

# Solución de Conflictos a Nivel Interpersonal

Los conflictos interpersonales son una fuente para situaciones violentas, además de motivo de ansiedad, opresión y preocupaciones dentro de una relación. Por ello, es importante detectar a tiempo los factores que lo originan y saber cómo manejarlos para dar una solución pertinente a dicho conflicto.

Los conflictos interpersonales pueden originarse por varios aspectos, los cuales debemos comprender a fondo para poder dar soluciones adecuadas y que no dañen la relación. Los conflictos interpersonales tienen su origen en:

- La tendencia subjetiva a ver las situaciones sociales de manera distinta a los demás.
- La falta de información necesaria.
- Las fallas en el proceso de comunicación.
- Las diferencias en cuanto a necesidades de una persona u otras.
- Las diferentes formas de ser.

Al darse un conflicto en las relaciones interpersonales, dada la condición humana, se pueden presentar dos tipos de comportamientos ante ese conflicto:

- Los **comportamientos efectivos**, que hacen uso de las habilidades sociales.
  - Descriptivo
  - Orientado al problema
  - Empatía
  - Igualdad
  - Provisión
- Los **comportamientos inefectivos** que entorpecen aún más el acto comunicativo de la relación y hacen que muchas veces se pierda el interés por mantenerla.
  - Juicio
  - Control
  - Neutralidad
  - Superioridad
  - Certeza

# Solución de Conflictos a Nivel Interpersonal

Cuando nos inclinamos por los comportamientos inefectivos, nos vemos involucrados en una falta de inteligencia empática y proyectamos una inseguridad extrema en nuestra persona, pues no somos capaces de aceptar con asertividad lo que los demás piensan o sienten.

Dependiendo el tipo de comportamiento que elijamos, las relaciones interpersonales serán eficientes o deficientes. Mientras más eficientes sean, menor posibilidad de conflicto se presentará y viceversa; las relaciones ineficientes serán un semillero de problemas a nivel comunicativo, provocando inestabilidad y daño en las relaciones con los demás.

Una relación interpersonal eficiente produce:

- Satisfacción
- Autenticidad
- Empatía
- Compañerismo
- Efectividad

Una relación interpersonal ineficiente produce:

- Frustración
- Ansiedad
- Enojo
- Agresividad
- Actitudes negativas

Los problemas que se llegan a presentar en las relaciones interpersonales surgen, en primera instancia, por que optamos por un comportamiento inefectivo, además de que debemos considerar también el resultado del compromiso de los involucrados, de acuerdo a sus propias perspectivas, ideas, opiniones y sentimientos, que en muchas de las ocasiones abusan o pasan por alto los de los otros. Y es precisamente por esto último, que debemos comprender las relaciones interpersonales de manera total, para poder evitar al máximo los conflictos, o bien, solucionarlos de la mejor manera posible.

# Solución de Conflictos a Nivel Interpersonal

Debemos recordar siempre que:

- Las relaciones giran alrededor de las necesidades de las personas.
- Necesidades satisfechas edifican las relaciones interpersonales.
- La meta de cualquier relación es entonces cumplir las necesidades existentes.
- Para mantener una relación fuerte, saludable y dinámica, se ha de estar alerta a las necesidades cambiantes dentro de la relación.

Aún y cuidando todos los aspectos para evitar conflictos, estos se presentan inevitablemente, teniendo como consecuencia relaciones interpersonales insatisfechas, las cuales podemos comprender mejor conociendo las etapas por las cuales atravieza.

## **ETAPAS DE UNA RELACIÓN INTERPERSONAL INSATISFECHA**

- La falta de cooperación.
- El desquite.
- La dominación.
- El aislamiento.

### **La falta de cooperación.**

En las relaciones interpersonales se da una etapa de cooperación con el deseo de cumplir necesidades complementarias, al no desarrollarse la cooperación, se quedan muchas necesidades de los involucrados sin atender y sobre todo, sin satisfacer.

