

**LA UPRL
INFORMA**

 quirónprevención

PASOS PARA UNA GESTIÓN DE CONFLICTOS EFICAZ



Se puede entender el conflicto como una situación de difícil resolución, que se genera cuando se ponen en juego intereses, objetivos o valores mutuamente excluyentes. Parece claro que en ningún caso las personas que nos rodean pensarán igual a uno mismo, sin embargo, los seres humanos nos resistimos a aceptar que el conflicto es inherente a la vida. El aprendizaje de habilidades de gestión del conflicto resulta fundamental para la normalización de este tipo de situaciones, así como para potenciar sus funciones: el crecimiento, la innovación y el conocimiento.

¿Quién no ha opinado de manera diferente a la persona con la que estaba hablando y ha terminado discutiendo? ¿A caso nunca has tenido que competir por conseguir alguna meta y esa competición terminó siendo poco amistosa? ¿Te has visto a ti mismo cediendo en algo que tenías claro que no querías asumir?

Estas y otras muchas circunstancias suceden, en muchas ocasiones, porque no sabemos hacer una gestión de conflictos eficaz. Para que esto no vuelva a ocurrirte te proponemos una serie de pasos que te ayudarán a gestionar tus conflictos:

Paso 1: Busca el momento adecuado

Cuando ha tenido lugar un conflicto, el momento en el que se gestiona es muy importante para alcanzar una solución. Lo que debe ocurrir es que se genere un ambiente de confianza, libertad y comprensión. Para ello, es conveniente que solo estén presentes las partes implicadas y que dispongan del tiempo necesario para escuchar y abordar las diferencias que hayan desencadenado el conflicto.

Paso 2: Ten en cuenta la activación emocional

Como ya se ha comentado anteriormente, los seres humanos percibimos el conflicto como algo incómodo. Esto es así porque suele ir acompañado de un incremento de la activación de nuestro cuerpo. Para poder alcanzar acuerdos y comprometernos con ellos es necesario que ese nivel de activación haya disminuido. El tiempo que se tarda en volver al estado normal es diferente en cada una de las personas, pero puede ser suficiente dejar pasar entre 20 y 30 minutos. Si aun habiendo esperado este tiempo, te sigues notando nervioso o así percibes a la otra parte implicada, la gestión del conflicto se tendrá que demorar unos minutos más. Recuerda que lo importante es llegar a buen puerto.

Paso 3: Redefinir el objetivo y escucha activa

De forma inconsciente, y de nuevo debido a nuestra naturaleza humana, muchas veces se tiene en la cabeza que el objetivo de los conflictos es tener razón. Consideramos que lo importante es que se nos escuche, se nos respete y se lleve a cabo la alternativa que estamos proponiendo. Cuando reformulamos el objetivo y

nos damos cuenta de que ambas partes podemos salir beneficiadas, pasamos de la competición a la colaboración. Es compatible el respeto que nos tienen los demás con ser capaces de flexibilizar nuestra opinión. Para poder llevar a cabo todo esto, la escucha activa se vuelve una habilidad fundamental.

Paso 4: Clarifica percepciones y utiliza "mensajes yo"

Otra de las variables que puede agravar o minimizar un conflicto es nuestro pensamiento sobre las intenciones y objetivos de los otros. En este sentido, es fundamental no dar por hecho que la otra parte quiere hacernos daño y resultará de gran utilidad sacar a relucir nuestra percepción sobre el asunto. Para hacer esto de manera adecuada, es necesario el uso de los llamados en psicología "mensajes yo". Un ejemplo de esto sería: "con lo que ha ocurrido, me da la sensación de que...", "si continuamos con esta estrategia, es probable que yo me sienta...", "yo creo que si implementamos esta medida podríamos conseguir..." Como se podrá apreciar, son mensajes que hacen referencia a las propias vivencias, percepciones y sensaciones. Esto hace que la otra parte se sienta en la libertad de aclarar la situación, ya que no se le está culpabilizando.

Paso 5: Comunica objetivos y necesidades

Además de los "mensajes yo", para facilitar que la otra parte se ponga en nuestra piel, puede ser interesante ofrecer una breve explicación de por qué lo que se plantea es importante para nosotros y qué consecuencias positivas puede tener sobre el sistema o la relación con la otra persona (pareja, trabajo, familia, hijos, etc.). Desde la idea que queremos comunicar hasta lo que la otra persona o personas entienden, puede y suele haber una gran pérdida de información. Por ello, al terminar la conversación es útil preguntar por las sensaciones e impresiones que tiene la otra parte respecto a lo que hemos dicho.