



Conflito- Manter o Controlo Emocional

RESUMO

Manter o controlo emocional quando está a lidar com conflitos numa relação é provavelmente o passo mais importante, e o mais difícil. É possível reduzir o escalar de atitudes negativas ao compreender e controlar os seis elementos do ciclo de conflito, aprender métodos para processar a fúria, criar alternativas saudáveis a reacções destrutivas e estimular o diálogo para analisar o problema enquanto mantendo o controlo.

CONTEXTO

Emoções fortes são simultaneamente uma causa e um resultado do conflito. As pessoas num conflito têm uma variedade de emoções fortes e negativas, tais como fúria e desconfiança. Estas emoções estão normalmente ligadas aos problemas em disputa. As emoções são reais, duras e devem ser expostas para que o conflito seja resolvido confortavelmente para todos os envolvidos.

Neste módulo é abordado o aspecto emocional de resolução de conflitos. Irá analisar porque a fúria, em particular, é uma emoção que tem de ser processada e gerida para que o conflito seja resolvido profissionalmente.

Competências abordadas:

Categoria de Competências Primárias:

- **Resolução de Conflitos**

Fortalece relações entre pessoas que antes estavam separadas pelas suas diferenças de opinião.

Categorias de Competências Relacionadas:

- **Gestão de Stress**

Sabe diferenciar stress positivo de negativo. Mantém uma atitude equilibrada.

- **Capacidades Interpessoais**

Demonstra uma capacidade consistente para construir relações sólidas dentro e fora da organização.

- **Comunicação**

Utiliza escuta activa em conjunto com um discurso eloquente e informação escrita.

Ao completar este módulo, os participantes serão capazes de:

- Desenvolver estratégias de resolução de conflitos que fomentam o trabalho de equipa
- Entender reacções ao conflito por forma a melhor gerir atitudes
- Analisar situações de conflito para determinar a melhor abordagem para atingir os resultados desejados.

“A acção parece vir a seguir às emoções mas realmente estão juntos. Ao regular a acção, que está sob maior controlo da vontade, podemos indirectamente regular as emoções que não o estão.”

— William James