

Manejo de conflitos na família

Maria Rita Zoéga Soares
João Gabriel Modesto

1. Entenda o contexto

O surto da COVID-19 pode ser estressante e causar emoções intensas em adultos e crianças. A família está exposta ao estresse prolongado e pode se sentir incapaz de resolver problemas, manejar conflitos e tomar decisões. Conflitos podem ser classificados em um *continuum*, desde aqueles entendidos como mais brandos (a exemplo de pequenos desentendimentos) até conflitos graves (como situações de violência doméstica). Frente a esse contexto, o psicólogo pode identificar a necessidade de manejar a situação.

Exemplo clínico 1

José (nome fictício) tem 86 anos, é viúvo e tem hipertensão e diabetes. Mesmo pertencendo ao grupo de risco, se recusa a permanecer em casa. Atualmente reside com uma das filhas, o genro e dois netos adultos. Relata que é difícil manter-se em isolamento social e necessita retomar a sua rotina habitual (ir ao supermercado, conversar com os amigos na praça, visitar os filhos, ir à igreja, etc.). Desde o início do isolamento, não tem sido fácil para ele nem para a família. Já saiu duas vezes sem avisar, deixando todos preocupados. O comportamento de José tem sido alvo de críticas constantes e de desentendimentos entre todos, pois alguns apoiam o protesto dele, enquanto outros não.

Exemplo clínico 2

Mariana (nome fictício) tem 35 anos, casada, dois filhos (de 8 e 5 anos) e reside em um apartamento. Ela e o marido são advogados e, neste momento, estão em isolamento, trabalhando em *home office*. Os dias não têm sido fáceis porque tiveram que dispensar a funcionária que os auxiliava com as tarefas domésticas e o cuidado com as crianças. Os filhos demonstram frequentemente raiva e frustração por não poderem descer no prédio, brincar e ver os amigos. Além disso, o casal

está preocupado com a saúde e a situação financeira, bem como com a falta de perspectiva sobre o término do isolamento. Os desentendimentos têm sido constantes, iniciando com pequenas discussões, mas conforme os dias passam, o casal tem discutido na frente das crianças, com agressões verbais, culminando com uma briga em que ela acabou indo ao supermercado “para acalmar os ânimos”, o que gerou outra discussão.

2. Identifique os conceitos-chave

Conflito: processo que se inicia quando alguém percebe que o outro afeta ou pode afetar negativamente algo que se considera importante.

O conflito pode ser analisado a partir de 5 estágios, conforme Figura 1.

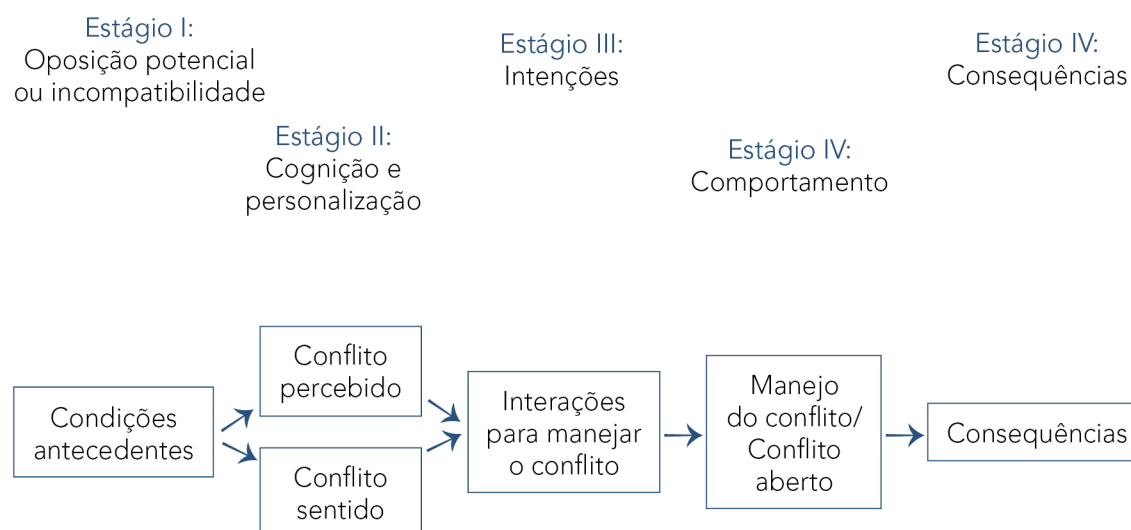


Figura 1 – Estágios de desenvolvimento do conflito.

