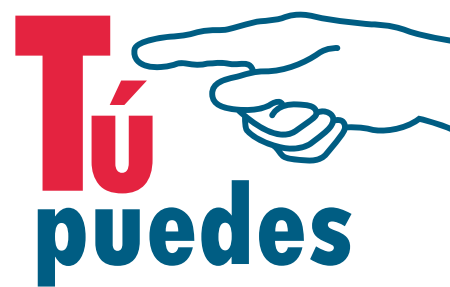


08 CÓMO RESOLVER LOS CONFLICTOS



08

CÓMO RESOLVER LOS CONFLICTOS



La Mar de Fàcil S.L.

C. Cuba, 18 entresuelo

08030 Barcelona

www.lamardefacil.com

Asociación Lectura Fácil

C. Ribera, 8 principal

08003 Barcelona

www.lecturafacil.net

© Asociación Lectura Fácil

Dirección de colección: Asociación Lectura Fácil

Coordinación editorial: Elisabet Serra (ALF)

Autoría de los contenidos: Núria Sánchez (Associació Diversitat i Ciutadania)

Maquetación: Jordi E. Sánchez

Ilustraciones: María Castelló

Primera edición: Noviembre 2017

ISBN: 978-84-947042-5-3



Este logo identifica los materiales que siguen las directrices internacionales de la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) e Inclusion Europe, en cuanto al lenguaje, al contenido y a la forma a fin de facilitar su comprensión. Lo otorga la Asociación Lectura Fácil.

Cualquier clase de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo podrá realizarse con la autorización de los titulares, con la excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de la obra. (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 47).

ÍNDICE

	página
PRESENTACIÓN	5
EL CONFLICTO	7
¿Qué es?	8
¿Qué opinamos de los conflictos?	11
¿Cómo empiezan los conflictos?	13
El conflicto y la convivencia	20
¿Qué tipos de conflictos existen?	21
¿Cómo nos sentimos cuando tenemos un conflicto?	24
¿Por qué es importante solucionar los conflictos?	27
CÓMO RESOLVER LOS CONFLICTOS	31
Maneras de afrontar los conflictos	32
¿Cómo se resuelve un conflicto?	39
Resolvemos un conflicto, paso a paso	41
Profesionales de la mediación	46
CÓMO PREVENIR LOS CONFLICTOS	51
¿Qué puedo hacer para prevenir los conflictos?	52
HABILIDADES PERSONALES PARA PREVENIR Y RESOLVER LOS CONFLICTOS	57
La escucha activa	58
La empatía	61
La asertividad	62
¿Cómo practicar las habilidades personales?	63
ANEXO	67
Casos prácticos	68

Presentación

¿Por qué un libro sobre cómo resolver conflictos?

A nadie le gusta tener conflictos

y, por lo tanto, necesitamos saber cómo se generan,
cómo se resuelven, y también cómo se pueden prevenir.

Aunque de entrada creamos que no es así,
los conflictos casi siempre son una oportunidad para hablar,
aclarar situaciones y aprender.

Resolver un conflicto nos genera tranquilidad
y confianza en nosotros mismos.

También demuestra que podemos vivir de manera autónoma.

Si sabemos resolver los conflictos,
las personas de nuestro entorno
confiarán en nuestras capacidades.

A veces vivimos situaciones que hacen sentirnos mal
y no sabemos cómo resolverlas.

A continuación te ofrecemos propuestas y recursos
que te ayudarán a solucionar los conflictos de manera positiva,
tanto para ti como para las demás personas.

El conflicto

Estar bien informados nos da confianza y seguridad.
Por lo tanto, si sabemos qué es un conflicto y cómo empieza,
entenderemos qué nos pasa y sabremos cómo solucionarlo.

1. ¿QUÉ ES?

A menudo confundimos los conflictos con los problemas, pero son cosas distintas.

A continuación veremos las semejanzas y diferencias:

Un **problema** es una dificultad con la que nos encontramos en nuestro día a día y que tenemos que resolver o aclarar. Podemos tener un problema con nosotros mismos o con una o más personas de nuestro entorno.

Los problemas se pueden resolver de muchas maneras.

Para encontrar una solución necesitamos aplicar la creatividad y las habilidades personales.

A continuación proponemos 3 problemas y 3 posibles soluciones:



Problema 1

No tenemos bastante dinero para pagar el alquiler de nuestro piso.



