

O DESAFIO DO ACONSELHAMENTO ENTRE DIFERENTES GERAÇÕES

Esp. Elias Gonçalves¹

Me. Patrícia dos Santos Oga²

RESUMO

O aconselhamento entre diferentes gerações que convivem em ambientes comuns tem sido um desafio. Promover propostas de reflexão sobre essa questão foi a proposta deste artigo, o qual apresentará as características das gerações baby boomers, X, Y e Z, identificadas por pesquisas bibliográficas. As informações compiladas serviram de referência para uma breve análise de como as lideranças têm se preparado e enfrentado esse desafio, possibilitando também promover, por meio do aconselhamento, a tolerância entre as gerações, reconhecer os pontos positivos comuns entre elas, visando minimizar o preconceito entre elas, o que poderá auxiliar ambientes familiares, educacionais e eclesiais na resolução e prevenção de conflitos, propondo aos conselheiros um material capaz de orientá-los em momentos de dúvidas pertinentes ao assunto.

PALAVRAS-CHAVE

Gerações. Conselheiro. Conflito.

ABSTRACT

The act of counseling different generations that coexist in the same environment has been a challenge. The aim of this article is to promote a reflection regarding this issue, and it will present the main characteristics of four generations identified by researchers: baby boomers, X, Y and Z. These compiled information served as reference for a short analysis about leadership preparation and how to face the challenge, while promotes, through counseling, tolerance between different generations, recognizing positive aspects between them to minimize prejudice, which can help familiar, educational and ecclesiastical relationship to solve and to prevent conflicts. This material aims to guide active counselors in order to clarify doubts regarding the subject.

KEYWORD

Generations. Counseling. Conflict.

¹ Graduado em Gestão da Produção (FATEC INTERNACIONAL), especialista em Administração e Marketing (UNINTER), especialista em Aconselhamento e Gestão de Pessoas (FATEBE). E-mail: elias.yeshua@gmail.com

² Professora Mestre em Letras Inglês pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), especialista em Desenvolvimento Editorial pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR) e em Metodologia do Ensino da Língua Portuguesa pelo Instituto Brasileiro de Pesquisa e Extensão (IBPEX) do Centro universitário UNINTER. Professora do curso de graduação “Bacharelado em Teologia” e do curso de pós-graduação “Aconselhamento e Gestão de Pessoas” da Faculdade Teológica Betânia (FATEBE). E-mail: profs_patricia@yahoo.com.br.

1 INTRODUÇÃO

Segundo Oliveira (2012, p.69), “Estamos assistindo a uma verdadeira transformação nas relações humanas, provocada principalmente pelos paradoxos e pelas virtudes da geração de jovens que começou a dominar a sociedade”. Tais transformações tornam possível identificar que este é um momento de conflito de gerações e isso faz com que muitas organizações empresariais dediquem atenção a esse problema; o meio religioso, porém, muitas vezes ignora esse fato, como se ele não estivesse presente também nas igrejas e nos lares. Assim, como poucos líderes têm se preparado para tamanho desafio e promove-se a passividade que alimenta um “abismo” entre as gerações. Há urgência em capacitar os líderes em atuação e aqueles que estão em desenvolvimento, assim como os conselheiros de nossa atualidade, seja com foco em um contexto eclesial, familiar ou profissional.

Há também a necessidade de investir tempo na elaboração de conteúdos específicos para esse fim, lembrando que se trata de um assunto em constante mudança, pois segundo Price (2002, p.11), “A complexidade da vida e a desordem que resulta da confusão moral de hoje têm feito do aconselhamento pastoral um desafio cada vez maior”. Cabe, assim, aos conselheiros a responsabilidade de entender e de se preparar para aplicar uma metodologia capaz de auxiliar cada geração, sem abandonar a ética e os princípios deste ministério, superando assim o desafio do aconselhamento entre diferentes gerações.

