

PASSOS PARA APLICAR AS COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS NA HORA DO CONFLITO

by Annemarie Richter

O que fazer quando no meio da conversa ou negociação as coisas esquentam e saem do controle?

Siga estes 7 passos básicos:

1 RESPIRE ANTES DE RESPONDER

Nos primeiros 30 segundos após instalado o conflito, respire! A raiva é explosiva e rápida. Respire antes de tomar qualquer atitude ou de responder a uma provocação. É melhor demonstrar que você está tentando se controlar do que demonstrar que não consegue se controlar

2 ACALME QUEM ESTIVER NO CONFLITO

Depois que estiver calmo, tente acalmar, de forma madura as pessoas que estão na situação conflitiva. Ofereça uma água, uma pausa, reconheça a emoção das outras pessoas.



3 NÃO CRITIQUE

Fale sobre a atitude e não sobre a personalidade da pessoa. Foque no problema e na busca da solução e não caráter e na personalidade dos envolvidos. Além de não contribuir, esta atitude só atrapalha.



4 OUÇA

Ouçã a pessoa no momento em que ela estiver com raiva. Deixe que ela exponha o sentimento, mas conduza-a nesse processo. Não deixe que ela projete a raiva no outro. Ouça com atenção e com real interesse no ponto de vista do outro.



5 RECONHEÇA E AUXILIE A RECONHECER AS EMOÇÕES

Reconheça suas emoções, auxilie a reconhecer as emoções da outra pessoa e identifique outros posicionamentos e escolhas possíveis.



6 RECONHEÇA QUE NINGUÉM ESTÁ 100% ERRADO, NEM 100% CERTO

Faça um esforço para compreender outros pontos de vista e tenha serenidade para reconhecer bons argumentos do outro lado.



7 PRATIQUE A ESCUTA ATIVA

Escuta ativa é o real interesse no que o outro fala, tentando entender seus argumentos ao invés de ouvir para derrubar seus argumentos.



Lembre-se que para resolver um conflito é preciso que todas as partes tenham seus interesses atendidos para que consigam implementar as soluções pactuadas.

Para mais informações sobre treinamentos sobre gestão de conflitos e mediação acesse: www.girassolsolucoes.com.br