Estágio I: refere-se à compreensão dos fatores antecedentes ao conflito. Na situação-problema, envolve a situação de pandemia, além do relacionamento entre os indivíduos.

Estágio II: para que o conflito passe a existir, este precisa ser sentido e percebido. Na situação-problema, a família percebe que o idoso não quer cumprir o isolamento e, conseqüentemente, se afetar com essa decisão, o que favorece o surgimento do conflito. O conflito é sentido como mais ou menos intenso por diferentes membros da família.

Estágio III: frente à percepção do conflito, as partes tendem a avaliar como irão se comportar. É uma etapa fundamental para a definição das estratégias para o manejo do conflito.

Estágio IV: envolve a implementação de uma estratégia para manejo do conflito ou, se nada for feito, pode se configurar como a expressão do conflito propriamente dito. Considerando a situação problema, se nenhuma estratégia for utilizada, o idoso e a família podem discutir de forma mais intensa com a presença inclusive de agressões verbais.

Estágio V: refere-se às consequências da ocorrência do conflito. Por exemplo, desgaste físico e emocional entre as partes envolvidas

Manejo do conflito: Conjunto de estratégias que podem ser utilizadas como forma de minimizar/interromper o conflito.

É importante destacar que o isolamento social pode implicar em diferentes **reações físicas e emocionais** (Quadro 1) que podem ser intensificadas em situações de conflito.

Quadro 1 – Reações físicas e emocionais apresentadas por famílias em isolamento

FÍSICAS	EMOCIONAIS
<ul style="list-style-type: none">• Mudança no padrão de sono• Mudança nos hábitos de alimentação• Alteração na capacidade de atenção e memória• Abuso no consumo de álcool, cigarro, medicamentos e outras substâncias.• Exaustão• Isolamento	<ul style="list-style-type: none">• Medo• Preocupação exagerada• Apatia• Ansiedade• Angústia• Incerteza• Frustração• Raiva• Desesperança

3. Conheça alternativas

Aplicação da estratégia de resolução de conflitos

A resolução de conflitos envolve tanto recursos percebidos como sentidos, que interagem na regulação da conduta do indivíduo. Durante o período de isolamento, os conflitos na família podem se manifestar por meio do confronto ou desacordo e a capacidade de resolução depende do repertório que cada pessoa dispõe e do contexto onde estão inseridos. Neste sentido, a maneira como a família se comporta na resolução de conflitos, fornece informações importantes ao profissional sobre a dinâmica existente.

É relevante que o psicólogo identifique que tipo de conflito está ocorrendo porque tal situação pode afetar negativamente o funcionamento familiar. O estresse envolvido na situação pode predispor o emprego de estratégias negativas, tais como discutir, se exaltar, gritar, agredir ou deixar de conversar com o parceiro (como no exemplo clínico 2). Conflitos mal resolvidos geram frustração e raiva, o que cria um ciclo em que a discórdia se torna cada vez mais frequente e hostil.

O conflito é esperado em qualquer família e pode ser considerado construtivo ou destrutivo, conforme o manejo adotado. Enquanto alguns podem resultar em estreitamento das relações entre os membros, outros podem levar à insatisfação e à infelicidade. Estratégias consideradas construtivas envolvem a resolução do conflito ou qualquer tentativa nessa direção, manifestações de apoio e afeição, pedidos de desculpas e explicações aos filhos sobre os problemas dos pais. Por outro lado, estratégias destrutivas envolvem agressão ou violência (física ou verbal), isolamento, submissão, hostilidade, perseguição, ameaças e exposição das crianças aos conflitos. A distinção entre os comportamentos construtivos e destrutivos apresentados por cônjuges em situação de conflito também pode ser feita com base nas consequências para as demais pessoas da família. Utilizando o exemplo clínico 2, durante a sessão de aconselhamento *online* com a Mariana, o psicólogo explorou como ela se sentia em relação à falta de ajuda do marido nas atividades acadêmicas das crianças. Foi uma oportunidade para que ela expressasse sentimentos de raiva e frustração. Além disso, percebia que os filhos já não pediam ajuda a ele.

