

RESOLUCION DE CONFLICTOS
Preparado by ©Rev. Dr. José Abraham De Jesús

Objetivos:

Los objetivos de este taller son ayudar a los participantes a:

Entender lo que es el conflicto

Examinar algunos conflictos en la Biblia

Entender algunas de las razones y causas que producen conflictos

Desarrollar algunas destrezas en la resolución de conflictos

ENTENDER LO QUE ES EL CONFLICTO

Definición de conflicto:

El conflicto ocurre cuando dos o más valores, perspectivas u opiniones son contradictorias por naturaleza o no pueden ser reconciliadas.

El seguimiento de objetivos incompatibles por diferentes personas o grupos.

El conflicto incluye:

Aquel que existe dentro de nosotros o nosotras cuando no vivimos de acuerdo a nuestros valores;

Cuando nuestros valores y perspectivas son amenazados;

Procesos de cambio social violentos o no-violentos;

Relaciones interpersonales;

Posiciones diferentes en grupos que tratan de trabajar juntos;

Inhabilidad de llegar a un entendido entre dos partes que están debatiendo un asunto;

Grupos que tratan de imponer su criterio sobre otro u otros.

La verdad sobre el conflicto:

El conflicto es inevitable

El conflicto se desarrolla porque estamos trabajando con las vidas de las gentes, sus trabajos, sus hijos e hijas, su orgullo, auto-concepto, ego, y su sentido de propósito y misión

Existen indicadores de conflicto que pueden ser reconocidos en las personas o en los grupos

Hay estrategias disponibles para la resolución de conflictos y está probado que trabajan

Aunque inevitable el conflicto puede ser minimizado, re-canalizado y/o resuelto.

Las razones principales del conflicto:

Comunicación pobre

La búsqueda de poder

Disatisfacción con el estilo de liderazgo.

Liderato débil

Falta de apertura

Cambios en la estructura organizacional

Desconfianza entre la gente

Algunos indicadores de conflicto:

Lenguaje corporal

Desacuerdo, sin importar el asunto

Retener información o malas noticias

Sorpresas repentinas

Declaraciones públicas fuertes

Ventear los desacuerdos a través de los medios comunicativos

Conflictos en los sistemas de valores

Anhelos de poder

Aumento en la falta de respeto

Oposición abierta

Falta de candor en asuntos presupuestarios y sensitivos

Falta de objetivos claros

Falta de discusión del progreso, fracaso con relación a los objetivos, falta de evaluar los programas justamente, o del todo.

El conflicto es destructivo cuando:

Se le da más atención que a las cosas realmente importantes;

Socava la moral o la auto-percepción;

Polariza la gente o los grupos, reduciendo la cooperación;

Aumenta y agudiza las diferencias;

Conduce a comportamiento irresponsable y dañino, tal como insultos, malos nombres o peleas.

El conflicto es constructivo cuando:

Resulta en la clarificación de problemas y asuntos importantes

Resulta en la solución de problemas

Involucra la gente en la solución de asuntos importantes para ellos o ellas

Conduce a una comunicación más auténtica

Ayuda a liberar emociones, estrés y ansiedad

Ayuda a desarrollar más cooperación entre la gente cuando se conocen mejor

Permite la solución de un problema latente

Ayuda a los individuos a desarrollar nuevos entendimientos y destrezas

EJEMPLOS DE CONFLICTO EN LA BIBLIA

Génesis 3:1-24

Génesis 4:8-16

Génesis 27:41-45

I Reyes 21:1-15

Mateo 12:46-50

Marcos 10:35-45

Hechos 15:1-29

I Corintios 1:10-17

I Corintios 14:1-25

II Corintios 10 & 11

II Corintios 12:11-21

I Tesalonicenses 2:1-12

OTRAS RAZONES POR LAS CUALES TAMBIEN SE CREA EL CONFLICTO

Cambios en la forma que se han hecho las cosas

Nociones fundamentales sobre sistemas de valores

Defensores muy articulados en ambos bandos

Inabilidad para llegar a un entendimiento o consenso

Rumores dañinos

Amenazas de venganza

Elecciones de concilios o comités

Falta de comunicación

Necesidad de poder y control

Falta de un sentido de misión

Cultura de sobrevivencia

Luchas entre familias y clanes

Pastores frustrados(querían ser pastores, pero no pueden)

Otras (se le preguntará al grupo por otras razones)

ALGUNOS ESTILOS CUANDO SE TRABAJA CON CONFLICTOS

Huída- Huir o negar la existencia del conflicto. Muchas personas esperan que el problema desaparezca por sí solo. Esto normalmente no ocurre. Este es un acercamiento no recomendado, pero muchas personas lo siguen.

