

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES

Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son percibidos como incompatibles donde juegan un papel importante los sentimientos y las emociones y donde la relación entre las partes puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución. La resolución es el conjunto de conocimientos y habilidades puestos en práctica para comprender e intervenir en la solución pacífica y no violenta.

Tipos de Conflictos

De comunicación: falta de entendimiento entre las partes. No hay un problema real concreto. Es el tipo de conflicto más fácil de abordar y de resolver directamente debido a que hay un elemento claro sobre el que actuar.

De relación: falta de sintonía personal entre las partes implicadas. Son más complicados de resolver porque el desencuentro con los demás tiene mucha relación con las cosas que nos cuesta ver de nosotros mismos.

De necesidades: dos necesidades diferentes que tenderán a provocar una situación conflictiva: el origen está en el momento actual, algo que hace una parte impide que el otro se sienta bien. Estos conflictos son del presente y están en la relación y eso nos facilita afrontarlos.

De valores: el origen está en los valores que tiene asimilados cada persona. Los valores transmitidos a través de la educación y la cultura se interiorizan profundamente y es difícil de afrontarlos.

Aspectos Positivos de la Resolución de Conflictos

- Es un motor de cambio en innovación personal y social
- Estimula el interés, la curiosidad y la creatividad
- Supone un reto para las propias capacidades
- Aumenta la autoestima y el aprendizaje de nuevas habilidades
- Establece la propia identidad personal y la cohesión grupal
- Permite mejorar la calidad de la toma de decisiones y de la solución de problemas
- Facilita la comunicación abierta y honesta entre los participantes
- Fomenta el reconocimiento de la legitimidad del otro
- Permite visibilizar dificultades ocultas

Aspectos Negativos de la Resolución de Conflictos

- La comunicación se reduce y se hace más insegura
- Aumenta la desconfianza entre las personas integrantes de un grupo
- Deteriora la cooperación y trabajo en equipo
- Disminuye la motivación entre los que forman el equipo de trabajo
- Se fomentan conductas hostiles entre los miembros del grupo
- Se producen juicios erróneos basados en falsas percepciones
- Reducción de alternativas percibidas
- Disminución de la perspectiva temporal de las acciones
- Polarización del pensamiento
- Origina respuestas estereotipadas
- Incrementa la actitud defensiva

Cómo abordar un conflicto

YO	GANAR	GAÑO-PIERDES <i>Imposición</i>	GAÑO-GANAS <i>Cooperación</i>
	PERDER	PIERDO-PIERDES <i>Evitación</i>	PIERDO-GANAS <i>Sumisión</i>
		PERDER	GANAR
TÚ			

Imposición: Competición hasta la imposición sobre la otra parte

Cooperación: Colaboración afrontándose el problema en una fase de confrontación y se llega a una solución satisfactoria para ambas partes

Evitación: Ambas partes se alejan del conflicto huyendo.

Sumisión: Una de las partes se adapta a las otras.

Fases de la resolución de un conflicto

1. Identificar y definir el problema

- Buscar el mejor momento
- Abordar sólo un problema a la vez
- Empezar con un comentario positivo
- Definir el problema de forma clara y breve
- Expresar los sentimientos
- Evitar mensajes hostiles
- Expresar el deseo de encontrar una solución aceptable para ambas partes

2. Desarrollar alternativas

- Centrar la atención en las soluciones
- Implicar a la otra persona en busca de alternativas
- No evaluar ni criticar

3. Evaluación alternativas

- Analizar ventajas y desventajas de cada una
- ¿A qué clase de acuerdos podemos llegar?

4. Elección de la mejor solución

- Asegurar que todas las partes están de acuerdo en la elección
- Comprensión de que se adquiere un compromiso

5. Planificar la puesta en marcha del acuerdo

- Descripción de los cambios a realizar
- Temporalización y recursos para llevar a cabo el acuerdo

6. Evaluar los resultados

- Revisar la decisión si ha sido acertada, modificarla o buscar otras alternativas