Seis aspectos de una relación con falta de cooperación:

- No hay compromiso.
- No se establecen metas en común.
- Hay desinterés por los demás (sentimientos e ideas).
- Falta de confianza y respeto mutuo.
- Carecen de creatividad.
- No se dan los compromisos renovados.

# Solución de Conflictos a Nivel Interpersonal

## **El desquite.**

Cuando perdemos de vista de que somos "socios" y contrapartes en una relación, permitimos una actitud de venganza hacia la persona que no está cumpliendo nuestras necesidades. El desquite se divide en las siguientes etapas:

- Asumir demasiado de la otra persona.
- Tomar la iniciativa para cumplir mis necesidades, demandar o manipular.
- Agredir.
- Luchar por el control.

## **Dominación y aislamiento.**

La dominación es el efecto proyectado de la falta de cooperación y desquite, ya que en este último es cuando se percibe que las necesidades no son satisfechas en un plano relacional. El aislamiento es la consecuencia final de las tres etapas anteriores: la falta de cooperación, el desquite y la dominación.

Las personas dominadas sacan tres conclusiones antes de optar por el aislamiento:

- Ven al dominador como totalmente egoísta y no como un socio en la relación. Están convencidos de que no se dará consideración a su creatividad, ideas y sentimientos.
- No tienen que perdonar a la otra persona y han absorbido tantas heridas que se sienten más agredidas que agresores pues ya han pasado el límite de aguante.
- No se van a cumplir sus necesidades y ya no hay esperanza.

## **Características del aislamiento.**

El aislamiento interpersonal se da cuando no nos sentimos a gusto dentro de una relación o grupo de relaciones, nos encerramos en el egoísmo y creemos que no somos comprendidos por los demás. Como resultado del aislamiento, se llega a presentar el término de las relaciones o la ruptura temporal de las mismas. Por tanto:

# Solución de Conflictos a Nivel Interpersonal

- Se entrega la persona a la derrota y deja de luchar por sus necesidades.
- Ignora a la otra persona física y mentalmente.
- Cese total de comunicación y usa el silencio como arma.
- Pérdida de confianza.
- Multiplicación de problemas.
- Necesidades no cumplidas que generan mayor egoísmo.

## ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Pero como lo hemos venido viendo, no todo está perdido, los conflictos que se presentan en las relaciones interpersonales tienen solución! Para ello debemos considerar algunas alternativas.

- Diálogo sobre todas las cosas.
- Creación de grupos para solucionar los conflictos.
- Uso de expertos o mediadores comunicativos.
- Grupos de entrevistas focalizadas con los involucrados.
- Evaluación de condiciones y procesos.

Elementos o condiciones para resolver conflictos:

- Reconocer la existencia de éstos y nuestra participación en ellos.
- Analizar de qué tipo y situación se trata.
- Fomentar la comunicación clara y directa.
- Incitar y controlar el diálogo.
- Descubrir los aspectos emocionales que se han involucrado complicando la situación.
- Tratar de dejar a un lado el pasado para resolver las situaciones aquí y ahora.
- Negociar buscando soluciones aceptables a ambas partes e implementarlas.
- Separar siempre la conducta de la persona, enfocándose en lo que se hizo y no en quién lo hizo.

# Solución de Conflictos a Nivel Interpersonal

## Fases de la resolución de conflictos.

**Apertura:** permite iniciar el diálogo con la persona con la que se tiene el conflicto para conocer sus ideas y expectativas.

**Confrontación con las personas involucradas:** encuentro en la que se cuestionan mutuamente las partes, sobre ideas, sentimientos y acciones.

**Evaluación:** cada persona involucrada debería de analizar su comportamiento y su influencia en la generación del conflicto.

**Negociación:** se busca llegar a un punto medio que beneficie a todos los involucrados. Cada persona debe ceder en algo.

