

Autocuidado

“EL EJEMPLO TIENE MÁS FUERZA QUE LAS REGLAS.”

NIKOLÁI GÓGOL.



Tipos de conflictos

Los conflictos surgen comúnmente de asuntos como:

- Diferencias en cuanto a intereses, necesidades y deseos de cada uno.
- Diferencia de opinión de un proceso a seguir (cómo hacer las cosas).
- Criterio a seguir para tomar una decisión.
- Criterio de repartición de algo (quién se lleva qué parte).
- Diferencia de valores.

Formas de enfrentar un conflicto

- Una característica importante de los conflictos es el tipo de medios empleados para enfrentarlos, aunque no todos llevan a una resolución adecuada.
- Se pueden describir cuatro grandes categorías:



- 1. **Evasión:** hacer como que el conflicto no existe y guardarse todo el malestar que esto significa.
- 2. **Imponer el propio criterio:** implica enfrentar el conflicto autoritariamente, imponiendo la propia solución como única alternativa. Una persona se impone al otro abusando de su poder.
- 3. **Sumisión:** asumir la posición del otro aunque no estemos de acuerdo y sin discutir. Muchas veces esto dura sólo un tiempo y finalmente la persona que se somete termina rompiendo el acuerdo.
- 4. **Negociación:** en este caso el conflicto se enfrenta y se trabaja por medio del diálogo y la cooperación para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

Aprendiendo a resolver conflictos sin violencia

- Para poder resolver conflictos de manera pacífica se requiere seguir algunos pasos importantes, y asumir ciertas actitudes básicas:
- Valorar el **diálogo** como instrumento de resolución del conflicto.
- Ser capaz de **escuchar** y contener al otro en su visión del problema.
- Generar **confianza**, confiar en el otro y en los compromisos que se adquieran.
- **Cooperar** para que se llegue a acuerdo.

ETAPAS

- Reconocer la existencia de una tensión (ver el **problema** o conflicto).
- **Dialogar entre las partes** en conflicto para definir exactamente cuál es el problema. Este diálogo implica necesariamente que cada parte es capaz de escuchar, sin atacar, los argumentos del otro.
- **Proponer soluciones alternativas** en que cada parte ceda un poco, pero también gane un poco. Esta etapa es muy importante y hay que darle un buen tiempo, ya que una buena solución no siempre es la primera que surge. Lograr un acuerdo concreto y visible
- **Compromiso** de cumplimiento de ambas partes.