Conforme Oliveira (2012, p. 20), “Estamos iniciando uma nova era com muitas expectativas positivas, mas também com dúvidas a respeito de nossos comportamentos”. Além disso, esse autor afirma que “Mudanças acontecem o tempo todo, e avançar nessa trajetória é essencial para entendermos e nos posicionarmos diante de novos desafios” (p. 23), pois “O grande debate não deve ser sobre a existência ou não de uma geração, e sim sobre como alinhar novas expectativas para cada geração” (p. 14).

O alinhamento de novas expectativas para cada geração no meio familiar e eclesial se torna um desafio maior justamente pela pouca existência de literatura a respeito e pelo descaso de muitas lideranças. O que leva à ideia de que todos devem ser tratados da mesma forma, esquecendo que cada nova geração apresenta uma necessidade diferente, seja ela linguística, comportamental, e/ou sentimental, trazendo o desafio de promover um aconselhamento baseado em

padrões gerais que precisam ser aplicados de formas diferentes para suprir as necessidades de cada geração.

Assim, deve-se levar em consideração que embora sejam indivíduos que vivem na mesma época, nem sempre eles vivenciaram as mesmas realidades: “para obtermos uma ideia clara da estrutura básica do fenômeno das gerações, precisamos esclarecer as inter-relações específicas dos indivíduos que constituem uma única unidade de geração” (MANNHEIM, 1982, p.69). Assim, é preciso abordar a questão de unidade e semelhança, principalmente no que diz respeito ao aspecto cultural. A evolução intelectual e a adaptação a regras e valores necessita ser respeitada, estudada, avaliada e aprimorada pelos conselheiros destas gerações e das vindouras, uma necessidade para o melhor desenvolvimento das sociedades contemporâneas, seja nos âmbitos familiares, eclesiásticos e profissionais.

Este artigo tem como objetivo, apresentar as características das gerações baby boomers, X, Y e Z, informações estas identificadas e compiladas por meio de pesquisas bibliográficas, para melhor conhecimento das gerações, assim como uma visão geral dos conflitos de gerações, tipos de conflitos, pontos positivos e negativos dos conflitos, possíveis soluções por meio de técnicas já consolidadas, mostrando a possibilidade de superação do desafio do aconselhamento entre diferentes gerações, assim como necessidade da continuidade desta pesquisa, por se tratar de um assunto em constante evolução.

2 CONHECENDO AS GERAÇÕES

Segundo Barros (2006, p.11), “A questão das gerações está intimamente ligada às mudanças sociais. Compreender como essas transformações afetam os indivíduos e segmentos sociais e como são percebidas por eles é fundamental para debater esta questão”. Assim sendo, cada geração necessita ser compreendida e aconselhada dentro de sua necessidade e realidade, desde que os princípios morais e bíblicos sejam preservados. Esta compreensão permitirá que os princípios e valores de uma geração possam ser compartilhados e assimilados pelas demais, proporcionando assim o reconhecimento das particularidades de cada uma delas. Para Oliveira (2012, p.14), “Quando se escreve sobre gerações, é preciso considerar os diversos fatores que ajudam a entender o tema, principalmente o conceito que é mais aceito pelos estudiosos – a separação da sociedade pela idade cronológica”.

Desde o fim da Segunda Guerra Mundial, iniciou-se uma tentativa de classificar e nomear as gerações. Apesar de haver variações nas datas propostas do surgimento de cada geração pelos pesquisadores, pode-se considerar em termos gerais que os *baby boomers* são as pessoas nascidas entre 1946 e 1964 e que ingressaram na força de trabalho das organizações entre 1965 e 1985 (Robbins, 2005, p. 56). Seu desenvolvimento foi marcado pelos movimentos dos direitos civis, pelos Beatles e pela Guerra do Vietnã. No Brasil, foi marcada pelo movimento *hippie* e a Ditadura Militar. Viveram o período pós-guerra e a estabilização das famílias, quando houve um aumento das taxas de natalidade. Os valores dominantes nesta geração são sucesso, realização, ambição, rejeição ao autoritarismo e lealdade à carreira.

