

## Dificuldades nas Relações

### PARTE 1 - PORQUE É QUE SURGEM CONFLITOS?

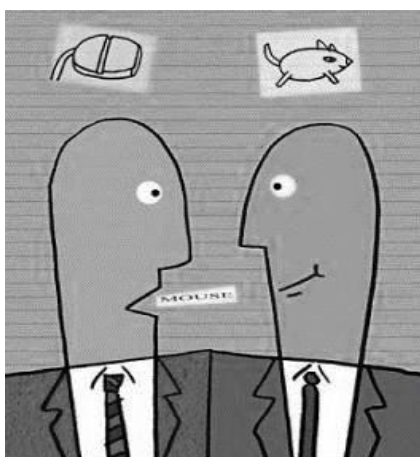
---

Todos nós, seres humanos, temos a necessidade de sentir aceitação, carinho, amizade e amor no ambiente social em que nos encontramos. E, tudo isto, tem implicações significativas para a nossa autoestima, autoimagem e prontidão para interagirmos com o meio que nos rodeia. Somos seres sociais, e, como tal, precisamos uns dos outros!

Infelizmente, todas as relações têm, por vezes, mal-entendidos, brigas, diferenças, ciúme ou desacordos. Assim, é importante que sejamos capazes de lidar de maneira eficaz com os conflitos que surgem, de modo a que a relação não sofra uma rotura...

### Comunicação e Interpretação...

*“Não fiz nada de mal!”, “Ele é que é muito sensível”, “Não o consigo perceber...”, “Não sei o que é que aconteceu para ela ter ficado chateada”.*



Tantas vezes acontece que, de um momento para o outro, se cria um conflito numa relação (próxima ou menos próxima) – com amigos, irmãos, pais, professores, colegas que nem conhecemos bem, pessoas com quem nos cruzamos tantas vezes no nosso dia-a-dia. E, por vezes, nem nos apercebemos porque é que esse conflito surgiu! A maioria das vezes, isto tem a ver com o modo como decorreu a *comunicação* entre as duas partes!

Existem várias teorias sobre a comunicação humana: teorias focadas no comunicador, na mensagem comunicada, no recetor, no modo/canal como se comunica (para uma leitura das principais teorias da comunicação, ver livro *Theories of Human Communication*, de Littlejohn e Foss, 2010).

John Grinder e Richard Bandler foram os dois principais autores de um dos modelos que existem sobre a comunicação humana, que é o Modelo de Comunicação da Programação Neurolinguística (PNL). Sendo um entre muitos outros modelos que existem, este modelo explora o modo como nós processamos a informação que recebemos do exterior (aquilo que vemos, ouvimos, cheiramos, tocamos, provamos) e o que fazemos com essa informação que nos chega.

Segundo este modelo, aquilo que nós retiramos ou compreendemos sobre determinado acontecimento não corresponde necessariamente ao acontecimento em si, mas sim a uma representação/interpretação pessoal que nós fazemos dele.

REPARA NA IMAGEM ABAIXO! Perante um acontecimento externo (seja ele um olhar, um tom de voz, uma resposta, um gesto,...), existem vários fatores dentro de nós que nos vão ajudar a dar sentido a esse acontecimento e a perceber de que forma lhe devemos responder. A grande pergunta é...

Porque é que duas pessoas têm reações DIFERENTES perante o MESMO ESTÍMULO?

Isto tem a ver com os filtros que cada um de nós tem. A verdade é que a nossa mente não conseguiria nunca lidar com TODA a informação a que é sujeita diariamente. Como tal, arranja mecanismos que lhe permitam processar a informação de forma mais rápida: como a generalização (e.g., pegamos em algo que aconteceu uma vez e extrapolamos para outras situações), a omissão (e.g., retemos apenas parte do acontecimento, e não o seu todo) e a distorção (e.g., interpretamos um estímulo de forma a ir ao encontro daquilo que achamos que já conhecemos).

Ora, o significado que damos aos acontecimentos e estas conclusões rápidas a que chegamos através da generalização, omissão e distorção baseiam-se em alguns fatores-chave, muito específicos de cada pessoa: as suas memórias/recordações, as decisões, convicções, linguagem e os valores. Apesar de todos eles terem um papel essencial na criação de um sentido para o que aconteceu, gostaria de enfatizar aqui o papel dos VALORES de cada um.

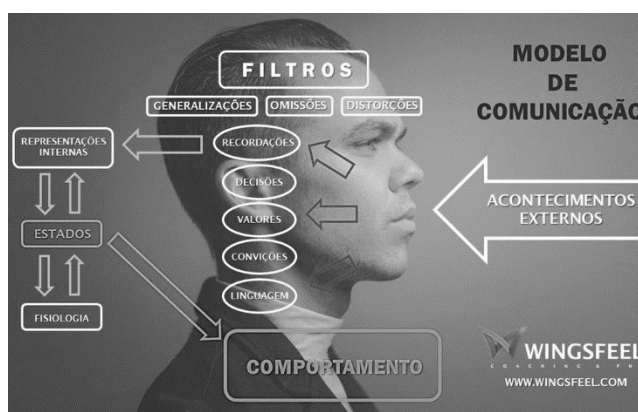


Figura 1 Modelo de Comunicação. Grinder e Bandler.