Essa sessão permitiu a orientação para que Mariana conversasse sobre a situação com o marido de maneira assertiva, quando estivesse se sentindo mais calma. Sugeriu-se que incluísse demonstrações de apoio (relembresse outros momentos em que o marido ajudou em outras atividades) e de atitudes que favorecessem a resolução do problema (falar o que estava incomodando, expressar sentimentos, escutar o outro). Mariana se preocupou com o fato de as crianças terem presenciado, com mais frequência, discussões entre eles neste período. O terapeuta explicitou que, diante das crianças, o casal deveria discutir temas menos controversos e intensos, além de procurar demonstrar segurança e tranquilidade. Ainda que frequentes, essa atitude do casal frente aos desentendimentos pode não gerar reações negativas em crianças, o que não seria prejudicial. A exposição a alguns tipos de conflito pode até servir de modelo para o desenvolvimento de habilidades de resolução de problemas ou estratégias de enfrentamento em crianças. Já a exposição a situações conflituosas frequentes e intensas, envolvendo agressão, acarreta em sofrimento para todos.

Mesmo com a intervenção *online*, o profissional pode realizar orientações, (com ambos ou cada um separadamente) que contribuam para o desenvolvimento de repertório que auxilie na resolução de conflitos. A atuação está direcionada ao estágio III (intenções) e IV (comportamento) – ver Figura 1 –, buscando avaliar a situação, definir e implementar técnicas para o manejo do conflito. Para isso, utiliza-se da escuta ativa e estabelecimento de uma relação empática com o casal. A escuta ativa é mais eficaz quando os parceiros participam juntos nas sessões *online*. Permite ao profissional a análise do conteúdo e da linguagem não verbal entre eles, identificando a dinâmica de relacionamento e o tipo de comunicação na família. O profissional deve estar atento porque é comum que cada um queira falar e

expressar seus sentimentos sem ouvir o que o outro tem a dizer. Tal situação pode contribuir para dificuldades na resolução do conflito e a ocorrência de mais desencontros e estresse.

Em relação ao exemplo clínico 1, a sessão de aconselhamento *online* foi realizada com a filha do Sr. José. Buscou-se trabalhar a qualidade da relação da família. Na sessão, foram incluídos exercícios para o desenvolvimento de empatia em relação a situação (por exemplo, tentar imaginar como uma pessoa com a idade dele, com uma história de autonomia e de independência poderia estar se sentindo diante das restrições impostas). Foram levantadas atividades de interesse que o Sr. José poderia realizar em casa (pequenos consertos, organização de fotos antigas, jardinagem, marcenaria, pintura) e sugeridas alternativas para melhorar a comunicação ("pai, imagino como deve ser difícil para você ficar em casa todos esses dias porque para mim também é", "vou pedir para que o senhor faça isso para mim. Assim você me ajuda e ocupa o seu tempo neste período"). Importante sempre incluir a demonstração de afeto e a possibilidade para que cada pessoa possa expressar os sentimentos diante da situação.

A estratégia de resolução de conflitos foi trabalhada com a filha do Sr. José por meio do incentivo em relação a demonstração de respeito por ele, pela sua experiência e história. Orientou-se para que não houvesse julgamento de valores ("ele é muito teimoso") em relação as suas atitudes. O idoso pode ter um padrão comportamental mais resistente a mudanças. Além disso, não se deveria tirar conclusões precipitadas e que não ajudariam na resolução do problema ("acho que está ficando gagá porque não quer obedecer"). Sugeriu-se que a filha se certificasse que o Sr. José havia compreendido os motivos dos pedidos. Deveria oferecer condições para que realizasse atividades para não se sentir ocioso e que poderiam facilitar o seguimento de regras estabelecidas (não sair de casa). Neste caso, o profissional pode identificar os pontos negativos do conflito (cansaço, estresse, preocupação), mas também os pontos positivos (aproveitar o período para realizarem atividades prazerosas juntos). Na sessão, o profissional deve buscar auxiliar na compreensão do que cada um está sentindo, por meio da elaboração de perguntas esclarecedoras.