De acordo com Robbins (2005), a geração X foi influenciada pela globalização, por pais e mães dedicados à sua carreira profissional, pelo aparecimento da Aids e dos computadores. Esta geração testemunhou as mulheres se posicionando de uma forma mais independente. Nascidos entre os anos 1965 e 1979, ingressaram no mercado de trabalho por volta dos anos 1985 a 2000. São menos dispostos a se sacrificar por seus empregadores do que a geração anterior e têm como principais valores a obtenção de um estilo de vida equilibrado, satisfação no trabalho, importância da família e dos relacionamentos. Gostam da informalidade no trabalho e buscam o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal. Entendem que o dinheiro é importante e representa um indicador da sua qualidade profissional, mas estão dispostos a trocar promoções e aumentos salariais por uma vida com mais tempo para o lazer.

A geração Y, também denominada geração da tecnologia por ter sido a primeira a se desenvolver mergulhada nela, é hoje a geração mais nova nas organizações: seu desenvolvimento se deu em meio ao contexto pós-moderno. Nascidos após os anos 1980, ingressaram no mercado de trabalho a partir dos anos 2000 (Robbins, 2005). Marcada pelo crescimento econômico e fortalecimento do neoliberalismo. São filhos de pais superprotetores, por isso se acostumaram com a lacuna deixada pelos pais *workaholics*, que, como compensação de sua ausência, lhes davam tudo o que queriam. Os valores predominantes dessa geração são a auto-confiança, sucesso financeiro, independência pessoal aliada ao trabalho em equipe, lealdade a si mesmos e aos relacionamentos. Segundo Robbins (2005), tendem a enfatizar valores terminais como a liberdade e uma vida confortável.

A geração Z é uma geração ainda em fase de consolidação, nascida a partir de 1995. Seu nome se dá pelo fato do hábito de *zapear*, ou seja o ato de estar constantemente mudando de canal quando estão diante da TV através do controle remoto, caracterizando assim o ponto comum e forte desta geração, ou seja, sua capacidade de realizar muitas coisas ao mesmo tempo, conforme Tapscott (2010). Esta geração nunca conheceu o mundo sem computador, telefones celulares e *chats*, assim como há uma imensa necessidade de estar conectado o tempo todo. Vivem para o imediato. Embora ainda não haja estudos mais aprofundados sobre esta geração.

3 O CONFLITO DE GERAÇÕES

Mannheim (1982) crê que “o problema das gerações é importante o suficiente para ser seriamente considerado” (p. 67). Este fato é claro, pois atualmente há quatro gerações distintas, cada uma delas com sua linguagem, visão e costumes, e cada uma quer que seu estilo de vida seja predominante.

A sociedade contemporânea caracteriza-se pelo distanciamento entre as gerações. A gradual compartimentalização de espaços sociais para as diversas faixas etárias, embora considerada por um olhar apressado como algo natural, foi socialmente construída durante a modernidade. Em outros momentos da história, crianças, adolescentes, adultos jovens e idosos compartilhavam os mesmos lugares e situações, fossem estes domésticos, de trabalho ou festivos. Essas formas de interação são transitórias e datadas. Hoje se verificam cisões bem demarcadas entre o mundo da criança, o mundo do adolescente e o mundo adulto que se reproduzem no campo da sociabilidade e da educação. Tal distanciamento tem se mostrado empobrecedor de um ponto de vista psicológico e cultural, além de ser fonte de mútuos preconceitos. (FERRIGNE, 2003, p.67)

Segundo Bezerra (2010, p. 38) “vivemos em meio a uma geração que tem perdido seus ideais”. “A família marca muito nossa vida.” (p. 67), é a partir das relações familiares que a identidade, o que e como se é, o jeito de ser, a maneira de vestir e os valores pessoais são definidos.

Leoto (2014) afirma que “estamos numa época em que várias gerações convivem ao mesmo tempo e no mesmo ambiente” (p. 8). Isso acontece no meio profissional, nas universidades, nas igrejas e em casa. A maior expectativa de vida faz com que avós e pais fiquem ativos por mais tempo, o que aumenta o tempo de convivência com filhos, netos e bisnetos. Surge, então, o conflito de gerações.

