

TRATANDO COM BURROS TEIMOSOS E LINGUIÇAS OFENDIDAS.

Como solucionar conflitos de maneira criativa

Cristina Borchert¹

WAWRZINEK, Ursula.

Vom Umgang mit sturen Eseln und beleidigten Leberwürsten.

Wie Sie Konflikte kreativ lösen.

Verlag: Klett-Cotta, 2013. 188p

Quem de nós não conhece um colega de trabalho, amigo, parente ou vizinho que, às vezes, ou frequentemente, age como um burro teimoso, empacado em seu ponto de vista e inacessível para qualquer tipo de diálogo? Ou então aquele tipo que, por tudo ou por nada, se sente insultado e passa os três dias seguintes com o ressentimento estampado no rosto, se esgueirando pelos corredores? A típica linguiça (de fígado) ofendida. Apenas uma troca de palavras num determinado tom de voz e estes personagens aparecem. O desentendimento está instaurado e o drama se inicia. Quem irá ceder primeiro? Diz um ditado popular que será o mais inteligente. Mas, se os dois se consideram inteligentes, a desavença não só permanece como pode se transformar rapidamente num conflito. E, em princípio, para uma vida sem estresse, um conflito deve ser evitado ou solucionado...

No livro *Vom Umgang mit sturen Eseln und beleidigten Leberwürsten. Wie Sie Konflikte kreativ lösen* [Tratando com burros teimosos e linguiças ofendidas. Como solucionar conflitos de maneira criativa], Ursula Wawrzinek, uma experiente consultora para relações humanas, expõe todo seu conhecimento teórico e prático a respeito do tema conflitos.

¹ Graduada em Pedagogia, realizou também estudos em mediação. Atualmente trabalha como educadora de integração numa escola europeia português-alemão e como mediadora intercultural. E-mail: cristina.borchert@gmx.de

O livro se divide em quatro partes. Na primeira, intitulada “Olhar diferenciado – o conflito sob uma lente de aumento”, a autora explica o que um conflito realmente é, quais os fatores responsáveis pela sua formação e as principais armadilhas que levam a ele. Wawrzinek expõe quais as maneiras de pensar e de agir que nos conduzem a conflitos sempre mais acirrados, por exemplo, insinuações, moralizações, ofensas ou avaliações. Além disso, a autora descreve os típicos padrões de conflito, o que ajuda o leitor a reconhecer seu próprio padrão de conflito e, com isso, o seu campo de aprendizagem.

A segunda parte, “Pensamento diferenciado – lidando com conflitos”, a autora dedica à necessária postura interior para com os conflitos, um conjunto de atitude, tais como compreensão, aceitação e franqueza. Poderia se resumir o conteúdo deste capítulo da seguinte forma: conflitos são *ok*. Existe paz na terra, e você também poderá obter a sua paz de volta. Dificilmente há más intenções. Cada ser humano vive em seu próprio pequeno mundo e tem sua própria visão de mundo. O que ocorre são choques entre estas visões de mundo.

A terceira parte, “Ação diferenciada - solucionando conflitos”, trata da dimensão prática necessária para a solução de conflitos. Ursula Wawrzinek apresenta uma “linguagem de esclarecimento” como meio para resolvê-los. Em vez de cair nas modalidades de lutas e acusações, é preferível permanecer objetivo, centrado, e expor claramente os próprios pensamentos e sentimentos, dando ao outro a possibilidade de entender a sua perspectiva e o seu ponto de vista. Pois é exatamente a falta de compreensão pelas diferentes perspectivas de um problema o que leva a um conflito. A autora também mostra o que é ouvir com atenção, de tal maneira que o interlocutor se sinta realmente compreendido. Os passos seguintes do processo de resolução do conflito seriam a procura conjunta de soluções e, finalmente, a reconciliação.

A última parte, “Compreensão diferenciada – origens e causas”, é dedicada às diferentes causas que dão origem aos conflitos. Como exemplo temos as expectativas desenvolvidas a respeito do cumprimento de determinadas atitudes ligadas a uma função (como funcionário, chefe, membro de uma associação, pai, esposa etc.) ou os diferentes tipos de personalidade (introvertido *versus* extrovertido). Aqui, a autora descreve também os diferentes tipos de conflito: de valores, de funções e de objetivos. Ela mostra que é possível reconhecer padrões e denominadores comuns em conflitos que a princípio parecem tão diversos.

Durante meus muitos anos de experiência profissional com crianças pré-escolares, bem como com da escola básica, eu vivenciei, e infelizmente ainda vivencio, situações de conflito em que as crianças, desde muito cedo, sofrem injustiças e são envergonhadas pelos adultos. Consequentemente, elas desenvolvem muito rapidamente estratégias, tais como desculpas e mentiras, para fugirem de uma possível punição. Esse comportamento das crianças é resultado da atitude dos adultos, que não conseguem resolver seus próprios conflitos e estão simplesmente a repetir padrões de pensamento, transmitidos de geração em geração, em frases tais como: “Quem foi que fez isto?”, “Por que você fez isso?”, “Não faça isso de novo! Você me entendeu?”.

Se um conflito eclodiu, é preciso que ele seja visto como um processo natural, que não pode ser evitado. Mas pode-se aprender a aceitá-lo, assim como compreender nossos próprios padrões de comportamento e treinar, consigo mesmo, formas de resolução de conflitos que fortalecem a autoconfiança, sem prejudicar o outro. O livro de Ursula Wawrzinek, nesse sentido, pode ser de grande ajuda. Simples e de fácil compreensão, ele é indicado para todos que desejam se relacionar de modo construtivo com conflitos e ensinar as nossas crianças a fazerem o mesmo. No decorrer da leitura, o

leitor reconhece que a resolução de conflitos é incrivelmente fácil, se ele tiver a perspectiva correta. E o medo de conflitos, sejam eles entre adultos ou crianças, desaparece, dando lugar aos debates construtivos numa escola onde prevalecem relações mais leves e prazerosas.

Recebido em 20/07/2013

Aprovado em 10/08/2013