

LÍDERES E SUPERVISORES DE CÉLULAS

RECAL

RECICLAGEM CAPACITADORA DE LÍDERES

ANTES DE QUALQUER CONFRONTO
É PRECISO LEVAR EM CONTA AS MOTIVAÇÕES DA OUTRA PESSOA

O PRINCÍPIO DA CONFRONTAÇÃO

Os conflitos são como o câncer: quanto mais cedo é detectado, maior a possibilidade de ser combatido com sucesso.

A PERGUNTA QUE DEVO FAZER A MIM MESMO:
EU ME IMPORTO O SUFICIENTE A PONTO DE CONFRONTAR
AS PESSOAS DA MANEIRA CERTA?

*Assim como o ferro afia o ferro, o homem afia o seu companheiro.
(Provérbios 27:17)*

OS CONFLITOS SÃO INEVITÁVEIS

- Assim como a morte e os impostos, ninguém consegue se livrar dos conflitos.
- A única maneira de evita-los é se isolando de todos os outros habitantes do planeta, embora, caso você tenha visto Tom Hanks discutir com uma bola de vôlei no filme “Náufrago”, possa acreditar que, mesmo longe de tudo, as pessoas sejam capazes de dar um jeito de criar conflitos.

A CONFRONTAÇÃO É COMPLICADA

- Quando o assunto é liderança o tema "confrontação" está sempre presente.
- Quantos aqui neste momento estão passando por algum tipo de conflitos com alguém de sua família, célula, igreja, trabalho etc?
- Agora, quantos de vocês confrontaram esta situação com a outra pessoa
- Ninguém gosta de confrontação, por isso todos a evitam (e aqueles que gostam também têm seus problemas psicológicos!).
- Por que é tão difícil confrontar?
- É porque tememos que as pessoas não gostem mais de nós, ou que não nos entendam, ou mesmo que nos rejeitem. Tememos o desconhecido.
- Não estamos acostumados a compartilhar sentimentos.
- Ficamos preocupados com a possibilidade de que a confrontação piore as coisas.
- Vamos ser sinceros: pouca gente foi ensinada a desenvolver habilidades saudáveis de confrontação.

A MANEIRA COM QUE LIDAMOS COM OS CONFLITOS DETERMINA NOSSO SUCESSO NAS SITUAÇÕES MAIS DIFÍCEIS

- Como lidar com os conflitos nos relacionamentos?
- Você sabia que o conflito sempre cresce quando o problema não é confrontado de maneira rápida e eficiente?
- E por isso que sua abordagem é tão importante.
- Aqui estão alguns exemplos de estratégias nocivas que vejo as pessoas usarem quando lidam com conflitos:
 - a) **Vencer a qualquer custo.** E como um tiroteio: rápido, brutal e destrutivo.
 - b) **Fingir que não há conflito.** Mesmo que você opte por não ouvir, não ver e não falar nada, o problema não vai deixar de existir.
 - c) **Fazer-se de coitadinho.** Quem vence na vida não se faz de coitado. Bancar a vítima não resolve os conflitos. Só serve para irritar os outros.
 - d) **Guardar rancor.** Gente que fica fazendo lista de erros dos outros não consegue recomeçar bem.
 - e) **Abusar da autoridade.** Usar a hierarquia nunca resolve o conflito. Apenas o posterga.
 - f) **Levantar a bandeira branca.** Desistir do conflito é uma solução permanente para um problema temporário.
- Nenhuma dessas maneiras de abordar um conflito ajuda alguém a resolvê-lo de maneira saudável.

UM GUIA PARA CONFRONTAÇÕES SAUDÁVEIS

- A solução dos conflitos não é coisa complicada. Intelectualmente falando, é bem simples. Mas emocionalmente pode ser difícil. Exige honestidade, humildade e dedicação ao relacionamento.
- Aqui está um plano em seis etapas para ajudar você a cumprir a tarefa da confrontação:

1. SÓ CONFRONTE A PESSOA SE VOCÊ, DE FATO, SE IMPORTA COM ELA

- Em poucas situações é indicado confrontar alguém com quem você não se importa, como acontece em instâncias jurídicas ou quando ocorreu um caso de abuso. Mas esses não são conflitos relacionais típicos.
- Em quase todas as situações de relacionamento, é mais frutífero entrar em confrontação tendo os interesses da outra pessoa em mente.
- No passado, quando você tentava resolver um conflito com outra pessoa, qual era seu objetivo? Solidariedade? Alívio? Vitória a todo custo?
- Da próxima vez, procure iniciar o confronto com o objetivo de favorecer ambas as partes.
- E se você tentar garantir que a outra pessoa seja beneficiada primeiro, então saberá que sua perspectiva é a mais benéfica.
- Ao se preparar para confrontar alguém, é bom que essa pessoa também saiba que você também está preocupada com ela, e não apenas em se livrar do problema.

2. COVERSE COM A PESSOA ASSIM QUE POSSÍVEL

- Toda vez que surge um conflito, somos tentados a evitá-lo, protelar a confrontação ou pedir a alguém que resolva para nós.
- Mas a verdade é a seguinte: sempre que se deixa passar um conflito, qualquer que seja a razão, ele só fica pior.
- Se alguém se vê numa situação na qual começa a especular a respeito dos motivos de outra pessoa, ou imaginar o que realmente aconteceu, geralmente pensa no pior.
- Negar a confrontação apenas torna a situação mais grave.
- Se estou fazendo o que me faz sentir mais à vontade, então estou sendo negligente.
- Se o que faço pelo bem da outra pessoa também me faz sentir à vontade, então é maravilhoso.
- Mas se trato a irresponsabilidade de maneira irresponsável, devo lembrar que a soma de dois erros não dá um acerto como resultado.

3. PRIMEIRO TENDE UM ENTENDIMENTO, NÃO NECESSARIAMENTE UM ACORDO

- Um obstáculo significativo à solução positiva de um conflito é chegar à confrontação com muitos conceitos preconcebidos.
- Há um ditado que diz: a pessoa que dá uma opinião antes de entender o problema é humana, mas a pessoa que julga antes de entender o problema é tola.
- O presidente norte-americano Abraham Lincoln era famoso por sua grande habilidade no trato com as pessoas. Dizia ele: "Quando me preparo para discutir com alguém, dedico um terço de meu tempo para pensar sobre mim e sobre o que vou dizer, e dois terços para pensar sobre a outra pessoa e o que ela vai dizer".
- Aqui temos uma boa regra a seguir. É impossível ensinar os outros a ser compreensivos quando o foco está em si mesmo.
- Há uma grande diferença entre conhecer e compreender podemos saber muito sobre algo sem jamais compreendê-lo.

4. FAÇA UM ESBOÇO DO PROBLEMA

- Quando é sua vez de falar e se fazer entender, é importante fazer uma abordagem positiva do assunto. Aqui estão minhas sugestões:
 - a) **Descreva suas impressões.** No início, evite conclusões ou afirmações sobre os motivos da outra pessoa. Apenas diga o que acha a respeito e descreva o problema que, em sua opinião, está causando o conflito.

- b) **Fale como se sente a respeito do problema.** Se os atos da outra pessoa irritam, magoam ou frustram você, expresse isso claramente, mas sem acusações.
- c) **Explique por que aquele assunto é tão importante para você.** Muitas vezes basta alguém descobrir que determinado assunto é prioritário para o outro para se disponibilizar à mudança.

5. INCENTIVE O OUTRO A RESPONDER

- Nunca entre numa confrontação sem dar espaço à resposta. Se você se importa com as pessoas, saberá ouvi-las.
- Além disso, uma das melhores formas de persuasão é usar seus ouvidos, ouça o que os outros têm a dizer.
- Às vezes, a simples discussão ajuda você a compreender que suas impressões estavam equivocadas. Sei porque isso já aconteceu comigo. É muito desagradável quando descubro que *eu* sou o problema.
- Em outros casos, descobrimos que é necessário levar em conta alguns fatores atenuantes.
- Incentivar a resposta ajuda você a entender melhor o problema. Também permite que o outro tenha uma chance de processar emocionalmente a questão.
- Ao entrar em confrontação, geralmente a outra pessoa tem uma reação emocional. Pode ficar chocada, nervosa ou se sentir culpada. Pode querer ou não dizer o que ela sente.
- Em qualquer desses casos, incentive-a a responder com sinceridade. Por quê? Porque, se não o fizer, ela não será capaz de se mobilizar para solucionar o problema, e se concentrará de tal maneira em sua justificativa que não conseguirá ouvir mais nada.