O surgimento dos conflitos entre gerações é inevitável, pois, segundo Novaes (2005) tais fatos podem mobilizar ou desencadear novas situações de desenvolvimento pessoal, visto que as crises evolutivas produzem mudanças estruturais decisivas em momentos de transição, sejam elas circunstanciais, acidentais ou inesperadas. “Nesses casos, três fatores intervêm: a gravidade do fato, a intensidade das vivências, os recursos pessoais do indivíduo de suporte social e de apoio” (NOVAES, 2005, p. 14). Nesse sentido, a visão do conflito, apresenta duas variáveis, a funcional e a disfuncional.

[...] alguns conflitos apoiam os objetivos do grupo e melhoram seu desempenho; estes são os conflitos funcionais, formas construtivas de conflito. Por outro lado, existem conflitos que atrapalham o desempenho do grupo; são formas destrutivas ou disfuncionais de conflito.

[...] conflitos de relacionamento são quase sempre disfuncionais. [...] o atrito e as hostilidades interpessoais inerentes aos conflitos de relacionamento aumentam os choques de personalidades e reduzem compreensão mútua, o que impede a realização das tarefas [...] níveis reduzidos de conflito de processo e níveis de baixos a moderados de conflito de tarefa são funcionais. [...]. Um nível baixo a moderado de conflito de tarefa demonstra consistentemente um efeito positivo no desempenho do grupo por estimular a discussão de ideias que ajudam o trabalho em equipe. (ROBBINS, 2005, p.327)

4 SOLUCIONANDO CONFLITOS

Bezerra (2010) afirma que “vivemos em meio a uma geração que não admite que o outro seja melhor, porém devemos lembrar uma das principais virtudes cristãs: Convém que Ele cresça e que eu diminua” (p. 59). Assim, segundo Novaes (2005, p. 22) “é preciso zelar pela qualidade de vida de todos e pelo bem estar social, conseguindo articular o tempo, com uma visão humana em que todos participem e tenham um lugar significativo e uma história para relatar, levando em conta as possibilidades e as probabilidades presentes”. Pois o conflito pode ser visto como oportunidade:

O conflito é fonte de ideias novas, podendo levar a discussões abertas sobre determinados assuntos, o que se revela positivo, pois permite a expressão e exploração de diferentes pontos de vista, interesses e valores.

[...]

Em alguns momentos, e em determinados níveis, o conflito pode ser considerado necessário se não se quiser entrar num processo de estagnação.

Assim, os conflitos não são necessariamente negativos; a maneira como lidamos com eles é que pode gerar algumas reações. (NASCIMENTO & EL SAYED 2002, p. 47-48)

Wagner & Hollenbeck (2006) destacam algumas funções positivas do conflito:

1 – O conflito pode amenizar tensões sociais, ajudando a estabilizar e a integrar as relações. Se resolvido de uma forma que permita a discussão e a dissipação de desacordos, pode servir como válvula de escape para pressões acumuladas ao longo do tempo.

2 – O conflito permite às partes expressarem reivindicações rivais e pode propiciar a oportunidade para reajustar a alocação de recursos valorizados. Estoque de recursos podem, dessa forma, ser consumidos mais eficazmente devido a mudanças induzidas pelo conflito.

3 – O conflito pode ajudar a manter o nível de estímulo ou ativação necessário a operar de modo inovador. Ao fazer isso, ele pode servir de fonte de motivação para a busca de mudança adaptativa.

4 – O conflito fornece feedback sobre o estado das interdependências e distribuição do poder na estrutura de uma organização. A distribuição do poder necessário a coordenar atividades de trabalho pode ser mais claramente visível e prontamente entendida como resultado do conflito.