**Realización de los convenios:** fase en la que por el diálogo se llega a acuerdos que resuelven los conflictos.

La falta de confianza es uno de los aspectos por el cual se presentan conflictos en las relaciones, incluso, una vez que ya se han presentado y ha sido inevitable que sucediera, es de suma relevancia que aflore entre los involucrados la apertura y confianza. Para tal efecto, es importante considerar algunos elementos que logran se restaure o presente esa confianza perdida.

- La confianza es un elemento vital en todas las relaciones interpersonales.
- La gente debe creer en la veracidad de la información y de que se les habla de asuntos importantes que les competen.
- La gente necesita creer en la honestidad de las personas con las que interactúan.
- La gente necesita saber que los otros se preocupan por ellos para que haya confianza y compromiso.

¿Cómo mejorar las relaciones interpersonales?

- a) No trates de reformar o corregir a otros o quieras que acepten tus ideas de forma impositiva.
- b) En cualquier situación que se presente, haz tu parte y no permitas que otros lo hagan por ti.
- c) Sé cortés, respetuoso y amistoso con todos.
- d) No te quejes de todo y por todo.
- e) Cumple con las promesas y compromisos contraídos.

# Solución de Conflictos a Nivel Interpersonal

- f) No interrumpas al que esté hablando o exponiendo sus ideas y sentimientos.
- g) Acepta con responsabilidad tus errores y fracasos; no busques culpables.
- h) No supongas: si dudas, pregunta y aclara las cosas para bien de todos.

¿Cómo controlar situaciones negativas?

1. No dar demasiada importancia a aquello que en realidad no la tiene.
2. No dejes que tus emociones te dominen; mejor retírate de la situación que te está provocando algún problema y busca un "equilibrio" emocional.
3. Ante el surgimiento de algún problema con alguien, respeta su posición y reconoce que su interpretación al conflicto es tan válida como la tuya.
4. No debes enclaustrarte en tu frustración. Platica y desahógate con alguien de tu confianza.

## **TÉCNICAS DE ASERTIVIDAD PARA SOBRELLEVAR CONFLICTOS Y RECUPERAR RELACIONES.**

### **Disco rayado.**

Es la repetición ecuánime de una frase que exprese claramente lo que deseamos de la otra persona. Nos permite insistir en nuestros legítimos deseos sin caer en trampas verbales o artimañas manipuladoras del interlocutor y sin dejarnos desviar del tema que nos importa, hasta lograr nuestro objetivo.

### **Banco de niebla.**

Consiste en encontrar algún punto limitado de verdad en el que puedes estar de acuerdo con lo que tu antagonista está diciendo. Reconocer que se está de acuerdo en que la otra persona tiene motivos para mantener su postura, pero sin dejar de expresar que mantendremos la nuestra, puesto que también tenemos motivos.

### **Delimitación de espacios.**

Cuando uno da la mano no es raro que te cojan el brazo. En estos casos hay que delimitar muy claramente hasta dónde llega un punto negociador.

# Solución de Conflictos a Nivel Interpersonal

## **Aplazamiento.**

En cada negociación que se intente hacer dentro del conflicto, no se debe perder el enfoque (objetivo). Las situaciones que surjan en el transcurso del “estira y afloja” deben considerarse para otro momento, buscando no entorpecer la comunicación de resolución.

O bien, en dado caso que el tratamiento al conflicto no se preste para llegar a un acuerdo y los ánimos se calienten, lo mejor es emplazarlo para otro momento, dejando que las cosas se enfríen y de esta manera pensar más objetivamente.

### **Referencia:**

Manual de Comunicación Asertiva. [capacitacionydesarrollo.stps.gob.mx](http://capacitacionydesarrollo.stps.gob.mx)  
Comunicación y Asertividad. [cgeson.gob.mx](http://cgeson.gob.mx)  
Relaciones Interpersonales. Preview pdf Relaciones Interpersonales.pdf - U-Cursos  
[ucursosadi.ing.uchile.cl](http://ucursosadi.ing.uchile.cl)