desenvolver nossas competências emocionais para lidar com os conflitos de forma produtiva e eficaz é um dos nossos desafios. **Para ajudá-lo nesta tarefa, elaboramos um teste, que estimulará sua auto-análise e contribuirá para o seu auto-desenvolvimento. Para isto, ao respondê-lo considere seu "comportamento real" nestas situações, e não o seu "comportamento ideal", ou seja, aquele que você gostaria de ter! Pense em como você costuma agir.**

Seja sincero, e boa sorte !

TESTE SUA HABILIDADE PARA LIDAR COM CONFLITOS

DENIZE DUTRA

A) INSTRUÇÕES:

1. Leia cada uma das afirmativas e atribua pontos de acordo com a seguinte escala:

JAMAIS = 1 RARAMENTE = 2 ÀS VEZES = 3 QUASE SEMPRE = 4 SEMPRE = 5

Seja sincero!

2. Some seus pontos.

EU...	Sempre	Quase sempre	Às vezes	Raramente	Jamais
1-...entendo que os conflitos são muitas vezes inevitáveis, pois temos diferenças de percepções, opiniões, enfim, diferenças individuais que são naturais ...					
2 -...mesmo diante do desconforto e do constrangimento causados por um conflito, consigo manter meu autocontrole, e não me envolver emocionalmente, focando a situação e não as pessoas...					
3-... procuro me colocar no lugar dos outros, sendo sensível em relação aos seus sentimentos e compreensivo quanto às suas posições...					
4-... quando percebo que estou dentro de um conflito, procuro pensar numa forma de resolver a situação positivamente para os dois lados, o meu e o dos outros...					
5-... percebo que a melhor forma de contribuir para a solução de um conflito entre terceiros, é não tomar posições em favor ou contra alguma parte, e assumir uma postura neutra e tentar mediar, mantendo foco no problema e não nas pessoas...					
6-...consigo superar meus sentimentos de raiva e frustração com a situação e ser capaz de cooperar para encontrar uma solução adequada...					
7-...quando tenho alguma divergência e dificuldade com outra pessoa, procuro conversar diretamente com ela, colocando assertivamente o que está ocorrendo e como estou me sentindo...					
8-... consigo ouvir o outro, mesmo quando estou contrariado, para tentar entender seu ponto de vista...					
9-...acredito que a melhor solução é aquela que é boa para os dois lados, e que pode existir uma terceira alternativa, que não é a minha nem a dos outros...					
10-...procuro aprender com as situações de conflitos pessoais, ou com terceiros, no sentido de saber lidar de forma positiva com este tipo de situação...					
11-...tenho flexibilidade para entender outros pontos de vista diferentes dos meus...					
12-... cedo, quando percebo que isto poderá contribuir para um entendimento entre as partes e para resultados positivos para ambos.					
TOTAL POR COLUNA					
TOTAL GERAL= Soma das Colunas					

B) VEJA SEU RESULTADO:

- **49 a 60 pontos = Sua habilidade para LIDAR COM CONFLITOS é EXCELENTE.** Você demonstra ter atitudes muito positivas diante das situações de conflito, favorecendo soluções eficazes e podendo assumir papel de mediador/conciliador no conflito entre terceiros
- **37 a 48 pontos = Sua habilidade para LIDAR COM CONFLITOS é BEM DESENVOLVIDA,** mas pode aprender ainda mais com cada nova experiência e aprimorar alguns pontos, analisando mais a si mesmo e observando mais os outros. Às vezes lidamos bem com os nossos conflitos, mas ainda não estamos preparados para ajudar aos outros, ou por outro lado, sabemos ajudar na solução dos outros, mas não sabemos encontrar a melhor solução quando estamos envolvidos emocionalmente.
- **25 a 36 pontos = Sua habilidade para LIDAR COM CONFLITOS É MEDIANA,** nem muito desenvolvida e nem baixa. Você precisa expandir mais sua inteligência emocional, pois o autoconhecimento, autocontrole, a empatia, a sociabilidade, a assertividade e a flexibilidade são as bases para esta habilidade. Você tem potencial, mas precisa desenvolvê-lo mais ! Não se acomode !
- **12 a 24 pontos = Você tem POUCA habilidade para LIDAR COM CONFLITOS.** Procure identificar seus sentimentos e compartilhar mais com as outras pessoas. Também aprenda a ouvir mais os outros e a respeitar as diferenças naturais, ninguém é igual a ninguém! O primeiro passo para um processo de melhoria é admitir e aceitar nossas vulnerabilidades (pontos fracos). Depois observe atentamente pessoas e situações bem sucedidas nestes aspectos, e avalie quais são as habilidades e atitudes que fizeram diferença. Elabore um plano de ações para desenvolver as habilidades e atitudes que deseja aprimorar.
- **Menos de 12 pontos = Sua habilidade para LIDAR COM CONFLITO É MUITO PEQUENA.** Para você é extremamente difícil lidar com esta situação. Acredite que melhorar esta habilidade pode ser mais fácil do que você imagina, mas exige trabalho persistente, e muita disponibilidade para o outro. Procure aprender com todas as experiências, mesmo que sejam negativas. Evite repetir situações que promovam frustrações, procure estar mais aberto para os relacionamentos e considerar alternativas novas diante das situações. Seja mais flexível ! Exercite ! Tente ! Tente de novo ! Você pode !

Este tipo de teste não pode ser encarado como "rótulo". Entenda como um estímulo à nossa auto-análise, que nos ajuda a identificar pontos "cegos" que podemos desenvolver para melhorar nossa atuação pessoal. Agora que você já tem a sua auto-percepção, considere a possibilidade de ampliar seu autoconhecimento pedindo a uma, duas ou três pessoas que convivem diretamente com você (pessoal ou profissionalmente) para responderem o teste sobre você e te darem um feedback sobre os resultados do mesmo.

Desta forma, você poderá entender melhor os impactos positivos ou negativos destes aspectos sobre o seu desempenho profissional e sobre suas relações com o MUNDO !

SUCESSO !