

ETAPAS DEL CONFLICTO

No existen en sí “las etapas” oficiales de un conflicto, existen diversas ópticas, posiciones y forma de abordarlo. Iniciaré este artículo compartiendo algunos autores que han desarrollado teorías sobre las etapas del conflicto. Algunos de los autores enfocan las etapas en pasos, otros en estilos y otros en niveles.

En primer lugar, Kenneth Thomas y Ralph Kilmann: estos autores propusieron una teoría basada en cinco estilos de resolución de conflictos: competición, colaboración, compromiso, evitación y acomodación. Cada estilo tiene sus propias etapas y estrategias para resolver el conflicto. Si quieres conocer tu estilo de manejo de conflictos, tenemos un taller relacionado para que lo conozcas.

En segundo lugar, tenemos a Friedrich Glasl que propuso una teoría basada en nueve etapas del conflicto, que van desde la etapa de tensión hasta la de violencia abierta. Según Glasl, cada etapa requiere de una estrategia específica para ser resuelta, y si no se resuelve adecuadamente, el conflicto puede llegar a ser destructivo.

Adicionalmente, Mary Rowe propuso una teoría basada en ocho etapas del conflicto, que van desde la etapa de diferencia hasta la de destrucción mutua. Según Rowe, el conflicto puede ser resuelto si se aborda en etapas tempranas, pero si se deja avanzar, puede ser muy difícil de resolver.

Herbert Kelman propuso una teoría basada en tres etapas del conflicto: la de demonización, la de humanización y la de negociación. Según Kelman, el conflicto puede ser resuelto si las partes involucradas pueden superar la etapa de demonización y empezar a humanizarse y entender las perspectivas del otro.

Estas son solo algunas de las teorías sobre las etapas del conflicto propuestas por diferentes autores. Cada teoría tiene sus propias fortalezas y debilidades, pero todas coinciden en que el conflicto es un proceso dinámico que puede ser abordado de

diferentes maneras.

En nuestro caso, nosotros usamos las siguientes etapas:

1. Oposición o incompatibilidad potencial,
2. Cognición y personalización,
3. Intenciones,
4. Conducta y
5. Resultados.

A continuación, explicaré cada uno de ellos;

- 1) **Oposición o incompatibilidad potencial:** Esta es la primera etapa del conflicto y se refiere a la existencia de una incompatibilidad o una oposición potencial entre dos o más partes. Puede ser causada por diferentes razones, como objetivos incompatibles, recursos limitados, diferencias culturales, entre otras. En esta etapa, el conflicto aún no se ha manifestado de manera abierta y las partes involucradas no necesariamente están conscientes de su existencia.
- 2) **Cognición y personalización:** En esta etapa, las partes involucradas empiezan a percibir la existencia del conflicto y a desarrollar emociones y actitudes hacia la otra parte. Es común que se produzca una personalización del conflicto, es decir, que se empiece a ver al otro como el problema y se desarrollen sentimientos de resentimiento, enojo o frustración. También es posible que las partes involucradas comiencen a recopilar información sobre la otra parte para justificar sus acciones y posiciones.
- 3) **Intenciones:** En esta etapa, las partes involucradas comienzan a tomar decisiones sobre cómo enfrentar el conflicto. Pueden optar por la competencia, la colaboración, el compromiso, la evasión o la acomodación. Cada opción implica diferentes intenciones y estrategias para resolver el conflicto.

- 4) Conducta: En esta etapa, las partes involucradas comienzan a actuar de acuerdo con sus intenciones y estrategias. Pueden expresar su descontento, hacer demandas, tomar medidas unilaterales, hacer concesiones, buscar mediación, entre otras. La conducta puede ser verbal o no verbal, y puede ser constructiva o destructiva dependiendo de la estrategia que se haya elegido.

- 5) Resultados: En esta etapa, se llega a una resolución del conflicto o se abandona el conflicto. Los resultados pueden ser positivos o negativos, dependiendo de si se logra una resolución satisfactoria para todas las partes o si el conflicto se agrava y produce daños a las relaciones o a la organización en su conjunto. Es importante tener en cuenta que el resultado del conflicto puede tener un impacto a largo plazo en las relaciones y en la cultura organizacional de la empresa.

Referencia:

Bolaños, R. (2023, mayo 1). 20. Etapas de un conflicto. LinkedIn.com.

Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/20etapasdeunconflictoricardobola%C3%B1s>