Solución

Podemos subarrendar una de las habitaciones del piso.



Problema 2

Un compañero de trabajo no nos explica las novedades del turno anterior.



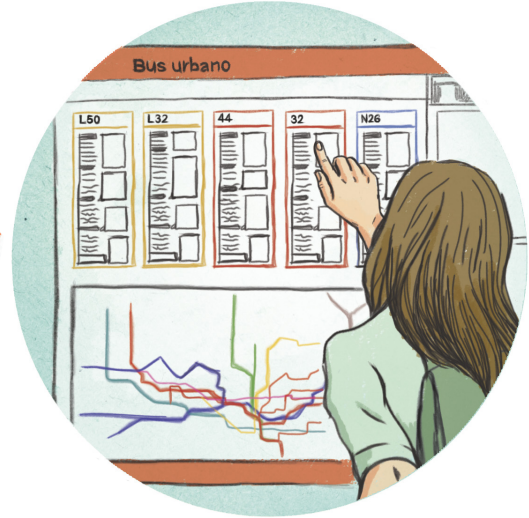
Solución

Podemos crear un grupo de WhatsApp con los compañeros de trabajo para compartir información.



Problema 3

Hemos perdido el autobús y llegaremos tarde al trabajo.



Solución

Podemos mirar si hay otro autobús que haga un recorrido parecido que nos acerque al trabajo y avisar de que llegaremos tarde.

El problema se convierte en **conflicto**

cuando no encontramos una solución que nos satisfaga
y nos sentimos mal con nosotros mismos o con los demás.

Veamos 3 conflictos que se pueden crear de los anteriores problemas:

- **Conflicto 1:** El propietario del piso no nos da permiso para subarrendar la habitación porque en el contrato de alquiler no consta esta opción.
- **Conflicto 2:** Algunos compañeros envían mensajes que no tienen nada que ver con el trabajo. Otros compañeros se enfadan y salen del grupo de WhatsApp.
- **Conflicto 3:** El jefe se enfada porque hemos llegado tarde otras veces y dice que nos lo descontará de nuestro sueldo.

También se crea un conflicto cuando no estoy de acuerdo con otra persona porque opinamos o queremos cosas distintas, y las dos estamos convencidas de que tenemos razón.

El conflicto no se crea porque yo pienso o actúo de manera diferente a la otra persona.

El conflicto se crea cuando yo creo que tengo la razón y dejo de escuchar o querer entender a la otra persona.

Por lo tanto, el conflicto es una fase más profunda del problema porque:

- pensamos que no podremos solucionarlo.
Nadie nos ha enseñado a resolver nuestros conflictos;
- sentimos emociones negativas, como rabia, miedo, culpa...;
- si no lo resolvemos, cada vez se hará mayor.

2. ¿QUÉ OPINAMOS DE LOS CONFLICTOS?

Normalmente, las personas tenemos una **opinión negativa** de los conflictos y los queremos evitar porque pensamos que:

- **crean incomodidad**, mal humor, impotencia, ansiedad, etc.;
- **provocan enfrentamientos** entre las personas, situaciones de discrepancia y tensión;
- **son muy difíciles de resolver** porque hay que dedicar tiempo y esfuerzo para pensar cómo resolverlos, para hablar con la otra persona, etc.
También nos cuesta hacer cambios.
Preferimos no arriesgar y actuar siempre del mismo modo.

Tenemos esta imagen negativa de los conflictos porque no sabemos solucionarlos, y no porque los conflictos sea negativos.
Si en vez de centrarnos en las dificultades, nos centramos en las **posibilidades**, entonces los conflictos pueden ser una oportunidad para:

- practicar las habilidades sociales (negociación, empatía, respeto,...)
- decir lo que pensamos
- ser escuchados y escuchar al otro
- respetar nuestros intereses
- cambiar las cosas que nos hacen sentir mal
- mejorar las relaciones con los demás
- pedir lo que queremos
- entendernos a nosotros y a los demás.

Otro concepto que relacionamos con los conflictos es la **violencia**, ya sea **física** (agredir a la otra persona, pegarle, darle un empujón,...) o **psicológica** (gritar, descalificar, juzgar, anular, amenazar).

Hay personas que creen que los conflictos se resuelven con violencia física o psicológica, seguramente porque nadie les ha enseñado que pueden resolverse de otras maneras.

