CONFLICTOS Y RESOLUCIÓN

Hablamos de conflictos para referirnos a aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que existe una contraposición de intereses, necesidades, sentimientos, objetivos, conductas, percepciones, valores y/o afectos entre individuos o grupos que definen sus metas como mutuamente incompatibles.

Cuando se pregunta cuál es el significado que para cada persona tiene la palabra conflicto, la respuesta casi siempre incluye términos como: tensión, riña, enfado, malestar, incomodidad... Parece generalizada, por tanto, la opinión de que los conflictos son negativos pero con estos términos lo que definimos realmente son las consecuencias del conflicto mal resuelto. El conflicto puede llegar a ser positivo si se afronta adecuadamente. Existen únicamente tres caminos para resolver cualquier conflicto y nos hará falta decidir cuál es el más adecuado.

La vía del poder es la capacidad o las posibilidades que tiene una persona de conseguir su objetivo logrando que otra realice actuaciones que, sin la influencia de la primera, probablemente no haría. No siempre el poder es negativo aunque puede llegar a serlo cuando se abusa de su uso negando a la otra parte la posibilidad de defender sus intereses.

La vía del derecho es un sistema de normas que pretende regular los comportamientos. Este sistema determina la existencia de una serie de conductas prohibidas y un catálogo de sanciones para estas conductas que son impuestas por el sistema judicial. La capacidad de resolución corresponde al poder judicial, que resuelve en función de lo que dice la ley.

La vía del interés persigue llegar a un entendimiento entre las partes en conflicto que les permita encontrar soluciones que satisfagan a todas ellas.

Las partes deben colaborar para encontrar una solución. Es a ellas a quienes se les reserva la capacidad de decidir la solución que mejor les satisfaga, basada necesariamente en su interés.

En relaciones entre iguales se considera esta última vía como la más adecuada. Para poder trabajar en ella es absolutamente necesario moverse cómodamente y con seguridad en el terreno del diálogo.

El diálogo es diametralmente opuesto al debate.

DEBATE	DIÁLOGO
Es adversarial : existen dos partes que se oponen e intentan demostrar que la otra no tiene razón.	Es colaborativo : dos o más partes trabajan conjuntamente para alcanzar un entendimiento mutuo.
El objetivo es ganar .	El objetivo es alcanzar un planteamiento o entendimiento compatible .
La escucha es beligerante , dedicada a encontrar puntos flacos o debilidades y rebatir argumentos.	La escucha es activa para comprender mejor lo que la otra parte nos quiera contar.
Defiende prejuicios y supuestos como si fueran verdades.	Evidencia los prejuicios y suposiciones para poder reevaluarlos en común.
Critica a la otra parte.	Reflexiona sobre la propia posición.
Defiende la posición propia como la mejor solución y excluye otras opciones.	Atiende a la posibilidad de alcanzar cualquier solución mejor que se le proponga.
Crea una actitud de pensamiento único , una fuerte determinación a tener razón.	Crea una actitud de pensamiento abierto , una aceptación de poder equivocarse o cambiar ideas.

Impulsa una búsqueda de las diferencias manifiestas.	Impulsa la búsqueda de acuerdos básicos .
Implica rebatir la posición del otro sin considerar los sentimientos o relaciones y, habitualmente, infravalora y desprecia a la persona con la que se debate.	Implica una preocupación auténtica por la otra persona y no busca infravalorar ni ofender.

Si el diálogo fracasa es por que cometemos errores con bastante frecuencia:

ERROR	ALTERNATIVA
Exigir.	Pedir y buscar conjuntamente otras opciones.
Interpretar las acciones de las otras personas o bien su personalidad.	Describir lo que percibimos en lugar de interpretarlo.
Generalizar.	Ser concretos al describir la situación.
Descalificar.	Explicar cómo te estás sintiendo tú en lugar de calificar la acción del otro.
Yo gano, tú pierdes.	Yo gano, tú ganas.
Echar balones fuera.	Asumir la parte de responsabilidad que nos concierne.

Algunas herramientas para la resolución de conflictos a través de un diálogo son:

Comunicación asertiva

La comunicación es un ingrediente esencial para el manejo eficaz de los conflictos. No se puede resolver un conflicto que no se entiende y no se puede entender el conflicto hasta que no se tiene la información completa y exacta.

También necesitamos la comunicación para averiguar exactamente qué es lo que la otra persona quiere cambiar y qué necesita para resolver el conflicto.

Una vez que las dos personas son capaces de entenderse entre sí y a sí mismas, ya pueden empezar a trabajar juntas para encontrar soluciones que beneficien a ambas.

Existen tres tipos bien diferenciados de comunicación en resolución de conflictos.

Comunicación pasiva. Este estilo de comunicación puede llevar implícita una trasgresión de los propios derechos al no ser capaz la persona de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o hacerlo de manera autoderrotista, con disculpas, con falta de confianza, de tal modo que los demás pueden no hacerle caso.

Comunicación agresiva. Vendría determinada por la defensa de los derechos personales y la expresión de pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva, sin respetar los derechos de las otras personas. La agresividad no es igual a la violencia, aunque sí se puede convertir en violencia cuando busca anular o destruir al otro. El objetivo habitual de la agresión es la dominación de las otras personas. La victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación. Las víctimas de las personas agresivas acaban por sentir resentimiento y evitarlas.

Comunicación asertiva. Consiste en una expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos, y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas.

La escucha

Resulta indiscutible la importancia de la escucha en todo proceso comunicativo, pero hay diversas formas de escuchar con muy distinta influencia en el manejo de conflictos.

Escucha impaciente. Cuando esta aparece, la prisa se percibe en el que escucha y se contagia al que habla, conduciendo a que no se capten los mensajes.

Escucha egocéntrica. En este caso cualquier cosa que nos cuentan es una excusa para hablar de nosotros. Este comportamiento está socialmente aceptado en los encuentros cotidianos pero no cuando deseamos tratar problemas.

Escucha intervencionista. Las personas que escuchan de este modo no soportan los silencios y no cesan de producir ideas, lo cual suele conducirles a aportar soluciones que no siempre son deseadas o esperadas por el otro.

Escucha defensiva. Ocurre cuando tenemos un prejuicio que intentamos confirmar y buscamos protegernos de una supuesta agresión.

Escucha enjuiciadora. Escucha basada en juicios de valor, en la crítica a la otra persona.

Escucha sorda. En este caso, mientras la otra persona habla yo estoy ocupado pensando en la respuesta que le daré. Finalmente, es un modo de no escuchar.

Las preguntas

Para poder entender bien al otro es imprescindible preguntar con el objetivo de identificar sus necesidades, deseos e intereses. Aunque parezca algo muy evidente, esta es una de las mejores herramientas para dialogar.

Referencia:

LC Psicólogos Orientación y Terapia(s.f.) Resolución de Conflictos. Recuperado de <https://lcpsicologos.com/entrenamiento-en-habilidades-sociales-y-personales/resolucion-de-conflictos/>