A seguir, será apresentada a estratégia de resolução de conflitos utilizada com os exemplos clínicos 1 e 2. A aplicação da estratégia apresenta as seguintes etapas:

- 1ª etapa – preparação
 - Identificar o que a situação (isolamento) está provocando na família. Perceber o que incomoda: mudança na rotina, acúmulo de atividades, desorganização do ambiente, falta de privacidade, atitudes do parceiro, privação do contato social, dificuldade para realizar atividades reforçadoras (confinamento por muitos dias) e quais os sentimentos (raiva, tristeza, frustração)?
 - Formular o problema em frases simples e concretas.
 - Preparar os pontos principais para expor ao outro. Identificar a melhor forma de abordar o assunto, como falar, quando falar, o que explicar.
 - Pensar em resultados que seriam aceitáveis (quais objetivos pretende atingir?).

- 2ª etapa – exposição
 - Assegurar que pode falar sobre o assunto sem ser interrompido.
 - Ficar atento no modo como fala (não ser agressivo, intimidador).
 - Utilizar frases na primeira pessoa: No caso do exemplo clínico 2 “Eu sinto que estou precisando de ajuda com as atividades acadêmicas das crianças”.
 - Manter-se restrito somente às coisas importantes. Abordar os temas essenciais e expor o significado deste conflito para si próprio. Não culpar o outro. Dar exemplos de situações específicas (“ontem estava cozinhando e o Mateus falou que não conseguia fazer a tarefa sozinho. Tive que parar de cozinhar para atendê-lo”).
 - Não fazer generalizações. Não usar expressões “Sempre sou eu que faço tudo” ou “Você nunca ajuda”.
 - Respeitar o outro (não ridicularizar, não utilizar o sarcasmo, não utilizar comentários inadequados).
 - Utilizar frases claras (“Gostaria de contar com você para ajudar com a tarefa das crianças”).
 - Focar nas atitudes ou mudanças que quer – e não no que não quer (“Gostaria que você tomasse esta iniciativa sem que eu precisasse pedir”).
 - Expor um problema de cada vez.
 - Focar no presente (e não no passado).
 - Não ter medo de admitir o que está sentindo (“Me sinto estressada e sobrecarregada neste momento”).

- 3ª etapa – compreensão da sua demanda
 - Assegurar que o outro compreendeu o que você necessita. O fato de ser mal compreendido pode agravar ou estender o conflito. O importante é confirmar com o parceiro que ambos estão falando a “mesma coisa”. Pedir ao outro para repetir o que ouviu.
 - Confirmar ou corrigir equívocos. Chegar a um acordo em comum sobre o que foi dito.

- 4ª etapa – escuta
 - Ouvir a demanda do outro e como está se sentindo (“Estava envolvido com o meu trabalho e não percebi que o Mateus precisava de ajuda”. “Percebi que você estava chateada com alguma coisa mas não sabia o motivo”).

- Não interromper. Permita ao parceiro expor o seu ponto de vista.
 - Focar a atenção naquilo que o outro está dizendo, sem ficar pensando nas eventuais respostas que você pode dar.
- 5ª etapa – compreensão do outro
 - Certificar-se que realmente compreendeu o que o outro disse. Pode ocorrer que o conflito seja o resultado de uma interpretação equivocada sua sobre o que o outro disse.
 - Devolver ao outro o que compreendeu. Para isso, o recomendado seria utilizar frases como “Agora eu percebi que você não tinha escutado o Mateus pedir ajuda na tarefa”).
 - Tentar chegar em um consenso sobre o que o outro disse.
- 6ª etapa – identificação conjunta do problema
 - Assegurar que ambos estão de acordo sobre o que é o problema a ser resolvido (“Os dois precisam ajudar as crianças com as atividades acadêmicas”).
 - Identificar diferenças relativas aos resultados que esperam.
- 7ª etapa – busca por soluções
 - Propor soluções que podem resolver o problema (“Quando você estiver ocupada avise para que eu possa auxiliar nas atividades escolares das crianças”).
 - Permitir que o outro também sugira soluções. (“Vamos sempre comunicar ao outro o que precisamos”).
- 8ª etapa – negociação
 - Considerar que o objetivo da resolução do conflito não é “ganhar”, mas sim chegar a uma solução que seja satisfatória para ambos.
 - Propor uma solução que seja considerada adequada para ambos.
 - Perceber que quando se está preparado para se adaptar às necessidades do outro, estabelecendo um compromisso, o outro provavelmente também estará mais disponível para fazer o mesmo.
 - Não negar as soluções propostas pelo outro porque podem ser possíveis. Caso não encontrarem uma solução, podem concordar em discordar. Existem situações ou temas que simplesmente não podem ser resolvidos ou mudados (por ex. sentimentos do outro em relação ao isolamento;

