

Perdeu o controle no trabalho. E agora?

Sejamos honestos, o trabalho pode ser fonte de estresse. Seja por causa do chefe, dos colegas ou da carga de trabalho, muitas vezes a pressão pode chegar ao extremo. E, após uma reunião particularmente frustrante, você acaba explodindo com um colega e perdendo o controle.

Talvez você tente atribuir o incidente ao fato de estar num dia ruim, e siga adiante, fazendo de conta que nada aconteceu. Contudo, para outras pessoas, pode não ser tão fácil esquecer. Como observou Roy Baumeister em seu clássico artigo "*Bad Is Stronger Than Good*", experiências negativas são processadas mais fortemente do que as positivas, e as impressões negativas são mais fáceis de se formar e mais difíceis de se dissipar do que as positivas. Para se recuperar de uma experiência dessas, é preciso encarar a situação com humildade e intenção verdadeira. Veja aqui como proceder quando isso acontece:

Seja honesto consigo mesmo. Ao se deparar com uma situação dessas, o primeiro passo é olhar para si mesmo para entender: foi uma experiência isolada, ou algo que já lhe aconteceu mais de uma vez? Se perder o controle é mesmo algo fora do normal para você, as pessoas que o conhecem vão perceber que a situação foi causada por circunstâncias específicas. Nesse caso, um pedido de desculpas sincero deve ser suficiente. No entanto, se é algo que você faz com frequência, terá um caminho mais longo a percorrer para reconstruir sua reputação.

Peça desculpas. O passo seguinte é pedir desculpas. E o ideal é fazer isso o quanto antes, para minimizar os comentários dos outros colegas sobre o ocorrido. Segundo pesquisas de Roy Lewicki, Beth Polin, e Robert Lount, um pedido de desculpas eficaz tem seis características:

1. Demonstra arrependimento
2. Explica o que deu errado
3. Reconhece a responsabilidade
4. Expressa remorso
5. Oferece reparação
6. Pede perdão

Os pesquisadores notaram que, quanto maior o número desses componentes presentes no pedido de desculpas, maiores as chances de se obter uma resposta positiva. No entanto, o grau de importância desses componentes é variável. Segundo os pesquisadores, o item mais importante é reconhecer a responsabilidade pelo ato. Portanto, ao se desculpar por ter explodido, faça-o com sinceridade. Não procure relativizar ou se justificar com desculpas. Seja sincero ao admitir que seu comportamento estava errado.

Ainda de acordo com a pesquisa, o segundo componente mais importante é oferecer reparação. Portanto, explique o que vai fazer para consertar a situação. Por exemplo, se você explodiu com alguém em público, poderia pedir desculpas e depois repetir o pedido na próxima reunião, na frente dos colegas que presenciaram o incidente. Ou você pode, ainda, explicar de que forma vai evitar que isso volte a acontecer no futuro.

Por exemplo, se você notar que fica vulnerável quando está muito sobrecarregado, pode se comprometer a administrar melhor seu volume de trabalho, ou a fazer pausas. Se

costuma reagir colocando-se na defensiva, pode pensar em pedir aos outros que façam a gentileza de alertá-lo quando estiver sendo menos receptivo às opiniões alheias, para que possa refletir e se corrigir naquele momento. Ou, ainda, se tem, de fato, dificuldade de se controlar, poderia se comprometer a buscar ajuda de um *coach* para desenvolver estratégias para manter o controle de suas reações. E, depois, cumpra com o prometido. Afinal, se continuar repetindo o mesmo comportamento, seus pedidos de desculpas vão acabar se tornando em vão.

Descubra qual foi o gatilho para sua explosão. Para reduzir a probabilidade de perder o controle no futuro, você deve identificar os fatores que contribuíram para que aquilo acontecesse. Será que você precisa melhorar a administração geral do estresse? Tende a estourar quando se sente atacado ou vulnerável? Sente-se frustrado diante de determinadas pessoas? Alguma questão pessoal interferiu no trabalho, fazendo com que você se tornasse mais suscetível? Ao determinar a causa, você terá maior capacidade de reagir a ela de forma mais construtiva no futuro.