5 – O conflito pode ajudar a fornecer um senso de identidade e propósito por esclarecer diferenças e fronteiras entre indivíduos ou grupos. (WAGNER & HOLLENBECK, 2006, p. 284)

Para lidar com conflitos, é importante conhecê-los, saber qual é sua amplitude e como estamos preparados para trabalhar com eles. Nascimento & EL SAYED (2002) afirmam que existem vários tipos de conflitos e sua identificação pode auxiliar a detectar a estratégia mais adequada para administrá-lo, sendo:

O conflito latente, aquele que não é declarado e os indivíduos envolvidos não possuem uma clara consciência de sua existência, por isso provavelmente não há necessidade de ser trabalhado.

O conflito percebido é aquele em que os indivíduos envolvidos percebem racionalmente o conflito, porém ainda não há manifestações abertas do mesmo.

O conflito sentido é aquele que já atinge ambas as partes, existindo emoção e consciência relativa ao mesmo.

Já o conflito manifesto, é aquele que de forma clara já atingiu ambas as partes, há uma percepção de terceiros e potencialmente pode interferir na dinâmica da organização.

Neto (2005) afirma que, para compreender uma situação de conflito, é necessário analisar detalhadamente o comportamento das partes, com objetivo de identificar os elementos que estão motivando o conflito:

Para se compreender a gênese do conflito, faz-se necessário não só compreender o comportamento das pessoas envolvidas, como também dissecá-los. Para tal, é imperioso entender que o comportamento nada mais é do que o resultado do somatório de vários fatores, dentre eles podemos citar: os medos que uma pessoa possui, as emoções vivenciadas, suas experiências adquiridas no transcorrer de sua existência, suas crenças, as preocupações que a afligem; sua autoestima, etc. (NETO, 2005, p. 11)

E Likert & Likert (1980) creem que

Seria pouco realístico buscar a solução do conflito tentando voltar atrás no tempo e negando direitos recentemente reconhecidos [...] Para muitos, se não para todos os conflitos, o que se precisa é encontrar uma maneira de resolvê-los construtivamente, sem eliminar as diferenças que levaram ao conflito. Diferenças e tensões muitas vezes provocam um resultado produtivo. (LIKERT & LIKERT, 1980, p. 5).

Para Robbins (2005), o conflito pode ser abordado pela visão tradicional, pela visão das relações humanas e pela visão interacionista. Onde na visão tradicional, um pensamento baseado nas atitudes que prevaleceram nas décadas de 30 e 40, fez-se uma abordagem afirmando que todo conflito era ruim e deveria ser evitado. Nesta visão o conflito é entendido como um mau funcionamento resultante de falhas de comunicação, ausência de abertura entre as pessoas.

Na visão das relações humanas, usada no final dos anos 40 até a metade da década de 70, o conflito é visualizado como algo natural e inevitável em qualquer grupo, podendo ser algo positivo para o desempenho deste grupo.

Já na visão interacionista, uma abordagem recente, há uma proposta de que o conflito pode ser positivo, assim como é absolutamente necessário para a eficácia do grupo, encorajando os líderes a manterem um nível mínimo de conflito para que o grupo seja viável, autocrítico e criativo.

Assim entende-se que não se pode generalizar que todos os conflitos sejam bons ou ruins, mas sim que dependendo de sua natureza, o mesmo conflito pode ser bom ou ruim para o grupo que o sofre.

Tendo como base o encorajamento da visão interacionista, a convivência das gerações no mesmo ambiente pode auxiliar na redução do abismo entre as gerações, assim como uma melhor forma de solucionar as dificuldades de cada uma. As gerações mais recentes são dotadas de muitas informações, porém com um volume menor de experiências e vivências, por isso necessitam desenvolver o pensamento crítico-reflexivo, um aprendizado que podem adquirir com as gerações anteriores. Assim como as gerações anteriores necessitam desenvolver-se tecnologicamente, tendo o auxílio das gerações mais recentes, as quais são detentoras deste domínio.

O conselheiro ou o mentor precisam entender que “responder antes de ouvir é estultícia e vergonha” (Provérbio 18:13). Segundo Hetzendorfer (2012, p. 19) “o segredo do processo de ajuda é ser um bom ouvinte. Poucas pessoas têm talento natural para escutar. Temos o costume de pensar que a conversa tem a ver conosco, e não com a outra pessoa. Colocar-se na pele do outro é bem difícil”.

