

GESTÃO DE CONFLITOS

COMO EVITAR UM CONFLITO MAU PARA TODOS

18



SILKE BUSS É UMA MEDIADORA DE CONFLITOS QUE USA A SUA EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL PARA MEDIAR SITUAÇÕES DE CONFLITO LATENTE QUE PODEM PREJUDICAR AMBAS AS PARTES. O QUE AQUI É CONTADO, NÃO É FANTASIA E EXISTE UM POUCO POR TODO O LADO.

A HISTÓRIA, contada por Silke Buss (na foto à esquerda), pode ser o retrato de muitas situações que surgem ao longo do país. Serve de alerta para perceber que, muitas vezes, é preferível dar um passo atrás e repensar a estratégia do que entrar em conflito.

Enfim, é uma situação limite que poderia ter sido evitada com o recurso à mediação de conflitos ou, até, ao simples bom senso. Neste caso, ninguém interveio a tempo, ninguém procurou ajuda externa, ninguém pensou em realizar uma mediação de conflitos. Vamos ao caso.

Há sete anos ainda estava tudo em ordem. Numa vila, o tio tinha uma loja de motos que era conhecida em toda a região pela grande oferta de Vespas e pelo excelente trabalho de manutenção e reparação. Na oficina da loja trabalhavam o tio, que em jovem era piloto de motocross, e o seu sobrinho. O clima entre eles era fantástico. Os clientes sentiam este entusiasmo e dedicação e a loja andava de vento em popa. Com o acidente terrível do tio, tudo mudou. Ficou em coma durante meses no hospital, enquanto a mulher geria a loja e o sobrinho assegurava a oficina. Foi muito difícil, com imenso esforço, mas os dois conseguiram



ram manter o negócio. No entanto, pouco a pouco o jovem sentia-se cada vez mais explorado, uma sensação alimentada dia após dia pelo pai dele, o irmão mais novo do doente, que tinha contas abertas. A insatisfação do jovem persistiu mesmo depois do regresso do tio, debilitado, depressivo e incapaz de trabalhar na oficina. O tio passava o dia todo na loja a descarregar a sua frustração no sobrinho que não fazia nada bem.

O sobrinho não se sentia reconhecido e a sua vingança era não demonstrar qualquer compreensão pela situação do tio. O clima ficou tóxico, a qualidade de trabalho piorou e a loja começou a perder clientes até ao dia em que o sobrinho, com a ajuda do pai, declarou guerra aberta: inaugurou, na mesma vila, a sua própria loja de motos, especializada em Vespas, com oficina. Esta decisão foi a sentença de morte das duas lojas. Neste exemplo extremo, mas real ficaram claras algumas coisas: as emoções tornam as pessoas cegas. Viram famílias umas contra as outras, faz vir ao de cima o ódio, a vaidade ferida, a falta de reconhecimento, a falta de compreensão, a frustração, a inveja, a sensação de exploração, enfim, todas as característi-

ESCOLHER UMA MEDIACÃO PROFISSIONAL DE CONFLITOS PODE SER A DIFERENÇA ENTRE A RUTURA DOLOROSA OU O SUCESSO DE AMBAS AS PARTES

cas que não devem entrar nos negócios, sobretudo, com familiares. A pergunta é sempre a mesma: podia a família ter evitado a tragédia a tempo? Sim, se tivesse escolhido como opção uma mediação de conflitos. Numa mediação de conflitos, o mediador puxa todas as emoções, inclusive as mais profundas e escondidas, à superfície. Assim, as pessoas em conflito conseguem ver de novo. Isto é, ganham clareza relativamente ao que sentem e ao que querem. Ao separar os sentimentos dos objetivos, o mediador torna possível o compromisso. Quem encontra este compromisso são as próprias pessoas em conflito e é por isso que a mediação de conflitos tem tanto sucesso. Assim, saem todos a ganhar, enquanto nesta tragédia familiar ficaram todos a perder.

Fica claro que é necessário ter cabeça fria e capacidade de recorrer à ajuda externa para resolver uma situação que, detetada, pode ser evitada e resolvida de forma que deixasse todos satisfeitos ao invés de deixar um rasto de dor e destruição de valor. Escolher uma mediação profissional de conflitos pode ser a diferença entre a rutura dolorosa ou o sucesso de ambas as partes. **A**