

MANEJO Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Relaciones interpersonales

No se puede negar la importancia que tienen las relaciones interpersonales para la definición de la identidad y el sano desarrollo del individuo.

De ahí que la capacidad y habilidad de cada persona para interrelacionarse, enfrentar conflictos y ser capaz de negociar de manera asertiva la satisfacción de necesidades, sea uno de los temas esenciales dentro de los programas de prevención de CIJ.

Familia y relaciones interpersonales

La familia es el espacio en el cual la persona aprende la forma correcta, o incorrecta de comunicarse e interrelacionarse; por ello es esencial obtener habilidades para proporcionar, a cada uno de sus miembros, la posibilidad de solucionar sus conflictos de manera adecuada.

Estas habilidades deben ser aprendidas y fomentadas en el seno de la familia, para obtener una interrelación adecuada y respetuosa con la comunidad, la escuela y el grupo de amigos.

Conflictos y relaciones interpersonales

Sabemos que los conflictos son inevitables. No importa que tan unida sea la familia o el grupo de amigos, siempre existirán diferencias en la forma de pensar, sentir y actuar. No se puede olvidar que cada individuo es único e irrepetible, lo que hace ineludible las diferencias individuales.

La capacidad de comprender las necesidades de los demás, de tener empatía con ellos, permitirá establecer relaciones interpersonales sanas.

¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

- Un conflicto interpersonal es una relación entre dos o más personas, quienes buscan metas que no pueden ser alcanzadas en forma simultánea dadas ciertas condiciones.
- El conflicto puede ser leve, por ejemplo un desacuerdo intrascendente en una situación doméstica.
- El conflicto puede ser fuerte, lucha por el poder y la autoridad en una familia.

¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

- El conflicto puede ser positivo, en el sentido de que, si se maneja adecuadamente, puede llevar a una mejor relación entre las personas.
- El conflicto puede ser negativo; si no se maneja adecuadamente, puede llevar a un distanciamiento definitivo entre las personas.

ALGUNAS DE LAS CAUSAS MÁS COMUNES DE CONFLICTO

1. Egocentrismo
2. Falta de sinceridad
3. Hostilidad
4. Rebeldía
5. Dependencia
6. Servilismo
7. Baja autoestima
8. Autoritarismo
9. Aislamiento emocional
10. Falta de asertividad

¿CÓMO SE PUEDE RESOLVER EL CONFLICTO

Los pasos para resolver un conflicto son básicamente:

1. Definir conjuntamente el conflicto.
2. Explorar las causas, conocer las razones de cada uno de los involucrados en el conflicto.
3. Ponerse en la perspectiva del otro, es decir, ser empático.
4. Buscar alternativas de solución, pensando en la técnica de ganar/ ganar.
5. Llegar a un acuerdo satisfactorio para las partes, es decir, que cubra sus necesidades, sea justo, permita la cooperación y fomente la habilidad para resolver conflictos en el futuro.

¿QUÉ SE REQUIERE PARA RESOLVER EL CONFLICTO?

- Saber escuchar
- Tener empatía
- Comprender
- Aceptar
- Ser asertivo
- Capacidad de negociar
- Creatividad
- Establecer reglas claras
- Decisión
- Compromiso

ESTILOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTO

Tomando como base que los objetivos al resolver un conflicto son básicamente:

1. Lograr una solución que satisfaga las propias necesidades y metas.
2. Conservar una relación saludable con la otra persona.

ESTILOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTO

Existen diversos estilos para enfrentar los conflictos:

- Retirarse, sacrificando tanto las metas como la relación.
- Forzar la situación, consiguiendo las metas a cualquier precio.
- Suavizar, renunciando a las metas por mantener la relación en los mejores términos

ESTILOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTO

- Comprometerse, ceder en algunos aspectos de los objetivos y metas y se sacrifica parcialmente la relación.
- Negociación, mediante un proceso racional se busca asegurar la máxima satisfacción para ambas partes.

¿QUÉ ES NEGOCIAR?

Es lograr la máxima satisfacción para sí mismo y para los demás involucrados en el conflicto, es decir, obtener las metas y mantener una buena relación.

Se puede decir que es el juego de ganar/ ganar; en la solución del conflicto no hay un perdedor, todos ganan, pues obtienen lo que necesitan.

Una vez que se han llevado a cabo los primeros 4 pasos para la resolución del conflicto es necesario seguir los siguientes pasos para negociar:

LOS PASOS PARA LA NEGOCIACIÓN

1. Preguntar, para conocer lo que quieren los demás involucrados en la negociación.
2. Identificar los desacuerdos, para evitar problemas posteriores.
3. Buscar soluciones en las que todos estén de acuerdo.
4. Hacer un resumen para evitar malos entendidos.
5. Establecer los límites de los acuerdos.
6. Decidir cuál es la mejor solución para todos.
7. Definir las responsabilidades de cada uno.
8. Comprometerse a llevar a cabo lo acordado.