Segundo esse autor, é preciso desenvolver algumas aptidões para bem desempenhar a escuta ativa, sendo elas as seguintes:

1 – Confirmar: nesta aptidão as pessoas necessitam identificar e expressar seu sofrimento a fim de que se inicie o processo de restauração, pois a confirmação dos sentimentos do aconselhado demonstrará que o conselheiro realmente deseja caminhar do lado dele para ajuda-lo a encontrar sua cura e a paz almejada.

2 – Parafresezar: nesta é necessário dizer a mesma coisa que o aconselhado, porém com menos palavras, pois isso fará com que o mesmo tenha plena convicção de que o conselheiro está ouvindo e sabe corretamente o que ele está dizendo.

3 – Esclarecer: é preciso fazer perguntas estabelecendo um foco mais preciso ao conteúdo apresentado pelo aconselhado, a fim de obter maior nitidez, ou seja, entender realmente o que o aconselhado quer dizer.

4 – Refletir os sentimentos: nesta aptidão há a necessidade de demonstrar a compreensão dos sentimentos do aconselhado, apresentando a ele breves reflexões sobre ideias ou pensamentos que ele ainda não percebeu ou não entendeu.

5 – Confrontação: após as aptidões anteriores é preciso confrontar o aconselhado, porém é necessário criar um ambiente seguro para que isso possa acontecer, usando sempre um método não invasivo de confronto. Esta aptidão é usada para evidenciar ao aconselhado suas discrepâncias, a falta de consciência de si mesmo ou para reconhecer o medo e a raiva existente.

6 – Resumir: por fim, esta aptidão exige que o conselheiro possa escutar as partes da mensagem até o momento e juntá-las, pois este método possui duas finalidades básicas, a primeira é fazer o fechamento do conteúdo e a segunda é demonstrar ao aconselhado tudo o que foi discutido.

Kancyper (1999) afirma que “a confrontação propriamente dita, e não a provocação nem sua negação, está intimamente ligada à problemática da liberdade e à plasmação da identidade nos planos individual e social” (p. 13). Segundo Leoto (2014), as diferentes gerações precisam ser humildes e aceitar as necessidades de se adaptarem às novas realidades, sendo menos resistentes e mais flexíveis ao novo e diferente.

Quando os netos se tornam adolescentes ou adultos, nada, em sua história anterior pesa em suas relações que mantêm com seus avós. Estes últimos encontram, na afeição que os netos lhes manifestam, uma desforra contra a geração intermediária; sentem-se rejuvenescer ao contato de sua juventude. Fora de qualquer ligação familiar, a amizade dos jovens é preciosa para as pessoas idosas: ela lhes dá a impressão de que esse tempo em que vivem permanece o seu tempo, ela ressuscita sua própria juventude, transportando-os para o infinito do futuro: é a melhor defesa contra a melancolia que ameaça a vida avançada. Infelizmente, tais relações são raras, uma vez que jovens e velhos pertencem a dois mundos entre os quais há pouca comunicação” (BEAUVOIR, 1990, p 532).

Segundo Nascimento (2002), para promover a resolução de conflitos, é necessário seguir alguns passos básicos de suma importância, sendo os seguintes:

- a) criar uma atmosfera afetiva;
- b) esclarecer as percepções;
- c) focalizar em necessidades individuais e compartilhadas;
- d) construir um poder positivo e compartilhado;
- e) olhar para o futuro e, em seguida, aprender com o passado;
- f) gerar opções de ganhos mútuos;
- g) desenvolver passos para a ação a ser efetivada;
- h) estabelecer acordos de benefícios mútuos.

Lidar com o conflito implica trabalhar com grupos e tentar romper alguns dos estereótipos vigentes, sabendo que essas mesmas estratégias deverão ser repetidas periodicamente e aperfeiçoadas no decorrer do tempo.

