

18
de 19



Resolución de conflictos





“Los conflictos existen siempre, no tratéis de evitarlos sino de entenderlos ”

Lin Yutang

¿Qué es?

Es ser capaz de desactivar conflictos y mediar entre las partes favoreciendo la comunicación y el respeto mutuo. Supone saber negociar, buscar soluciones compartidas y satisfactorias para las partes enfrentadas.

Integra otras competencias porque implica comprender bien los puntos de vista de los demás (empatía), saber acomodarse (flexibilidad), no personalizar (Autocontrol) y saber expresar sus propias necesidades y puntos de vista (asertividad).

¿Cuándo la encontramos? ¿Por qué es necesaria?

En enfrentamientos entre personas o con nosotros mismos, en las que existen recursos compartidos, objetivos contrapuestos u opiniones e ideas distintas.

Los conflictos son habituales en la vida y son el motor del cambio, saber gestionarlos ayuda a desbloquear situaciones, encontrar soluciones a problemas y avanzar.

La persona que posee un **NIVEL ALTO** de Resolución de Conflictos

- Vive el conflicto como algo natural y positivo, mostrando un elevado control de sí mismo y de sus emociones en las situaciones conflictivas.
- Dispone de recursos y estrategias variadas para cada situación conflictiva.
- Escucha y se interesa por comprender los puntos de vista de todas las partes.
- Actúa buscando soluciones en las que todos puedan ganar (estrategia GANAR-GANAR) y favorece mantener buenas relaciones en el largo plazo.

La persona que posee un **NIVEL BAJO** de Resolución de Conflictos

- No aborda los conflictos y quedan latentes o sin resolverse, o actúan a la defensiva personalizando y viviendo el conflicto con mucha carga emocional.
- No escucha, comprende los puntos de vista de los demás y actúa como si el suyo fuera el único válido.
- Percibe las situaciones desde los extremos (blanco o negro) sin considerar términos medios (grises).
- Adopta soluciones frustrantes e insatisfactorias, bien para sí mismo o para los demás.



¿Qué puedo hacer para mejorar la “Resolución de Conflictos”?

INTEGRA EL CONFLICTO COMO ALGO NATURAL EN LA VIDA. Si los percibes como problemas o algo negativo, te situarás en una posición defensiva, agresiva o incluso pasiva (si no te gustan las “peleas”).

RECUERDA QUE NO SIEMPRE SERÁ TU PUNTO DE VISTA EL QUE “GANE”, tampoco el que siempre quede en segundo plano. Gestionar conflictos es el arte de conjugar intereses y puntos de vista.

NO PERSONALICES LAS SITUACIONES CONFLICTIVAS Y REDUCE SU CARGA EMOCIONAL. Muestra una actitud de disposición a las personas del conflicto, desarrollar una actitud de disposición y agrado hacia ellos hará que se muestren con un comportamiento más neutro y no tiendan a radicalizar sus ideas.

BUSCA SOLUCIONES COMPARTIDAS Y DE MUTUO ACUERDO. Esto ayuda a la aceptación colectiva y a mantener unas relaciones estables y satisfactorias.

CONTROLA TUS EMOCIONES E INTENTA TRANSMITIR SERENIDAD Y VOLUNTAD DE ENTENDIMIENTO. Utiliza tu sonrisa, por supuesto depende del ambiente y de las personas con las que trates, pero en general una sonrisa “contagia” transmitiendo tranquilidad y felicidad para favorecer un clima de entendimiento.

DEFIENDE TU POSICIÓN Y TU LEGITIMIDAD para expresar tus intereses y puntos de vista con firmeza y convicción. Resolver conflictos no significa ceder a toda costa y siempre.

SÉ COHERENTE a la hora de tratar de resolver un conflicto y mediar, actúa siempre con coherencia o correrás el riesgo de perder credibilidad e incluso agravar el problema al no actuar con un sentido lógico en la Resolución de Conflictos.

Recursos

Para ayudarte al desarrollo de la **Resolución de Conflictos** te presentamos a continuación una serie de lecturas o incluso algunas otras películas que pueden ayudarte a profundizar en su conocimiento y comprensión.



- ¡Viven!: La tarde del viernes, 13 de octubre de 1972, una de las historias de supervivencia más polémicas tuvo lugar cuando el avión que llevaba a un joven equipo uruguayo de rugby se estrelló en la Cordillera de los Andes. Algunos pasajeros mueren al instante, pero muchos

sobreviven. Durante ocho días esperan ser rescatados, pero la ayuda no llega; por la radio se enteran de que han abandonado la búsqueda.

- Cómo negociar con éxito (G. Kennedy, J. Benson, J. McMillan; Ed. Deusto)
- Inteligencia Emocional (Goleman, D.; Ed. Kairós)
- La práctica de la Inteligencia Emocional (Goleman, D.; Ed. Kairós)
- Los secretos del éxito en la negociación (J. Nierenberg; Ed. Blume)
- Negociación y Resolución de Conflictos (Ed. Deusto)
- Resolver los conflictos con éxito (J. McDonald; Ed. Gestión 2000)
- Técnicas de Negociación Transaccional (JM. Opi; Ed. Gestión 2000)