



Los conflictos son parte de nuestra vida y una gran fuente de aprendizaje. Tener conflictos significa estar vivo, y lo saludable es aprender a manejarlos, principalmente porque algunos son inevitables.

Lo que sí es evitable son las consecuencias negativas de los mismos, todos tenemos recursos internos e innatos que nos dotan de capacidad para abordarlos, (el ser humano sobrevive gracias a ellos) si bien es cierto que las estrategias útiles “se aprenden”.

Si miras en tu entorno quizás veas que los adultos con los que has crecido tampoco tienen estas habilidades siendo por eso probable que no hayas tenido un modelo adecuado que te sirva. Las consecuencias de esto pueden ser: que no sepas abordar las dificultades que surgen en las relaciones personales, y que debido a esto te de miedo dar tus opiniones, evites discutir, o por otro lado no sepas dar tu opinión sin imponerla, o tengas dificultad para ceder y ponerte en el lugar del otro, etc.

A nivel global las herramientas necesarias para afrontar las diferencias con los otros serían: confianza en uno mismo y en los demás, lo que se traduce en creer que se puede hacer algo y asertividad o lo que es lo mismo, conocimiento de las habilidades sociales eficaces y adecuadas para cubrir tus necesidades desde el respeto hacia ti mismo y hacia el otro.

## Gerencia Práctica

**Nuestra Web es un Portal de ideas, herramientas y procedimientos para aplicar en la vida diaria, especialmente para mejorar nuestra calidad de vida.**

---

“El diálogo, basado en sólidas leyes morales, facilita la solución de los conflictos y favorece el respeto de la vida, de toda vida humana. Por ello, el recurso a las armas para dirimir las controversias representa siempre una derrota de la razón y de la humanidad.”

*(Juan Pablo II)*

---



**Gerencia de Proyectos  
para todos!  
Visítanos en:  
[www.gerenciapractica.com](http://www.gerenciapractica.com)  
Síguenos en Facebook:  
[www.facebook.com/  
gerenciapractica](http://www.facebook.com/gerenciapractica)**

# EL DIALOGO

Desde el punto de vista de la Resolución de Conflictos, un diálogo es una conversación motivada por una búsqueda de entendimiento. Tiene como objetivo prioritario informar y aprender, más que buscar acuerdos concretos o soluciones. Tal como lo consideramos y lo practicamos, el diálogo es un elemento distinto del debate.

El dialogo requiere: romper estereotipos, disponibilidad para escuchar y aprender de los puntos de vista de la “otra persona” y disponibilidad para abrirse a nuevas ideas. Un buen diálogo ofrece a las personas que participan la oportunidad de:

- Escuchar y ser escuchadas, de modo que las personas que hablan puedan ser oídas.
- Hablar y dejar que le hablen de manera respetuosa.
- Desarrollar y profundizar en el entendimiento mutuo.
- Conocer la perspectiva de las otras personas y reflexionar sobre nuestros propios puntos de vista.

El diálogo es un proceso de comunicación que tiene como objetivo la construcción de significados comunes entre personas.

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

La comunicación pobre suele estar presente en la raíz del conflicto. Si una persona malinterpreta lo que otra ha dicho y reacciona según esto de manera ofensiva, la interacción puede, poco a poco, avanzar hacia el conflicto. Por lo tanto, éste es un elemento fundamental en la resolución de conflictos debido a tres razones:

- La comunicación clara es una herramienta necesaria para entendernos y para entender los problemas, preocupaciones, sentimientos y afectos que pueden llevar al conflicto.
- Una vez que las dos personas son capaces de entenderse entre sí y a sí mismos, es cuando pueden empezar a trabajar juntas para encontrar soluciones que les beneficien a ambas.
- La comunicación nos podrá ayudar a entender las diferencias culturales, de valores, de intereses, de información, incluso estructurales que causan o complican muchos conflictos.

## Emociones Asociadas

Las emociones básicas que se experimentan cuando se vive un conflicto son la rabia, la tristeza y el miedo. A veces de forma independiente y otras todas a la vez. El camino de la resolución de conflictos no es otra cosa que la expresión adecuada de estas emociones, la escucha de las de los demás y la búsqueda de alternativas válidas para los miembros que experimentan el conflicto.



---

***El zapato que va bien a una persona es estrecho para otra: no hay receta de la vida que vaya bien para todos. Carl Gustav Jung (1875-1961) Psicólogo y psiquiatra suizo.***

***Carl Gustav Jung (1875-1961)  
Psicólogo y psiquiatra suizo***



## LA IMPORTANCIA DE ESCUCHAR

Resulta indiscutible la importancia de la escucha en todo proceso comunicativo, pero ¿qué es escuchar? Para la Real Academia de la Lengua la palabra tiene varias acepciones. Así, escuchar es “1. Prestar atención a lo que se oye; 2. Dar oídos, atender a un aviso, consejo o sugerencia; 3. Aplicar el oído para oír algo; 4. Hablar o recitar con pausas afectadas”. Por lo tanto ¿de qué hablamos cuando hablamos de escucha? ¿Hay diferentes formas de escuchar? ¿Qué influencia tiene esto en el abordaje de conflictos?