Por ejemplo:

Dos compañeros de piso tienen un conflicto porque tienen opiniones distintas sobre cómo limpiar el piso. Tienen que buscar una solución de manera pacífica, pero nunca faltando el respeto al otro.

Un conflicto nunca se resuelve con violencia.

Al contrario, la violencia siempre lo intensifica.

El motivo es sencillo: a nadie le gusta perder.

Si sentimos que hemos perdido, buscaremos la manera de ganar otro día.

Y si la manera de ganar tiene que ser violenta, no nos importará utilizar la violencia porque así es como nos hicieron perder a nosotros.

3. ¿CÓMO EMPIEZAN LOS CONFLICTOS?

Los conflictos siempre empiezan dentro de nosotros, por lo que pensamos, creemos y sentimos.

Cada persona piensa, cree y siente de manera diferente. Por lo tanto, una situación que para una persona puede suponer un conflicto, para otra puede no serlo.

Un ejemplo:

María y Juan son pareja.

A Juan le gusta ir al cine solo.

A María no le supone un conflicto, pero seguramente haya personas que lo vivirían como un conflicto de pareja.



Es importante entender que los conflictos se generan dentro de nosotros, y que, por lo tanto, también tenemos la capacidad de transformarlos. Si cambiamos nuestra visión del conflicto, el conflicto cambiará.

La mayoría de conflictos se generan a través de la comunicación y suelen empezar por alguno de estos motivos:

- **La mala comunicación**

No explicamos las cosas o lo hacemos de manera general, sin entrar en detalles.

Un ejemplo:

Silvia pide a Álex, su compañero de despacho, que realice una tarea.

Álex lo hace de un modo que a Silvia no le gusta.

Cuando Silvia se lo recrimina, él se siente molesto porque ha hecho lo que había supuesto que ella quería.

Una mala comunicación crea situaciones conflictivas.



- **La desinformación**

No sabemos qué ha pasado.

Un ejemplo:

Llegamos a una cena con ganas de bromear,
pero no sabemos que un compañero está explicando
una situación muy importante para él.
El compañero puede enfadarse por nuestra desconsideración.

- **Los estereotipos y prejuicios**

Juzgamos a una persona sin conocerla.

Un ejemplo:

En el trabajo ha empezado un trabajador de origen árabe
y otro compañero comenta que los árabes son mentirosos.
El conflicto se generará cuando el compañero de origen árabe
sepa qué opina el otro trabajador sobre su origen
y su persona.

- **La percepción equivocada del propósito o del proceso**

No sabemos por qué las cosas se hacen de determinada manera.

Un ejemplo:

Los compañeros del gimnasio han organizado una cena
y no han invitado a Sandra.
Ella cree que no la han invitado porque no les cae bien,
pero no lo han hecho porque no tienen su teléfono.

- **La diferencia de intereses, necesidades y deseos**

Tenemos una necesidad o interés distinto al de otra persona.

Un ejemplo:

Marta necesita tranquilidad para poder estudiar y su compañero de piso, que estudia música, necesita ensayar.



- **El criterio para tomar la decisión**

Creemos que podemos tomar una decisión,
pero otras personas no nos ven capaces.

Un ejemplo:

Joel quiere viajar con sus amigos,
pero sus padres creen que no es el momento.

- **La diferencia de necesidades**

No compartimos las mismas necesidades
con otras personas.

Un ejemplo:

Núria ha trabajado mucho el último año
para alcanzar los objetivos de la empresa,
y cree que tiene derecho a un aumento de sueldo.
Pero sus jefes creen que no;
quieren que la empresa obtenga más ingresos.

- **La diferencia de valores**

No compartimos valores con otras personas.

Un ejemplo:

Marina opina que la solidaridad es muy importante,
en cambio, su amiga Sonia cree que es más importante
pensar en uno mismo.

Los conflictos pueden empezar de nuevo o ser antiguos.

En un **conflicto nuevo**, el desacuerdo es sobre una situación que se produce por primera vez.

Por ejemplo, una pareja que va a vivir junta tiene un desacuerdo por la manera de ordenar la cocina.

El conflicto nuevo puede generar:

- sorpresa
- inquietud
- esperanza en que se pueda resolver, si antes ya hemos resuelto algún otro.



