

Resolução de problemas Escuta Ativa e Empatia

A resolução de problemas pode ser vista como uma questão do comportamento humano que não se restringe a um determinado ambiente.

Se há um problema que precisa ser resolvido, significa que há um **padrão comportamental a ser superado** ou uma ação a ser tomada diante de determinada circunstância.

Mas a resolução de problemas envolve **tomar uma atitude proativa**.

Se você considera determinada postura de seu colega de trabalho um problema, por exemplo, vale a pena cogitar a ideia de comunicar isso a ele.

Como desenvolver a habilidade de *problem solving*?

Como acabamos de explicar, às vezes, resolver de verdade um problema não é tão simples quanto parece.

Na realidade, requer muita **inteligência emocional** e capacidade de lidar com emoções negativas – afinal, **um problema não é um problema** se não for atribuído a ele um valor negativo.

A seguir, confira algumas dicas para exercitar a habilidade do *problem solving*, como é conhecido o processo de resolução de problemas em inglês.

1. Olhe para dentro

Faça uma autorreflexão e, em vez de enxergar problemas apenas nos outros, análise com sinceridade **qual a sua responsabilidade** no cenário.

Aprenda a reconhecer e controlar suas próprias emoções e reações para deixar de ser ou não se tornar parte do problema.

2. Aprenda a escutar

Um problema comum nas empresas e lares brasileiros é a incapacidade de escutar o outro.

Escutar de verdade, **ativamente**, não apenas deixar que as palavras entrem por um ouvido e saiam por outro.

Com essa escuta, é possível ter insights importantes.

A outra pessoa pode, por exemplo, **enxergar um aspecto do problema que você não viu**, ou dar menos importância que você pensava a determinado viés.

3. Desenvolva a empatia

O primeiro passo para desenvolver a empatia está no tópico anterior: escutar com sinceridade o que a outra pessoa tem a dizer.

Depois, é preciso fazer o esforço de **se colocar no lugar do outro**, experimentar a sua perspectiva e tentar entender as suas dores e alegrias.

4. Aceite as consequências

Um problema traz consequências e sua resolução pode seguir por vários caminhos, cada um com suas consequências específicas.

Não tente ignorá-las, **fingir que elas não existem**.

Em vez disso, escolha racionalmente entre a opção cujas consequências mais se ajustam ao que o momento exige.

5. Seja sincero

Não tente resolver um problema **mentindo ou omitindo** uma informação ou opinião importante.

Se você analisou as variáveis de maneira racional, deixe claro qual caminho pensa ser o ideal e argumente expondo o porquê.

6. Aprenda a se comunicar

Ser sincero, como recomendamos no tópico anterior, não significa ser rude ou ignorar o sentimento dos outros.

Comunicar-se com outras pessoas no **tom certo** é um desafio que requer aprendizado constante.

Se você é uma pessoa que **não lida bem com problemas**, temos uma notícia ruim para lhe dar: eles estarão sempre por aí.

Quando resolvemos um, não demora muito para chegar outro.

Nosso objetivo ao falar isso não é espalhar o pessimismo, mas sim mostrar que **não adianta negar a realidade**.

O mais inteligente é aceitá-la para não tornar os problemas maiores do que já são.

O passo seguinte é tomar consciência de que nem sempre podemos controlar eventos externos e a maneira como as outras pessoas reagem a determinadas situações.

Mas sempre conseguiremos melhorar o jeito **como reagimos** a esses problemas. É nisso que precisamos investir para nos tornarmos pessoas e profissionais melhores.

A resolução de problemas começa, portanto, com o autoconhecimento.

O passo seguinte é analisar todas as variáveis com racionalidade e **praticar a escuta ativa e a empatia**.

Concorda com a nossa visão sobre a resolução de problemas? Caso queira, deixe um comentário abaixo e compartilhe o que você pensa.

Adaptação: Fundação Instituto de Administração - FIA