Caroselli (2009), propõe algumas técnicas de resolução de conflitos, sendo as seguintes: KIND, END, AWE-FILL e ainda Técnicas Diversivas e Abordagem em Perguntas.

Na técnica KIND, em que as letras possuem os seguintes significados: K (gentil), I (informado), N (novo) e D (definitivo), o processo consiste em marcar uma reunião com a pessoa ou grupo a ser aconselhado, e iniciar a reunião com palavras gentis e encorajadoras, evidenciando sua determinação em melhorar as coisas, aplicando o “K” e “I”. Em seguida, sugerir algo novo que ainda não se tenha tentado e que possa ser seguido pelos envolvidos, aplicando o “N”. A reunião deverá ser encerrada aplicando o “D”, com algo definitivo, gerando o comprometimento de todos para alcançar as melhorias para o bem de todos.

A técnica END, cujo significado das letras são E (recrutar), N (negociar) e D (determinar), é orientada para o resultado e como os resultados do ambiente e das organizações são mais importantes que os interesses próprios, o foco é manter o

objetivo-fim em mente. O processo desta técnica consiste em recrutar a ajuda da pessoa, informar o estresse existente e enfatizar o malefício desta situação, aplicando assim o “E”. Em seguida, negociar, explicando exatamente o que irrita e por quê, fazendo o mesmo com a outra parte em conflito. Ambos devem propor tomar a mesma atitude em relação ao outro, o que nada mais é do que a aplicação do “N”. Como finalização, aplica-se o “D”, determinando as medidas específicas que cada envolvido tomará a seguir.

A técnica AWE-FILL resumidamente prevê A (afirmar), W (retroceder), E (encoraje) e FILL (preencher). A familiarização com esta técnica de resolução de conflitos permite a obtenção de respostas firmes e assertivas em situações inesperadas. Naturalmente em situações de pressão a mente “fica em branco”, podendo resultar em uma reação de defensiva, que não soluciona o conflito, podendo agravá-lo ainda mais. Nesta técnica, afirmar é uma forma de confrontar o outro, levando-o a retroceder, refletindo no que ocorreu, em seguida, promove-se palavras de encorajamento, conduzindo-o à mudança, pode-se, assim, definir as lacunas a serem preenchidas para que a situação não ocorra novamente.

Técnicas Diversivas, podem ser utilizadas quando há uma situação de conflito imediato, quando alguém começa a gritar e perde o controle, por exemplo. Neste caso não é recomendável pedir desculpa ou calma, pois isso pode inflamar os nervos de qualquer um. É importante fazer alguma pergunta a fim de interromper a gritaria, por exemplo, quantas vezes perdemos algo, isso é comum? Qual a importância desse documento? Ou outras perguntas que ajudarão cessar o desequilíbrio do momento e levar a pessoa a responder a pergunta. Então, inicia-se a explicar quais serão os esforços para que o fato não torne a ocorrer.

A técnica Abordagem de Perguntas consiste em, ao se ver diante de um conflito iminente, fazer o uso de perguntas a fim de dizimá-lo e não fortalecê-lo. Perguntas que levem o outro a se acalmar e a obter o entendimento de que o conflito necessita ser solucionado e não potencializado. As perguntas são feitas até o momento em que o clima entre todos esteja harmonizado e completamente amigável.

Agir com empatia é a melhor forma de entender a pessoa aconselhada, é muito importante saber qual o momento apropriado para uma conversa amigável em busca de amenizar a situação ou até mesmo resolver o conflito.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo fundamentou-se em uma pesquisa bibliográfica, buscando apresentar uma reflexão sobre o conflito de gerações na contemporaneidade, o qual tem gerado um grande desafio aos conselheiros da atualidade. As informações pesquisadas indicaram métodos de gerir e solucionar tais conflitos, mostrando ao conselheiro a necessidade de se preparar, conhecer e caminhar com diferentes gerações que convivem em um mesmo ambiente. É benéfico ao conselheiro compreender que a maneira como ele tratar as situações de conflitos afetam as pessoas de diferentes gerações e que os diferentes interesses das partes envolvidas oferecem oportunidades de crescimento mútuo e bom relacionamento.