En un **conflicto antiguo**, el desacuerdo es sobre una situación que ya se ha planteado, pero no se ha resuelto, es decir, no ha habido un cambio.

Por ejemplo, la pareja ha acordado cómo ordenará la cocina, pero, trascurrido un tiempo, uno de ellos sigue dejando los platos sucios en el fregadero en vez de en el lavavajillas, como habían decidido.

Un conflicto antiguo genera:

- desesperanza
- desconfianza
- impotencia porque creemos que no se podrá resolver.



4. EL CONFLICTO Y LA CONVIVENCIA

Convivir con personas quiere decir compartir intereses, inquietudes, problemas y soluciones a estos problemas. La convivencia genera reconocimiento y pertenencia; pero también puede provocar malentendidos, desacuerdos, etc.

Es importante saber y aceptar que cuando convivimos con personas podemos tener conflictos. Algunos se pueden prevenir, pero otros no.

Algunos conflictos son necesarios para poder entendernos mejor con la otra persona y estar bien con nosotros mismos.

Cuando tenemos un conflicto con la persona con la que convivimos, solemos pensar que la convivencia es difícil y que no podemos vivir con esa persona.

Eso es un error.

Solo habrá mala convivencia si no solucionamos el conflicto.

Pero si lo resolvemos, nuestra relación puede mejorar porque juntos habremos superado una situación de desacuerdo.

El conflicto es una oportunidad para crecer personalmente y para mejorar la convivencia.

5. ¿QUÉ TIPOS DE CONFLICTOS EXISTEN?

Hay muchas maneras de clasificar los conflictos.

Según **las personas** involucradas en el conflicto, este puede ser:

- **Individual**, cuando se produce con uno mismo.
- **Social**, cuando intervienen varias personas.
- **Familiar**, cuando las partes en conflicto son familia.

Según **la causa** que lo produce, el conflicto puede ser:

- **Conflicto de información**
Se produce cuando una falta de información crea un malentendido.
- **Conflicto de intereses**
Hay diferentes intereses sobre una misma cosa o un hecho.
- **Conflicto de relación**
Tenemos diferencias en la manera de relacionarnos.
- **Conflicto de valores**
Tenemos diferencias en la forma de creer o de actuar
- **Conflicto personal**
Tenemos diferencias con una persona con quien nos relacionamos.

- **Conflicto intrapersonal**

Tenemos diferencias con nosotros mismos porque tenemos dos opiniones sobre un mismo tema.

- **Conflicto escolar**

Se da en la escuela entre alumnos.

- **Conflicto laboral**

Es da en el trabajo entre compañeros.

- **Conflictos grupales**

Las diferencias afectan a todo un grupo, por ejemplo un grupo de amigos.

- **Conflicto armado**

El enfrentamiento es con armas.

Según la **manera de manifestarse**, los conflictos pueden ser:

- **Latentes**

Son conflictos que no se han resuelto y cuando hay alguna dificultad se manifiestan enseguida. Solo los conocen las personas implicadas.

- **Manifiestos**

Todo el mundo los conoce porque se muestran de manera clara.

- **Violentos**

Las personas utilizan la violencia para resolver el conflicto por la fuerza.

Esta clasificación ayuda a ordenar los conflictos, aunque no se pueden generalizar.

Cada conflicto tiene unas características diferentes según la persona que lo viva.

Por ejemplo, un conflicto grupal será visto de manera distinta por cada una de las personas del grupo.

6. ¿CÓMO NOS SENTIMOS CUANDO TENEMOS UN CONFLICTO?

Normalmente, cuando tenemos un conflicto, nos sentimos mal porque vivimos emociones que consideramos negativas, como:

- **Inseguridad**

Nos sentimos inseguros porque no sabemos cómo entender al otro o cómo resolver la situación. Dejamos de hablar con la otra persona porque no entendemos qué pasa.

- **Debilidad**

Tenemos la falsa idea de que el conflicto es una lucha y gana el más fuerte. Nos posicionamos en contra del otro y nos tenemos que fortalecer para ganar. Es fácil, sin embargo, que nos sintamos débiles ante el otro porque también quiere ser más fuerte que nosotros. Encontrar una solución no es una cuestión de fuerza.

