

Método Harvard para conversas difíceis



Objetivo

Preparar lideranças para conduzir conversas sobre conflitos de forma segura. O foco é sair da briga sobre "quem está certo" e buscar soluções que respeitem os sentimentos e a identidade de todos, priorizando os objetivos da instituição.

Preparação

Antes de chamar as partes para conversar, o mediador deve ter um tempo de reflexão. Toda conversa complicada envolve três diálogos que acontecem ao mesmo tempo:

1. O que aconteceu

Cada pessoa vê os fatos de um jeito diferente. Em vez de brigar para saber quem está certo, o objetivo é entender como cada um ajudou a criar o problema.

2. Os sentimentos

As emoções sempre aparecem e precisam ser ouvidas sem julgamentos. Ignorar o que as pessoas sentem atrapalha a conversa e a solução do conflito.

3. A identidade

É como a conversa mexe com a imagem que temos de nós mesmos. O medo de parecer incompetente ou injusto pode travar a conversa e deixá-la ainda mais difícil.

Crie a "Terceira História"

Prepare uma abertura neutra que descreva o problema de um jeito que as duas partes concordem, sem acusar ninguém.

O que você vai precisar:
Roteiro dos três diálogos
Espaço seguro para a conversa

Tempo estimado
Preparação: 30 min.
Execução: 60 a 90 min.

Execução

Durante a mediação, siga estas etapas para conduzir o diálogo:

1. Comece de forma neutra

Apresente os fatos usando a "terceira história" que você preparou, incluindo todos os pontos de vista desde o início.

2. Explore as histórias

Ouçá cada pessoa com atenção. Incentive o compartilhamento de percepções e foque na contribuição mútua, proibindo ataques e culpabilizações.

3. Trate as emoções

Permita que os sentimentos apareçam de forma aberta e sem julgamentos para que a comunicação flua melhor.

4. Busque a solução

Foque no que é melhor para a instituição. Pergunte: "Quais concessões cada um pode fazer para chegarmos a um acordo?".

5. Feche o acordo

Não é preciso que todos pensem igual, mas é essencial que os envolvidos se sintam confortáveis com a solução decidida.

Referência: PATTON, Bruce; STONE, Douglas; HEEN, Sheila. Conversas difíceis: Como discutir o que é mais importante. Editora Sextante, 2021.

O que essa prática fortalece?

Colaboração

Confiança

Inovação

Comprometimento