

Etapas y Resolución de Conflictos

El conflicto es una parte inevitable de las relaciones interpersonales, puesto que las personas que se involucran entre sí crecen y cambian. Las necesidades varían según la edad, el tiempo y las circunstancias, pero los conflictos no siempre tienen efectos negativos. Es la forma en que se maneja el conflicto lo que hace que el efecto en la relación sea positivo o negativo.

Si se percibe el desacuerdo como una manera de crecer y se aprende a manejar cuestiones problemáticas, se reconoce el proceso de conflicto como algo positivo. Las relaciones entonces, no se sobrecargan con mensajes de defensa y los conflictos se encaminan a ser constructivos en lugar de destructivos.

Debemos abordar el conflicto como un proceso de construcción. Algunas sugerencias para la gestión del conflicto de manera positiva son:

- Reafirmar conjuntamente con el interlocutor una voluntad de relación mutua.
- Limitar el conflicto a la cuestión que lo ocupa: evitar atacar a la persona y centrarse en la conducta.
- Limitar el conflicto solo a las partes involucradas: evitar la participación de terceros.
- Pensar antes de hablar y dominar los sentimientos negativos como la ira, el egoísmo y el egocentrismo.
- Escuchar a los demás con atención: hacer frente a las críticas, sin sacar conclusiones precipitadas, sino hasta que se haya comprendido perfectamente lo que se está diciendo.
- Expresar empatía por el otro, manifestándole que podemos entender lo que piensa y siente en ese momento.
- Generar soluciones: entendamos en primera instancia la posición de la otra persona y juntos tratemos de idear múltiples soluciones que sean de las dos partes y no de uno solo de los interlocutores.
- Intentar resolver el conflicto: hay que determinar si el conflicto se puede resolver y decidir el momento de la resolución, quizás se requiera de días de análisis por parte de los involucrados.

La gestión para la resolución de conflictos se realiza por medio de la comunicación. Para lograr acciones fructíferas en situaciones de conflicto, hay que comprender las técnicas de comunicación y desarrollar la capacidad de utilización de las mismas.

Etapas y Resolución de Conflictos

Si los participantes en un conflicto se valen de estrategias de comunicación verbales y no verbales en un entorno que favorezca el intercambio interpersonal, no deben dejar de considerar las siguientes fases de compromiso:

1. Establecer credibilidad ante la otra parte involucrada.
2. Al iniciarse la confrontación, establecer un nivel de confianza, de forma que se pueda avanzar hacia la solución de las diferencias.
3. Plantear el problema desde ambos puntos de vista, de forma que las partes entiendan claramente la postura y motivos de cada uno.
4. Utilizar la comunicación (verbal y no verbal) de manera precisa y adecuada.
5. Durante el intercambio, situar a los participantes en una misma posición, para que planteen sus objetivos y sentimientos.
6. En una primera fase del intercambio comunicativo, establecer objetivos comunes.
7. Tratar de comprender por anticipado los intereses de los demás, con objeto de que la comunicación no vaya en una sola dirección, sino que realmente se produzcan respuestas que enriquezcan la solución del conflicto.
8. Buscar confirmación en todo momento, pues es la única manera de asegurar que los demás interpretan con claridad las declaraciones y preocupaciones que se expresan en el intercambio comunicativo.
9. Demostrar el deseo de modificar el propio comportamiento en la comunicación, adaptándolo a las necesidades de interacción.
10. Elaborar varias opciones que integren ambos aspectos de las cuestiones que generaron el conflicto.
11. Mantener abiertos los canales de comunicación en un entorno favorable para la interacción.
12. Revisar y resumir las expectativas y decisiones de las partes.

Para manejar un conflicto de manera integrada y que fortalezca las relaciones interpersonales, lo ideal es seguir al pie de la letra las siguientes consideraciones:

Pasos a seguir para manejar un conflicto de forma integrada:

Evaluación

- Tómate el tiempo necesario para calmarte y evaluar la situación.
- Reúne la información apropiada.
- Valora los puntos en los que estás dispuesto (o no) a ceder.
- Valora lo que quiere ganar la otra parte.

Etapas y Resolución de Conflictos

- Determina cuál debe ser, en principio, el comportamiento apropiado para el manejo del conflicto.

Aceptación

- Escucha lo que la otra parte tiene que decir.
- Trata de entender el punto de vista de la otra persona.

Actitud

- Evita realizar prejuicios, tratando de mantener la objetividad.
- Mantente todo lo flexible y abierto que sea posible.

Acción

- Controla tu vocabulario.
- Vigila tu comunicación no verbal.
- Observa detenidamente cómo es la comunicación verbal y no verbal de la otra persona.
- No prometas nada de lo que no puedas cumplir.
- Muéstrate sincero y digno de confianza.
- Trata de mantenerte flexible y receptivo.
- Escucha, repite y confirma la información.

Análisis

- Asegúrate que se han planteado y considerando los intereses de todas las partes.
- Resume y aclara los acuerdos y decisiones a las que se llegaron.
- Revisa los procedimientos para llevar a la práctica cualquier cambio.

REFERENCIAS DOCUMENTALES:

- VINYAMATA CAMP, EDUARD. Conflictología. Editorial Ariel. 2004.
BORISOFF, DEBORAH. VICTOR, DAVID A. Gestión de conflictos: un enfoque de las técnicas de comunicación. Editorial Ediciones Díaz de Santos. 2008.