- **Desconfianza**

Adoptamos una actitud hostil y desconfiada hacia el otro. Cuando tenemos un conflicto se nos hace difícil hablarlo con la otra persona, porque creemos que ella miente. La confianza es difícil de recuperar, pero, a su vez, es una de las vías que nos ayudarán a resolver el conflicto. Con confianza podemos hablar de lo que ha pasado y de lo que tenemos que hacer para que no se repita.

- **Fracaso**

A medida que pasa el tiempo,
se reducen las opciones de encontrar soluciones.
Nos podemos sentir fracasados por muchos aspectos:
por no saber resolver el conflicto,
por confiar en una persona que nos ha decepcionado,
por no entender la situación, etc.

- **Inquietud**

Adoptamos una actitud defensiva
porque queremos que el conflicto se acabe o desaparezca.

- **Impotencia**

Sentimos impotencia cuando queremos resolver el conflicto
y la otra parte no quiere hablar con nosotros.

- **Rabia**

Normalmente creemos tener la razón y nos da mucha rabia
que la otra persona no lo entienda del mismo modo.

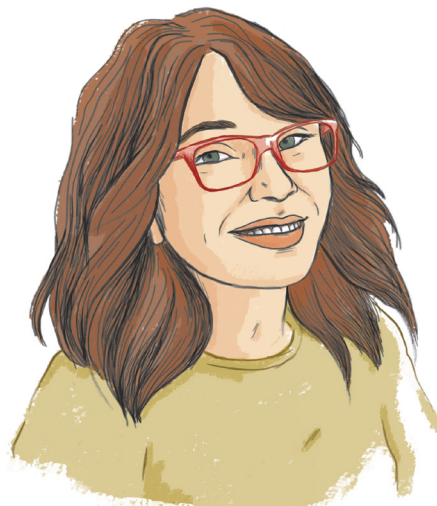
- **Tristeza**

Si el conflicto ha provocado la pérdida de confianza
hacia la otra persona, podemos vivirlo con dolor y tristeza.



Tal como hemos dicho, resolver los conflictos es una oportunidad para aprender y sentir emociones positivas, como:

- **Esperanza**
El conflicto puede servirnos para cambiar cosas que no nos gustan.
- **Vitalidad**
Estimula el interés y la curiosidad.
- **Capacidad**
Suele ser un reto para desarrollar las propias capacidades.
- **Decisión**
Nos permite aumentar la capacidad que tenemos para tomar decisiones y buscar soluciones.
- **Comunicación**
Puede facilitar la comunicación honesta entre las dos partes. Nos hace expresar aquello que nos importa.
- **Empatía**
Nos hace ponernos en el lugar del otro para comprender sus emociones y sentimientos.



7. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS?

- **Para evitar que crezcan**

Los conflictos que no se solucionan se hacen mayores y son más difíciles de solucionar.

- **Para sentirnos mejor**

Las emociones que generan son negativas y hacen que nos sintamos mal con quien tenemos el conflicto, con nosotros mismos, y con todo nuestro entorno. Por ejemplo, si hay un conflicto en el trabajo y no lo resolvemos cuando llegamos a casa estamos preocupados y nerviosos, y es fácil que lo transmitamos a nuestra pareja o a nuestros hijos.

- **Para llegar a un acuerdo**

Llegar a un acuerdo significa que hemos encontrado una solución entre las personas implicadas. Además de encontrar una solución, creamos una nueva relación basada en la confianza.

- **Para crecer**

Un proceso de resolución de conflictos hace que nos conozcamos a nosotros mismos y a la otra persona.

Resumen

- Hay un conflicto cuando dos o más personas opinan de manera distinta o quieren cosas diferentes, y están convencidas de que cada una tiene razón.
- Tenemos una imagen negativa de los conflictos porque creemos que son difíciles de resolver y porque hacen que nos sintamos mal.
Pero suelen ser una oportunidad para decir lo que pensamos, ser escuchados, entender al otro y cambiar las cosas.
- Los conflictos siempre empiezan dentro de nosotros, por lo que pensamos, creemos o sentimos de un hecho determinado. Se pueden provocar por un malentendido, falta de información, prejuicios, diferentes criterios de valores, etc.
- Normalmente, un conflicto nos hace vivir emociones negativas como: inseguridad, desconfianza, rabia, tristeza, impotencia...
- Es importante resolver el conflicto para evitar que crezca, para sentirnos mejor, para llegar a acuerdos y para aprender.