

Relaciones y Manejo de Conflictos Mediante la Inteligencia Emocional

En esta lectura veremos dos elementos importantes:

- El manejo de conflictos
- La inteligencia emocional

El término **conflicto** se define como la oposición entre personas o fuerzas que produce estrés. Aparece cuando dos o más partes perciben que hay valores, objetivos y metas que se excluyen mutuamente. Es decir, cada una de las partes considera que lo que ella desea es incompatible con lo que la otra parte desea. Sin embargo, el conflicto puede surgir a nivel individual cuando una persona tiene que decidir entre dos opciones incompatibles.

Un ejemplo de lo anterior es el caso de una persona que debe elegir entre seleccionar una transferencia de trabajo o quedarse en la ciudad con su familia y amigos. Si se rehusara a ser transferido podría perder el empleo, y si acepta tendría menos contacto con su familia y amigos. El conflicto tiene suficiente carga de contenido emocional como para producir estrés en los individuos implicados en esta situación.

Los tipos de conflicto en los que las personas se involucran dependen, hasta cierto punto, de la manera en que se definen y perciben en una situación en la que existe un desacuerdo. A esto se le llama marco de conflicto que es la manera en la cual los involucrados en el problema lo visualizan. Como administradores debemos elegir de manera correcta para que los implicados se enfoquen solamente en alguna característica de la situación, y no tomen en cuenta otras.

Relaciones y Manejo de Conflictos Mediante la Inteligencia Emocional

Tú, como administrador, debes de visualizar todos los aspectos que intervienen en el conflicto y no sólo en los aspectos negativos de la personalidad, pues podrías no percibir aspectos financieros o tecnológicos.

- John W. Newstrom define al conflicto como un proceso interpersonal que surge de desacuerdos sobre las metas o los métodos para alcanzarlas.
- Los conflictos también surgen por interdependencias de las labores, ambigüedad de papeles, diferencias de personalidad, problemas en la comunicación, competencia por recursos escasos, actitudes y experiencias.
- Marshal Goldsmith, entrenador de ejecutivos muy exitoso, opina que las causas de los conflictos son comportamientos simples y previsibles.
- Los conflictos en las organizaciones son inevitables y, en ocasiones, su magnitud puede llegar a ser considerable y destructiva en la organización; de ser así, ésta puede ocasionar consecuencias dentro de las relaciones personales y dentro de la organización.
- Las consecuencias pueden ser negativas y positivas, aquí mencionamos algunas:

Positivas:

- Estimula a las personas a ser más creativas mejorando así los resultados
- Se fortalecen los sentidos de identidad y pertenencia a un grupo o empresa
- Pone a prueba a la persona
- Es un motor de cambio, de crecimiento y aprendizaje para las personas
- Conduce a una comunicación más auténtica

Relaciones y Manejo de Conflictos Mediante la Inteligencia Emocional

Negativas:

- Aumenta el interés personal a costa de otros elementos o a costa de otras personas
- Polariza a la gente y a los grupos reduciendo la cooperación y aumentando la desconfianza mutua
- Desciende la motivación
- Disminuye el rendimiento de la persona
- Toma de decisiones equivocadas
- Se deteriora la salud física y mental de los involucrados en el conflicto

Ahora bien ¿cómo podemos resolver o manejar un conflicto sin un desgaste emocional e incluso físico? Sí existe una forma, y se llama inteligencia emocional.

Edward Thorndike (1920) la definió (IE) como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas". Mientras que, en 1983, Howard Gardner, dentro de su teorías de las inteligencias múltiples, describe que el sujeto posee una inteligencia interpersonal que le permite establecer relaciones con otras personas.

Finalmente, en 1995, David Goleman publica su obra "Inteligencia Emocional" la cual señala que la IE es el medio correcto para interactuar con el contexto, en el cual confluyen los sentimientos, actitudes, valores, etc. Para lo cual es necesario que el sujeto controle sus impulsos y aplique la autoconciencia, motivación, entusiasmo, empatía, respeto entre otras condiciones.

Relaciones y Manejo de Conflictos Mediante la Inteligencia Emocional

Por tanto, de acuerdo a lo que anteriormente hemos revisado, es importante que ante cualquier conflicto que se te presente, tomes en cuenta la dimensión cognitiva que como persona posees; ante todo conflicto recuerda ser perceptivo y no formar prejuicios, de la misma forma emplea tu dimensión social y maneja los conflictos con inteligencia: preguntando e investigando las razones, negociando, comunicando, siendo responsable de tus actos y consecuencias, etc.

Referencias documentales:

Apuntes de la materia en línea de Solución y manejo de conflictos de LAE. Universidad Autónoma de Coahuila. 2014.