

Temática: Segurança Psicológica

Prática: 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 todas as pessoas, priorizando os objetivos da instituição.

O que você vai precisar:

Roteiro dos Três Diálogos

Espaço seguro para a conversa

Tempo estimado

Preparação: 30 minutos

Execução: 60 a 90 minutos

Preparação

Antes de chamar as partes para conversar, o(a) mediador(a) 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 sobre como a conversa mexe com a nossa auto-imagem. O medo de parecer incompetente ou injusto pode travar a conversa e deixá-la ainda mais difícil.

4. Crie a “terceira história”. Prepare uma abertura neutra que descreva o problema de um jeito que as duas partes concordem, sem acusar ninguém.

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

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.

O que essa prática fortalece?

Colaboração, confiança, inovação e comprometimento.