Quando confrontei pessoas, descobri o seguinte:

- Em 50% dos casos, elas não compreendiam que havia um problema.
- Em 30% dos casos, elas percebiam que havia um problema, mas não sabiam como resolvê-lo.
- Em 20% dos casos, elas percebiam que havia um problema, mas não queriam solucioná-lo.
- A má notícia é que uma em cada cinco pessoas (ou seja 20%) não quer encontrar uma solução positiva. A boa notícia é que em 80% dos casos há grandes possibilidades de resolver o conflito.

6. ENTRE EM ACORDO PARA TRAÇAR UM PLANO DE AÇÃO

- A maioria das pessoas detesta a confrontação, mas gosta de encontrar soluções.
- E a única maneira de chegar a uma solução é por meio de uma atitude afirmativa.
- Ao desenvolver um plano de ação e chegar a um acordo a respeito dele, você dirige o foco para o futuro, não o concentra nos problemas do passado.
- Se a pessoa que você confronta deseja mudar, ela trabalhará com a possibilidade de fazer as coisas melhorarem.
- Um bom plano de ação deve incluir esses pontos:
 - a) Identifique com clareza o problema.
 - b) Entre em acordo para solucioná-lo.
 - c) Dê mostras que evidenciem a solução do problema.
 - d) Crie uma estrutura confiável, com cronograma e a delegação de responsabilidades.
 - e) Estabeleça um prazo para a realização do plano.
 - f) Ambas as partes devem se comprometer a fazer do problema coisa do passado, depois de resolvido.
- Se a confrontação tiver um caráter formal, como num ambiente não familiar (célula, igreja, trabalho) então coloque o plano de ação no papel. Com isso, será possível recorrer sempre ao documento se a solução não estiver sendo colocada em prática.
- Confrontações bem-sucedidas geralmente mudam as duas pessoas, não apenas uma delas.

- Você sabia que, com o tempo, as pessoas passam a ter opiniões parecidas a respeito uma da outra? Alguns chamam isso "regra da reciprocidade".
- A mudança positiva é a **primeira** medida de sucesso quando um problema é resolvido por meio da confrontação.
- A **segunda** é o crescimento contínuo do relacionamento. Toda vez que se resolve de fato um conflito, o relacionamento não é prejudicado, pelo contrário, os laços entre as duas partes sai fortalecido. Mas tudo começa com uma preocupação genuína com a outra pessoa.
- Abraham Lincoln resumiu isso muito bem quando afirmou:

Se você deseja ganhar uma pessoa para sua causa, primeiro convença-a de que é seu amigo sincero (...) Se tentar determinar a opinião da pessoa, dirigir suas ações ou menosprezá-la, ela recuará (...) Você não conseguirá mais quebrar sua resistência, assim como é impossível romper o casco de uma tartaruga cortando-o com palha.

O PRINCÍPIO DA CONFRONTAÇÃO

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

1. O que acontece quando uma confrontação não é bem-sucedida?
2. Você diria que a maioria das pessoas leva em conta os interesses das outras quando entra numa confrontação?
3. Pense nas várias maneiras como as pessoas costumam reagir a um conflito potencial:
Vencer a qualquer custo. Fingir que não há conflito. Fazer-se de coitadinho. Guardar rancor. Abusar da autoridade. Levantar a bandeira branca.
Antes, qual dessas maneiras de abordar a questão você teria maior possibilidade de adotar?
Por quê?
4. O que acontece quando a pessoa que inicia a confrontação se descontrola emocionalmente? E quando ela é fria demais? O que se pode fazer para manter o equilíbrio emocional durante uma confrontação?
5. O que costuma acontecer quando não se cria um plano de ação bem claro durante uma confrontação? Você acha difícil criar um plano desse tipo? Quais são os obstáculos mais comuns? O que acontece se a outra pessoa não deseja participar? Em casos assim, como chegar a uma solução e ao final do conflito?