## “Aquilo que eu disse/fiz não foi assim tão mau...”

Os valores correspondem a *strandarts* ou linhas orientadoras de comportamento, princípios que guiam as nossas ações. Correspondem a um sistema de crenças que nos ajudam a discernir aquilo que é mais ou menos importante para nós em determinado momento e situação. São eles que nos permitem decidir se determinada ação é boa-má, certa-errada, moral-imoral. Todos temos a nossa



hierarquia de valores e, consoante os valores de cada um, conseguimos perceber o que nos é realmente importante e a partir de que pilares é que orientamos as nossas ações.

Eis alguns exemplos de valores:

*Autonomia, Sentimento de realização, Altruísmo, Ambição, Assertividade, Ousadia, Calma, Cuidado, Alegria, Vivência em Comunidade, Compaixão, Competitividade, Consistência, Desenvolvimento pessoal contínuo, Contribuição, Autocontrole, Cooperação, Cortesia, Curiosidade, Determinação, Confiabilidade, Devoção, Diligência, Disciplina, Dinamismo, Eficácia, Eficiência, Empatia, Prazer, Entusiasmo, Perícia, Justiça, Fé, Orientação para a Família, Sustento, Fidelidade, Liberdade, Diversão, Generosidade, Bondade, Saúde, Sociedade Santidade, Honestidade, Honra, Humildade, Independência, Justiça, Liderança, Fazer a diferença, Obediência, Abertura, Ordem, Originalidade, Prudência, Segurança, Auto atualização, Autocontrole, Autossuficiência, Serviço, Sucesso, Espontaneidade, Estabilidade, Rigor, Tolerância, Singularidade, Cumplicidade,...*

Ora, quando comunicamos com alguém, o que acontece é que os nossos valores estão a comunicar com os valores da outra pessoa. E às vezes, sem termos consciência, não nos apercebemos que os valores do outro não são os mesmos que os nossos.

Um exemplo pode tornar isto mais fácil de entender!

Imagina que um dos teus principais valores é a coesão familiar. E tens um amigo cujo principal valor é o sustento da família. Ambos têm a família num lugar importante na vossa vida. Mas, enquanto tu te organizas para, sempre que podes, estares com os teus pais, o teu amigo gere o seu tempo de maneira a, sempre que pode, estar a trabalhar e a aprender para ter um emprego bom no futuro que permita o sustento da sua família. Isto não quer dizer que tu não aches importante o sustento e o teu amigo não ache essencial a coesão! No entanto, estes valores estão em locais diferentes da vossa hierarquia, orientando os vossos comportamentos por vias diferentes!

Imagina agora um casal. O homem tem um valor muito forte que é o de estabilidade – é importante ter as coisas minimamente controladas para garantir que, como casal, tenham estabilidade e tranquilidade. Ao mesmo tempo, a mulher move-se não tanto pela estabilidade, mas pela novidade e pela ambição, arriscando em cargos novos, envolvendo-se em projetos diferentes. Isto não quer dizer que estes valores sejam opostos ou incompatíveis!! Quer apenas dizer que, em determinadas situações em que ambos estejam a orientar as suas ações e decisões com base nestes valores, pode acabar por surgir conflito devido à dificuldade em compreender o que está a mover o outro.

## **Então afinal porque surgem os conflitos?**

Tendo em conta tudo o que fomos falando, é possível perceber que a comunicação é algo MUITO DIFÍCIL! E que, na maioria das vezes, tendemos a interpretar os atos dos outros à luz dos nossos valores, das nossas experiências anteriores, das nossas aprendizagens – o que nem sempre dá bom resultado! Para que se perceba qual foi o motivo pelo qual um conflito surgiu, uma das formas que pode ajudar é tentar perceber se existe, naquele desacordo, algum valor meu que foi violado (o que me fez ficar chateado) ou algum valor do outro que foi violado (o que o fez a ele ficar zangado). Depois de perceber isto, será muito mais fácil começar a comunicar novamente para tentar restabelecer a harmonia dentro da relação e tentar evitar novos conflitos no futuro.

## **Como sei quais são os meus principais valores?**

Aqui vão alguns passos que te podem ajudar a refletir um pouco sobre quais os valores que, para ti, são mais importantes. Não te esqueças que a hierarquia de valores pode alterar consoante o contexto em que te encontras (e.g., amigos, trabalho, família, etc.)! Por isso, faz este exercício pensando num contexto de cada vez. Começa, por exemplo, no contexto das tuas relações de amizade... descobre o que é mais importante para ti nesse contexto!

1. Identifica momentos em que te sentiste satisfeito/realizado numa relação de amizade. O que estavas a fazer? Com quem estavas? Que fatores contribuíram para essa satisfação? Que necessidades/desejos foram satisfeitos?
2. Identifica momentos em que te sentiste orgulhoso. Porque é que estavas orgulhoso? Alguém partilhou esse orgulho contigo? Que fatores levaram a que te sentisses assim?
3. Com base nas 2 questões anteriores, identifica os teus principais 5 valores nas tuas relações de amizade.
4. Olha para a lista que fizeste e tenta perceber qual a hierarquização desses valores. Pergunta-te “entre estes dois, se eu tivesse de escolher apenas 1 para estar presente, qual seria?”.

Se tiveres interesse, podes fazer o mesmo para outros contextos! (e.g., académico, profissional, ...)

Boa Reflexão!

### **BIBLIOGRAFIA:**

<https://www.nlpcoaching.com/nlp-a-model-of-communication-and-personality/>

[https://www.mindtools.com/pages/article/newTED\\_85.htm](https://www.mindtools.com/pages/article/newTED_85.htm)