

QUANDO O CONFLITO ACONTECE



Carlos Pessoa
Professor e
especialista em
Negociação e
Gestão Estratégica

O conflito pode acontecer quando menos se espera porque ele é provocado por nossas diferenças: todos nós já tivemos a oportunidade de testemunhar, ou mesmo de vivenciar o surgimento de conflitos, criados muitas vezes a partir do nada. Para entender as razões da ocorrência dos conflitos, é necessário refletir a respeito do nosso aprendizado na sociedade.

Como foi que a sociedade nos ensinou a lidar com disputas? Como somos aconselhados a lidar com aquilo que nos desagrada? Se você está furioso com alguém, demonstre-o e revide! Bem, se você está realmente zangado com alguém, pegue uma arma e atire nele. Se preferir cometer um crime mais leve, apenas agrida-o física e emocionalmente. Se você preferir ser mais civilizado, passe-lhe uma descompostura e faça-o parecer idiota. E se você quiser agir de acordo com a lei, simplesmente processe-o. Quais são os ditados que ouvimos constantemente durante toda a nossa vida? *Quem com ferro fere, com ferro será ferido. Eu dou um boi para não entrar na briga, mas dou uma boiada para não sair dela. Olho por olho, dente por dente. Bateu, tomou. Eu não levo desaforo para casa. Se apanhar na rua, apanha aqui em casa também.*

Assim, com tantos ditados promovendo a discórdia e o pessimismo, não é de se esperar que alguém queira acolher



©erhu1979/istockphoto

nossa proposta logo de início e se comportar de maneira colaborativa quando as convicções dele não estão alinhadas com as nossas.

Por que as guerras persistem? É porque o ser humano tem uma vontade inconfessável de morrer? A resposta é: não! Então é por causa do marketing dos fabricantes de armas? A resposta também é: não! O principal motivo da persistência das guerras é o simples fato de que elas, embora tenham um alto preço, funcionam como juiz supremo das divergências entre as partes.

Quando duas partes tentam dialogar e entrar em acordo e não conseguem, surge uma divergência grave e elas declaram "guerra" uma à outra porque a coação e a força têm a vantagem de ser uma linguagem compreendida por todos.



Em situações difíceis ou críticas, o outro passa a ser "adversário", e quando um lado perde, resolve-se o conflito, embora temporariamente, porque o "vencedor" pode até ter conseguido aquilo que ele pensava que queria, na forma de dinheiro ou de controle, ou mesmo na satisfação de haver provado que ele estava "certo", mas a essência do conflito não terá sido resolvida e continuará a conspirar contra a vida dos envolvidos, possivelmente para sempre.

Como podemos ver, o conflito é uma espécie de droga. É excitante, dá-nos uma sensação de falso poder, é destacado na sociedade pelos meios de comunicação e ficamos tão acostumados com ele que, se por um lado o detestamos, por outro somos quase dependentes da ideia de tê-lo presente em nossas vidas.

Ele é um estimulante para muitas pessoas bem treinadas na escola do pensamento competitivo de "derrotar" alguém, seja numa negociação, seja numa quadra de tênis, em um tribunal, na empresa, na sociedade ou na família, porque, por alguma razão difícil de entender, tornou-se "inaceitável" admitir que a outra pessoa tenha tanto direito a ter suas opiniões e sentimentos quanto você.

Entretanto, uma vitória baseada em vingança, força ou coação, que leve o outro ao constrangimento e à submissão, não é uma vitória, é uma violação da integridade e da dignidade dele.

Assim, quanto mais tempo um conflito persistir, maior será a probabilidade de uma escalada de sua importância. E é muito provável também que divergências não resolvidas deturpem a importância de futuros conflitos, que serão intensificados.

Quando acreditamos que não se pode fazer nada para impedir os confrontos, não fazemos praticamente nada. O fatalismo paralisa nossa vontade de agir. O que nos impede de chegar à paz é, então, talvez mais do que qualquer outra razão, a nossa falta de alternativa para a coação quando o conflito se torna grave. ■

www.carlospessoa.com.br