

## Resolução de conflitos



Todas as relações interpessoais implicam pessoas distintas e únicas. É natural que ocorram situações em que não se está de acordo. Estes “desentendimentos” podem levar a conflitos que, se resolvidos, têm o potencial de fortalecer a relação em causa. No entanto, também existe a possibilidade de surgirem sentimentos de incompreensão, zanga e mágoa, o que pode fazer com que a relação deteriore ou não se aprofunde mais.

Com um conflito em mãos, começa por compreender **do que se trata** o mesmo.

### Tipos de conflitos

Começamos por um intuitivo: o **conflito de opinião**. Este ocorre quando existem diferenças em relação àquilo que pensamos e acreditamos. Exemplo: para mim um conhecer os pais da minha namorada é um sinal de que estamos num compromisso sério Vs. Para ti conhecer os pais da tua namorada é um passo sem especial significado.

Num **conflito de estilo**, a discussão é referente à maneira como costumamos fazer as coisas e crenças de como devem ser realizadas. Exemplo: Um PowerPoint começa-se pelo estilo visual dos slides, seguido pela estruturação e escrita dos slides VS. Um PowerPoint começa-se com foco na estruturação e conteúdo da apresentação, sendo que no final é quando se cria o estilo visual.

Seguimos para um **conflito de interesses**: trata-se da incompatibilidade de desejos, vontades ou objetivos. Exemplo: Estás a ver um programa de televisão e um familiar teu quer mudar de canal, porque quer ver outro programa, e inicia-se um conflito.

Um **conflito de valores** refere-se à incompatibilidade de valores e ideias, ou seja, diferenças relativamente àquilo que consideramos importante. Exemplo: Na família devemos sempre respeitar os mais velhos VS. Na família todos os seus membros devem ter igual voz.

Por fim, temos o **conflito de compreensão**. Trata-se da diferença entre o que se entendeu de uma mensagem ou situação. Exemplo: Tens um projeto a pares para fazer e tiveste uma reunião com o teu colega. Para ti, combinaram que, na próxima reunião, iriam trazer as respetivas partes do trabalho realizadas. Para o teu colega, na próxima reunião iam mostrar um rascunho de cada uma das partes e partilhar as visões de cada um. Quando se encontram, apercebem-se desta diferença: o teu colega elaborou um rascunho e tu tens a tua parte completamente feita. Na situação, o conflito é relativo à diferença do que cada um entendeu que era o objetivo da próxima reunião.

Após detetarmos de que tipo de conflito se trata a situação em que estamos, passamos para a **resolução** da questão.

## Como resolver conflitos: Escolher um local e uma altura

Muitas vezes não é aconselhável resolver um conflito imediatamente quando ocorre, mas sim permitir um pequeno intervalo, uma vez que as emoções intensas que experienciamos aquando da discussão toldam a nossa perceção e comunicação. Podemos acabar por dizer coisas das quais nos arrependemos e que não expressam o que realmente queremos comunicar.

Para além disso, este intervalo também nos dá um tempo de preparação: é importante refletirmos sobre o conflito, no que queremos dizer e em como o fazer. É aconselhável ainda escolher uma altura em que exista tempo para se falar calmamente em privado.

## Como conduzir a discussão

### 1ª Etapa: Preparação

Identifica claramente o problema: o que te incomoda? O que gostarias que fosse diferente? Qual é o motivo central do desacordo? Procura formular o problema em frases simples e concretas, e prepara os pontos essenciais que queres expor ao outro. Podes pedir ajuda de pessoas para compreender melhor a situação ou treinar previamente o teu discurso. Por outro lado, pensa em resultados que seriam aceitáveis para ti. Quais são os objetivos que pretendes atingir?

### 2ª Etapa: Exposição

Estabelece que podes expor as tuas ideias sem seres interrompido/a e atende à forma **como** dizes o que queres dizer:

- Utiliza frases na primeira pessoa “Eu sinto que...”; “Eu penso que...”.
- Foca-te nos pontos fulcrais e explica qual o significado que este conflito tem para ti. Podes exemplificar com acontecimentos específicos;
- Evita generalizações, isto é, expressões como “Sempre” e “Nunca”;
- Respeita o outro. Não o ridicularizes;

- Foca-te naquilo que queres, em vez de expressar o que não queres;
- Expõe um problema de cada vez.
- Expõe os teus sentimentos, dependendo da pessoa com quem está a ocorrer o conflito em si.

### **3ª Etapa: Assegura-te que foste compreendido**

Por vezes a mensagem pode não ser captada corretamente, o que pode perpetuar ou agravar o conflito que estás a tentar resolver. Neste sentido, pede ao outro para te devolver o que ouviu (ex: “O que achaste daquilo que acabei de dizer?”) e, conjuntamente, cheguem a um acordo sobre o que disseste.

### **4ª Etapa: Ouve o outro**

Como o conflito envolve duas pessoas é também importante que oiças a outra pessoa. Não a interrompas e foca a tua atenção naquilo que o outro está a dizer naquele momento, tentando compreender aquilo que te expressa.

### **5ª Etapa: Assegura-te que compreendeste o outro**

Tal como é importante que sejas efetivamente compreendido/a, também deves ter a certeza que compreendeste o que foi dito. Para isso, devolve ao outro o que ouviste. Podes utilizar frases como “Eu penso que o que disseste foi que...”, “Do que disseste percebi que...”. Em conjunto, tentem chegar a um acordo sobre o que o outro disse.

### **6ª Etapa: Identificação conjunta do problema e procura de soluções**

Assegura-te que ambos estão de acordo relativamente ao que é o problema a ser resolvido. Identifica diferenças relativamente aos resultados que esperam.

Se adequado, propõe as soluções que achas que podem resolver o problema e permite que o outro também sugira soluções.

### **8ª Etapa: Negociação (o objetivo da resolução do conflito não é “ganhar”, mas sim chegar a uma solução que seja satisfatória para ambos)**

Após teres ouvido as soluções propostas, procura chegar a uma solução que responda às necessidades de ambos. Por vezes, se estiveres preparado para te adaptares às necessidades do outro, concordando com um compromisso, o outro também estará mais disponível para fazer o mesmo contigo.

Se não chegarem a um acordo, essa também pode ser a resolução. Existem situações ou assuntos que não podem ser resolvidos ou mudados. Uma alternativa é combinar uma próxima altura para tentarem novamente resolver o conflito (por vezes as condições não são as ideais: cansaço de um dos envolvidos, local da discussão...).

### **O que se ganha com conflitos?**

A nossa própria mudança e crescimento são estimulados pelos conflitos e problemas que surgem nas nossas vidas. Como tal, numa relação o objetivo não é o de evitar completamente todo o tipo de conflitos. Muito pelo contrário: a ocorrência de conflitos é normal em qualquer tipo de relação e, se geridos de forma eficaz, podem ter resultados positivos para os envolvidos e para a sua relação. **O conflito pode ajudar a** fortalecer a relação, resolver mal-entendidos e ressentimentos, perceber quais são os problemas que são importantes para resolver (os conflitos motivam-nos para resolver os problemas), conhecer melhor a outra, conheceres-te melhor também (normalmente discute-se mais sobre temas e aspetos que são importantes para nós e que têm valor) e dar espaço à expressão de emoções complexas e difíceis que, se ficassem por expressar, poderiam prejudicar a relação.

**Autora: Julia Mader**

**Adaptado por Madalena Pintão**

**GAPsi – Gabinete de Apoio Psicopedagógico**  
**Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa**  
**Setembro de 2025**