Acomodadizo- Muchos o muchas prefieren ajustarse en vez de luchar. ¿Por qué? Algunas veces para hacerse los mártires, otras veces porque están asustados o asustadas, en otras ocasiones buscan reconocimiento, etc. En todo caso este es otro acercamiento erróneo al conflicto, es injusto, no genera soluciones creativas, y casi siempre el acomodador no es feliz con la situación que vive.

Competir- Algunas personas se molestan y culpan a otra persona. Dicen: "Estás ignorando mi autoridad" o "Estás siendo muy injusto o injusta" o "Tu me has herido y me las voy a cobrar," etc. Este tipo de conflicto se convierte en una batalla horrenda en la cual una persona o grupo quiere ganar a toda costa (como un arreglo de divorcio). Este tipo de acercamiento es terrible porque detiene el pensamiento constructivo, además produce largos efectos de hostilidad.

Transigir- Algunas personas buscan encontrar un arreglo, encontrar un término medio y "elaborar un acuerdo." Esta sería una buena solución si fuera enteramente cierta. Muchas veces el acuerdo es efímero y sólo trata de ganar más terreno al oponente. Este es el tipo de acuerdo que muchas veces se ve en los políticos, conlleva a la falsa representación, intimidación con una sonrisa, en lugar de buscar soluciones óptimas a los problemas en ambas partes.

Integral- Muchas personas pueden controlar su coraje, su competitividad, sus emociones y buscar soluciones genuinas e innovadoras. Soluciones que sean justas para ambas partes. Este es un acercamiento creativo al manejo de conflictos, uno que debemos tomar.

DESTREZAS DE MEDIACION EN CONFLICTOS

A. DOS TIPOS DE MEDIACION DE CONFLICTOS

Distributiva (también llamada competitiva, suma-cero, ganar-perder o reclamo de valor).

- *un lado "gana" y el otro lado "pierde"

- *hay solamente un número fijo de recursos a ser divididos, mientras uno gana más el/la otro gana menos

- *el interés de una persona se opone al interés de las otras

- *la preocupación básica en este tipo de mediación es ganar la mayor parte para nuestro propio interés

- *las estrategias dominantes de este modo de mediación son la manipulación, presionar, y esconder información
Integral (colaborativa, ganar-ganar, crear valores).

- *hay una cantidad variada de recursos para ser divididos y ambos lados pueden "ganar"

- *la preocupación básica es llevar al máximo los resultados

*las estrategias dominantes incluyen la cooperación, el compartir información, y la solución de problemas mutuos. Este tipo de mediación se conoce como "crear valor" porque el objetivo es que ambos lados salgan con un valor adquirido más grande que con el que comenzaron.

CLAVES PARA LA MEDIACION INTEGRAL

Oriéntese sobre las formas en las que ambos grupos ganan; su actitud en la mediación juega un papel importante en los resultados que obtendrá

Planifique y tenga una estrategia concreta. Esté claro en lo que es importante para usted y porqué es importante

Conozca su Mejor Alternativa en la Negociación

Separe la persona del problema

Enfoque en el interés, no en las posiciones y considere la situación de la otra parte

Entienda el sufrimiento, las luchas y las frustraciones de la gente en el problema

Cree diferentes opciones en la que haya ganancia mutua

Genere una variedad de posibilidades antes de decidir que hacer

Busque la mejor salida basado en los objetivos comunes

Preste mucha atención al proceso y flujo de la mediación

Tome en consideración las cosas intangibles; comuníquese cuidadosamente

Use sus destrezas de escuchar, re-frasee, haga preguntas y luego haga más preguntas

Regresar