## PREGUNTAR Y CLARIFICAR

Es también importante entender cómo se siente la otra persona, y para ello nada mejor que PREGUNTAR.

## LAS EMOCIONES

Miedo, ira, felicidad, decepción, tristeza, amor, ilusión... ¿cuántas veces estas emociones se apoderan de nuestras acciones? De hecho gran número de las respuestas que producimos provienen más del mundo emocional que del racional. Las emociones difícilmente se pueden encubrir o disimular, se acaban filtrando y las “leemos” en los gestos y expresiones.

## AUTOCONTROL

Algunas pistas para lograr el autocontrol emocional pueden ser:

- Piensa antes de actuar.
- Reconoce cómo te estás sintiendo “date permiso para sentir”.
- Dialoga contigo mismo y envíate mensajes que normalicen la situación y que te puedan tranquilizar.
- Relaja el cuerpo, suelta los músculos.
- Expresa cómo te sientes de forma asertiva, no “arrojes” tus emociones a las demás personas.

## IDENTIFICAR INTERESES

Es habitual que nuestra comunicación se sitúe en un elemento conocido como POSICIONES. Cuando esto ocurre la conversación se convierte rápidamente en una pelea, en una discusión. Debemos hacer un esfuerzo para pasar de las posiciones a los INTERESES.

## ACUERDOS

Para la elaboración de un acuerdo, hay que tener en cuenta que:

1. Debe existir una clara voluntad de superar la situación conflictiva.
2. El acuerdo debe recoger los intereses de todas las partes implicadas.
3. Las partes que están elaborando y/o que van a asumir el acuerdo tienen que tener poder de decisión.
4. Los acuerdos tienen que cumplir las siguientes características:
  - a. Ser realista: es decir, que resulte factible el poder aplicar los elementos acordados y no contravienen o chocan de forma clara con una norma superior. Ejemplo: el personal de un despacho concreto decide que se puede fumar en el mismo. Éste no es un tema negociable, ya que hay una Ley que no lo permite.
  - b. Claro: el acuerdo se ha de redactar de una manera comprensible.
  - c. Equilibrado: Cada persona implicada en la elaboración y consecución del acuerdo se debe comprometer a algo.
  - d. Concreto: Un buen acuerdo debe especificar claramente todas las cuestiones: quién se compromete a qué, para cuándo, durante cuánto tiempo, etc. En definitiva debe responder a: Qué, Quién, Cuándo, Cuánto, Cómo y De Qué Manera.

# Pasos a seguir:

## 1. ENTIENDE LAS EMOCIONES ASOCIADAS

Reconoce y acepta tus emociones, pero especialmente identifica y respeta las emociones de los demás.

Este punto te llevará a reflexionar sobre cuáles de tus necesidades no se han satisfecho en una situación determinada y te han llevado a experimentar tristeza, miedo o rabia. A la vez que podrás reconocer que si los demás se enfadan o molestan también les sucede lo mismo. En ambos casos alguna de sus necesidades no se habrán cubierto, como: reconocimiento, atención, justicia, etc.

## 2. IDENTIFICA LOS PENSAMIENTOS QUE GENERÓ ANTE LOS PROBLEMAS:

Aquí es importante que no te enfoques en buscar un culpable es decir, si tu o la otra persona tuvieron la culpa. Mas bien relaciona todos los pensamientos y acciones que tomaron tu y la otra persona durante el conflicto.

Este paso te sirve para analizar cuál fue la posición que tomaste ante el conflicto presentado y que estas analizando.

## 3. DEJA DE BUSCAR CULPABLES Y DESCRIBE:

Sobre Ti mismo: Lo que has vivido, lo que has interpretado, cómo lo has sentido y que te hubiera gustado que pasara, proponiendo cambios para el futuro.

Sobre la otra persona: Lo que vivió, cómo lo interpretó, sus intenciones reales, cómo se sintió, qué le hubiera gustado que sucediera, y sus propuestas para el futuro

Probablemente esto te ayude a ver aspectos que no veas desde tu posición y te ayuden a cambiar la interpretación de los hechos o por lo menos a ver otros caminos y con ello cambiar tu emoción y tu comportamiento.

## 4. BUSCAR EL ACUERDO

Plantea el mayor número (y más variado) de soluciones al problema a la otra persona y pídele que haga lo mismo. Obviamente resultará más fácil encontrar salidas a unos conflictos que a otros.

Entre ambos, deben llegar a un consenso sobre la solución más equitativa para las partes en conflicto, valorando críticamente todas las alternativas.

## 5. PONER EN PRACTICA LA DECISIÓN TOMADA

De las soluciones planteadas, escojan cual sería la que mas les conviene y póngala en práctica. Decidan específicamente quién lo hará, qué y cuando. Finalmente especifiquen un tiempo y sean bien específico con las tareas a seguir.

### Gerencia Práctica

Nuestra web es un portal para compartir y aprender, por lo que nos gustaria saber en que temas estas interesado para mantenerte informado sobre las próximas actividades. Asi que escríbenos a través del formulario Contáctanos en nuestra pagina [www.gerenciapractica.com](http://www.gerenciapractica.com), para conocer más sobre tus intereses.