A fim de superar o desafio do aconselhamento de diferentes gerações, os conselheiros necessitam levar essas pessoas ao entendimento de que a troca de experiências é válida, pois tanto os mais velhos quanto os mais jovens precisam um do outro. Nesse contato, pode haver a troca de experiências, de motivação, de criatividade, de visão de mundo, de reflexões e conselhos, de conhecimentos e de valores. É preciso que as famílias da atualidade aprendam a “viver em conciliação”, cedendo, respeitando e aprendendo mutuamente uns com os outros, extraindo o que cada um possui de melhor, superando o desafio de cada dia, pois “Como andarão dois juntos se não houver entre eles acordo?” (Amós 3.3).

Em suma, o papel do conselheiro é ser o elo entre as gerações, construindo pontes entre elas. É o que ocorre, por exemplo, nos conselhos de Paulo, a respeito do conflito de gerações, o qual está registrado em Tito 2:1-6, tendo a moderação como elo de relacionamento entre as gerações. Como também em Efésios 6:1-4, em que o respeito é o elo entre as gerações. Pois os conflitos surgirão e um conselheiro capacitado a lidar com esse desafio fará com que haja a capacidade de transformar a adversidade em aprendizagem, promovendo, assim, um ambiente em que a diversidade caminhe lado a lado com o respeito, com a comunhão e com a assimilação de valores entre diferentes gerações, reduzindo o abismo entre elas.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, J. F. **Bíblia de estudo de Genebra**: Barueri-São Paulo: Cultura Cristã e Sociedade Bíblica do Brasil, 1999.
- BARROS, M. L. (Org.). **Família e gerações**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.
- BEAUVOIR, S. **A Velhice**. 5ª edição. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1990.
- BEZERRA, C. **Influenciando gerações.com**. Curitiba-PR: Betânia. 2010.
- CAROSELLI, M. **Relações pessoais no trabalho**. São Paulo: Cengage Learning, 2009.
- FERRIGNE, J. C. **Co-educação entre gerações**. 1ª edição. São Paulo: Vozes, 2003.
- HETZENDORFER, R. **Guia de aconselhamento pastoral**. 1ª edição. Pompéia-SP: Editora Universidade da Família, 2012.
- KANCYPER, L. **Confrontação de gerações**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.
- LEOTO, M. S. **Lar cristão: Conflito de gerações**. São Paulo: Fôlego, 2014.
- LIKERT, R; LIKERT, J. G. **Administração de conflitos: novas abordagens**. 2ª edição. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil Ltda., 1980.
- MANNHEIM, K. O problema sociológico das gerações. [tradução: Cláudio Marcondes], *In*: MANNHEIM, M. M. F. (Org.). São Paulo: Ática, 1982.
- NASCIMENTO, E. M; EL SAYED, K. M. **Coleção gestão empresarial: administração de conflitos**. Volume V – Gestão do capital humano. FAE Business School. Curitiba: Gazeta do Povo, 2002.
- NETO, A. F. F. Gestão de conflitos. **Thesis**. São Paulo, ano II, v.4, 2005. Disponível em: <<http://www.cantareira.br/thesis2/v4n1/alvaro.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2015.
- NOVAES, M. H. **As gerações e suas lições de vida**. Rio de Janeiro-RJ: Loyola/VRC-PUC-Rio, 2005.
- OLIVEIRA, S. **Jovens para sempre**. São Paulo-SP: Integrare, 2012.
- PRICE, D. E. **Os desafios do aconselhamento pastoral: soluções práticas**. São Paulo: Abril, 2002.
- ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11ª edição. Rio de Janeiro: Pearson Prentice Hall, 2005.
- TAPSCOTT, D. **A hora da geração digital: como os jovens que crescem usando a internet estão mudando tudo, das empresas aos governos**. Rio de Janeiro: Agir Negócios, 2010
- WAGNER, J. A.; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva**. Edição revista e atualizada. São Paulo: Saraiva, 2006.