

## CONVIVÊNCIA E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM CONDOMÍNIOS

*Valéria Lemonache*

Existe convivência sem conflitos? O conflito em si não é um problema, mas o modo como lidamos com ele pode causar grandes problemas.

### ➤ A PESSOA E O PAPEL DO SÍNDICO:

Quando o síndico não está consciente de sua condição pessoal (emocional e técnica), isto pode se tornar a principal fonte geradora dos problemas. A gestão corre o risco de ser emocional em vez de racional. Assim, os condôminos, os fornecedores e a administradora tornam-se inimigos “ocultos” que promovem o desconforto interior. Isso acontece porque muitas vezes o condômino se torna síndico sem um plano de ação previamente definido, consciente de suas escolhas e suas implicações, como deve ser. Na pressão e empolgação da assembléia, desejando resolver tudo que ainda não foi resolvido ou na falta de um candidato que inspire confiança, lança-se de forma impulsiva, ou é “lançado”.

O síndico não pode esquecer que exerce a função de líder, ou seja:

- toma a maior parte das iniciativas em um grupo, dirige e orienta os outros membros, com a finalidade de alcançar determinado alvo.

- tem na mochila da vida experiências profissionais e emocionais que envolvem êxitos e fracassos, sentimentos e pensamentos que integram sua personalidade, formam sua mentalidade.

Sendo um líder, é necessário:

- gostar de pessoas e se relacionar;
- saber se comunicar de forma clara;
- ser flexível e aberto a novas idéias;
- ser organizado e focado em resultados;
- ser pró-ativo;
- gostar de negociar e tomar decisões.
- ser íntegro, não mentir nem omitir.

### ➤ SOU O NOVO SÍNDICO. E AGORA?

Logo que eleito, o síndico deve tomar algumas atitudes que vão ajudar a criar um ambiente favorável para a convivência:

- Apresentar-se ao zelador e demais funcionários, compartilhando sua visão, seus valores e crenças e seu modo de trabalho. Verbalizar como espera que se comportem na sua gestão e firmar com eles um pacto verbal.

- Apresentar-se ao conselho.

- Apresentar-se à administradora, compartilhando seus valores, crenças e metas e buscando conhecer todos os serviços que ela pode prestar ao condomínio. Analise em conjunto com a administradora as dificuldades operacionais que tiveram na gestão anterior e como podem ser resolvidas.

Lembre-se: o relacionamento síndico/moradores muda quando o novo síndico é eleito, assim como o relacionamento síndico/zelador e/ou funcionários. Com a administradora, também muda o relacionamento, pois começa uma nova gestão. Como tudo é novidade, o síndico deve:

- Ouvir atentamente e observar os comportamentos de funcionários, moradores, fornecedores e prestadores de serviço.

- Ler a convenção e o regulamento interno – distribuir uma cópia da mesma a todos moradores.
- Avaliar o que precisa ser modificado e o que será implantado.
- Estabelecer um plano de ação por prioridades.

### ➤ O DIA-A-DIA DA GESTÃO

- ✓ Funcionários podem faltar, estar com problemas pessoais
- ✓ Ocorrências inesperadas com a hidráulica, com elevador, etc podem ocorrer
- ✓ Moradores podem ter problemas em suas unidades
- ✓ Crianças podem fazer “artes” nas áreas comuns
- ✓ Cachorros podem fazer xixi no hall social
- ✓ Adolescentes podem fazer “festas” com muito barulho e uso de drogas

### ➤ COMO REAGIR? O QUE FAZER?

Erros freqüentes:

- ✓ Idéias pré-concebidas/ preconceitos
- ✓ Tomar partido de um, em detrimento de outros
- ✓ Deixar de aplicar penalidades – medo de ser rude
- ✓ Se posicionar de modo emocional e não racional
- ✓ Deixar de corrigir atitudes erradas de funcionários
- ✓ “delargar” responsabilidades – omitir-se nos momentos críticos
- ✓ Encarar os conflitos como pesadelos

### ➤ MUDANDO A CULTURA LOCAL

O que fazer quando falta compromisso dos moradores com a gestão do condomínio? Veja algumas sugestões:

- Buscar a mudança da cultura local, como por exemplo aquelas reveladas pelas expressões: “xi, vai ter reunião de condomínio”, “isto não é problema meu”...
- Expressar de modo pessoal a importância da participação de todos.
- Inovar na maneira de fazer a comunicação interna criando circulares ou pesquisas: novas opções.
- Estabelecer uma pauta objetiva e cumprir o horário de início e encerramento das reuniões.

### ➤ A BOA NEGOCIAÇÃO DE CONFLITOS

Como síndico, adote o princípio de fazer aos outros, como quer que lhe seja feito. Veja os pontos principais para realizar uma boa negociação (metodologia Harvard Business School):

- ✓ Separe as pessoas do problema
- ✓ Concentre-se nos interesses e não nas posições
- ✓ Crie opções com benefícios mútuos
- ✓ Insista em critérios objetivos

*Valéria Lemonache é psicóloga e mediadora de conflitos na área clínica e condominial. Contato: [vlemonache@terra.com.br](mailto:vlemonache@terra.com.br)*