Se você percebe que fica incomodado, por exemplo, ao se sentir atacado, pode tentar mudar de perspectiva, e reconhecer que a diversidade de opiniões ajuda as equipes a solucionar problemas de forma mais eficaz. Ou, se percebe que fica mais irritado quando não dorme o suficiente, pode tentar melhorar seus hábitos de sono – ou, pelo menos, tomar mais consciência e monitorar seu comportamento após uma noite ruim. Se nota que as emoções podem tomar conta de você em momentos de tensão, pode tentar respirar fundo quando isso acontecer, para acalmar o corpo e ajudar a pensar mais racionalmente.

Seja constante. Se deseja que a percepção que os outros têm de você mude, precisa demonstrar um comportamento mais equilibrado de forma constante. Isso é importante porque, pela tendência de confirmação, é mais provável reconhecermos comportamentos nos outros que confirmem nossas crenças, do que aqueles que as contrariem. Ou seja, se você é visto como uma pessoa de cabeça quente, uma *única* vez que gritar e xingar um colega chamará muito mais a atenção dos outros, do que *todas* as outras vezes em que tiver sido bem-humorado e amável. Embora não pareça ser muito justo, é assim que funciona, se quiser mudar o que os outros pensam de você.

Foco nos relacionamentos. Se já tiver um relacionamento forte com as pessoas com quem convive, será mais provável que elas perdoem escorregões ocasionais. No meu trabalho de consultoria em empresas, observo que as pessoas têm maior tendência a perdoar explosões esporádicas de um colega com quem já tenham um relacionamento social, em comparação a alguém com quem ainda não tiveram oportunidade de criar vínculos. Faz sentido, já que, dispondo de informações mais completas sobre alguém com quem já temos um relacionamento, podemos formar uma visão mais ampla daquela pessoa.

Portanto, para recuperar sua reputação, é fundamental dedicar algum tempo para construir relacionamentos genuínos com as pessoas. Segundo Sócrates, “A maneira de se conseguir boa reputação reside no esforço em se ser aquilo que se deseja parecer”. Assim, se você perdeu o controle, sua meta não deve ser mudar a percepção que os outros têm de você, mas sim ajustar o seu caráter subjacente, para que a reputação que deseja alcançar seja um reflexo de quem você realmente é.

Seja paciente. Por fim, mesmo que, para você, o incidente já seja coisa do passado, para os outros, talvez ainda não. Portanto, mesmo que mantenha um comportamento exemplar há várias semanas, saiba que pode levar mais tempo até que acreditem nas mudanças que você demonstra.

Já tive uma cliente com dificuldades em administrar as emoções no trabalho. Após superar o choque de receber um *feedback* dizendo ser vista como uma pessoa rude e instável, ela assumiu para si a missão de mudar tais percepções. Aprendeu técnicas voltadas a construir relacionamentos, começou a praticar *mindfulness*, e se empenhou em lidar melhor com o estresse de forma geral. Ela progrediu muito e estava se sentindo orgulhosa com o resultado de seu desenvolvimento.

Porém, um mês depois, chegou à nossa sessão sentindo-se frustrada, pois achava que ninguém enxergava suas mudanças. E aquilo era desanimador para ela, diante de tanto empenho que colocava no seu crescimento profissional. No entanto, ela não esmoreceu e, alguns meses mais tarde, recebeu novo *feedback*, dizendo que todos estavam felizes com sua nova abordagem no trabalho.

Da mesma forma que é preciso ser constante no seu novo comportamento, também é necessário ser paciente. Se as pessoas já se acostumaram com você de um jeito, vão precisar de algum tempo para:

a) perceber que seu comportamento mudou, e b) acreditar que a mudança é permanente. Por isso, tente não ficar frustrado se demorar mais do que você gostaria para que os outros reconheçam suas mudanças. Siga em frente com elas, e logo todos começarão a notar.

A verdade é que se recompor após ter perdido o controle no trabalho pode ser um desafio. Mas, embora não seja fácil transformar a percepção que os outros têm de você, com **persistência, foco e paciência, será perfeitamente possível.**

[Patricia Thompson](#), doutora, é presidente da *Silver Lining Psychology*, empresa de consultoria em psicologia e gestão empresarial. Ela usa sua ampla experiência para ajudar as empresas na seleção, desenvolvimento e engajamento de colaboradores.