preocupações financeiras). Nesta condição, mesmo não gostando, a aceitação é o mais adequado.

- Avaliar as condições que facilitaram ou dificultaram o manejo da situação, por exemplo, o cansaço de um dos envolvidos, o período em que a estratégia foi aplicada, etc.

- 9ª etapa – avaliação
 - Avaliar os resultados da discussão: o comportamento, os sentimentos dos envolvidos, pontos positivos e o que pode ser melhorado.

O Quadro 2 apresenta um resumo da estratégia de resolução de conflitos apresentada anteriormente.

Quadro 2 – Etapas da estratégia de resolução de conflitos

ETAPAS	COMPORTAMENTO
1	Você identifica e formula o problema.
2	Você fala e o outro escuta.
3	O outro fala o que escutou.
3	Em conjunto chegam a um acordo sobre o que foi dito.
4	O outro fala e você escuta.
5	Você fala o que escutou.
5	Em conjunto chegam a um acordo sobre o que o outro disse.
6	Em conjunto definem o problema.
7	Cada um sugere soluções.
8	Em conjunto chegam a um acordo sobre que solução implementar.
9	Em conjunto avaliam comportamentos, sentimentos e realizam feedback da estratégia.

A situação de isolamento da família exige adaptação às mudanças impostas. Essa adaptação só é possível por meio da capacidade de aceitação dessas mudanças. O estresse advindo dessa condição pode suscitar conflitos entre os membros. A proposta de resolução não é evitar completamente os conflitos, uma vez que não deve ser considerado necessariamente uma coisa negativa ou prejudicial. 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.

4. Acompanhe

Quando a estratégia estiver sendo utilizada pela família de maneira eficaz, é possível observar que a habilidade para a resolução de conflitos pode ter ajudado a:

- Fortalecer a relação (aumentar a confiança que podemos resolver eficazmente os problemas atuais e futuros).
- Esclarecer os mal-entendidos e ressentimentos.
- Perceber quais problemas são realmente importantes para resolver agora. Resolver conflitos eficazmente motiva para outras resoluções.
- Conhecer o outro, o que é importante para ele e quais são os seus valores.
- Conhecer a si próprio, o que é relevante para mim e os meus valores. Importante perceber que discutimos mais com pessoas que são verdadeiramente importantes para nós.
- Expressar emoções. O que não se expressa pode contribuir para prejudicar a relação. A expressão assertiva de sentimentos é necessária em qualquer relação.

Bibliografia

1. Dawson KS, Bryant RA, Harper MH, Tay AK, Rahman A, Schafer A, Van Ommeren M. (2015). Problem Management Plus (PM1): a WHO transdiagnostic psychological intervention for common mental health problems. *World Psychiatry*, 14(3). DOI 10.1002/wps.20255. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4592660/pdf/wps0014-0354.pdf>
2. Mader J. (2009). Resolução de Conflitos. *GAPsi-FCUL*. Gabinete de Apoio Psicopedagógico. https://ciencias.ulisboa.pt/sites/default/files/fcul/institucional/gapsi/Resolucao_de_Conflitos.pdf
3. Robbins, S. P. (2006). Conflito e negociação. In: _____. *Comportamento Organizacional* (325-348). São Paulo: Pearson.

Este texto está disponível em <http://www.sbponline.org.br/enfrentamento-covid19>