¿QUÉ NECESITAMOS PARA NEGOCIAR?

- Autoestima
- Asertividad
- Empatía
- Capacidad de expresión
- Creatividad
- Sentido crítico
- Flexibilidad
- Decisión
- Compromiso
- Humildad

¿CÓMO FACILITAR LA NEGOCIACION?

Una herramienta que facilita la negociación es la elaboración de un diagrama de la situación, en el que todos los involucrados expongan sus necesidades, hasta llegar a un acuerdo en cada uno de los puntos del diagrama.

¿CÓMO FACILITAR LA NEGOCIACION?

- Análisis del problema
- Escala del problema, qué tan grande es
- Situación actual, qué está sucediendo
- Situación ideal, qué queremos que suceda
- Acción, qué tenemos que hacer para que esto suceda.

PUNTOS QUE SE DEBEN RECORDAR PARA FACILITAR LA NEGOCIACIÓN

- La negociación debe llevarse a cabo en el momento y el lugar adecuados.
- Si alguna de las personas involucradas se altera, tomar un descanso.
- Tomar en cuenta el lenguaje corporal de los involucrados, para saber si se encuentran cómodos en la situación.
- Tener flexibilidad para tomar acuerdos.
- Mantener la empatía que permita comprender las motivaciones de los demás.
- Se debe llegar a un acuerdo y un compromiso para llevarlo a cabo.

VAMOS A NEGOCIAR

Elaboremos el diagrama del problema de Juan y su familia para llegar a la mejor solución del mismo:

Análisis	Escala	Situación actual	Situación ideal	Acción

¿QUÉ SE DEBE TENER EN CUENTA?

1. La importancia de la capacidad de decisión y acción que el individuo posee en el moldeado y construcción de su propia vida.
2. Que la vida de los individuos no está aislada de la de otros en los diferentes ámbitos y momentos de su vida (familia, parientes amigos), sino que está fuertemente vinculada y dependiente de éstos.

¿QUÉ SE DEBE TENER EN CUENTA?

La trayectoria del individuo depende de las condiciones cambiantes y de los contextos en que se desarrolla; los cuales imponen limitaciones y abren o cierran oportunidades y opciones de vida.

¿QUÉ SE PUEDE HACER?

La familia es el ámbito que puede proteger a sus miembros de la difícil situación que actualmente se vive en la sociedad.

Los cambios en todos los ámbitos crean inseguridad en todos los aspectos de la vida, por tanto, es en la familia donde el individuo puede encontrar seguridad, bienestar y capacidad de enfrentar y dar soluciones a los conflictos que se tendrán que enfrentar.

¿QUÉ SE PUEDE HACER?

Fomentar la autoestima:

- Aceptar a todos los miembros de la familia tal como son.
- Demostrar interés por sus necesidades, deseos, objetivos y metas.
- Ayudarles a tener confianza en ellos mismos.
- Combatir el aburrimiento.
- Establecer, en conjunto, reglas claras y posibles de cumplir.

¿QUÉ SE PUEDE HACER?

Desarrollar la asertividad:

- Enseñarlos a ser firmes en sus convicciones.
- Ayudarlos a aprender a expresar sus opiniones y respetar las de los demás.
- Hacerlos conscientes de sus cualidades para fortalecerlas.
- Enseñarlos a enfrentar el estrés.
- Promover la responsabilidad ante sus actos.
- Fomentar que establezcan metas y se decidan a alcanzarlas.
- Negociar las reglas de convivencia.

¿QUÉ SE PUEDE HACER?

Fomentar la empatía:

- Enseñarles a comprender las motivaciones de los demás.
- Fomentar su capacidad de escuchar, no sólo las palabras sino las necesidades y deseos de los otros.
- Hacerlos conscientes de la necesidad de comprender las motivaciones cada persona.
- Propiciar la empatía, para reconocer qué necesitan los otros.

¿QUÉ SE PUEDE HACER?

Establecer reglas claras y posibles de ser cumplidas:

- Escuchar y tomar en cuenta los diferentes puntos de vista ante la situación.
- Negociar cuáles son las reglas que convienen a los intereses de todos los miembros de la familia.
- Decidir conjuntamente las reglas.
- Compromiso común para cumplirlas.
- Reconocer que ante un cambio en la situación se impone la necesidad de cambiar las reglas.
- Tener flexibilidad para recibir retroalimentación.

AHORA ESTAMOS LISTOS

Los conflictos cotidianos son normales en cualquier grupo de individuos, no se pueden evitar.

Algunas personas consideran que éstos no se deben de presentar porque pueden provocar una ruptura de las relaciones interpersonales; sin embargo, hemos visto que, si se manejan adecuadamente, pueden ser una oportunidad de crecimiento.

Sabemos ahora, cuál es la forma de enfrentarlos y solucionarlos de manera adecuada, así como el modo en que se pueden negociar las soluciones.