

¡Sea sabio ante los conflictos, sepa cómo manejarlos!

El conflicto es parte de la vida de todos. Sin embargo, a veces es un asunto más complejo de enfrentar. Con esta guía queremos ayudarle a tener claridad ante la confusión de un conflicto y la confrontación, y también mostrarle las diferentes formas de enfrentarlos. De esta manera puede tomar una decisión consciente dependiendo de cada situación.

1 Comprendiendo el conflicto y la confrontación

Conflicto	Confrontación
<ul style="list-style-type: none">• Diferencia de necesidades, valores, actitudes, visiones, creencias u opiniones (de hecho, cualquier diferencia).	<ul style="list-style-type: none">• Hacer público o discutir acerca de un conflicto en un intento de resolverlo.
<ul style="list-style-type: none">• Una situación subyacente.	<ul style="list-style-type: none">• Un acto o comportamiento abierto.
<ul style="list-style-type: none">• Bajo la superficie.	<ul style="list-style-type: none">• A la luz.
<ul style="list-style-type: none">• Pensamientos.	<ul style="list-style-type: none">• Palabras +/- acciones.

Si adopta estas útiles definiciones, no sólo evitará la confusión en términos de terminología, sino que también podrás distinguir en la situación el "conflicto" y cómo lidiará con ello (la "confrontación").

2 Confrontando su conflicto, con Thomas & Kilman





A través de estas respuestas básicas, puede entender algunos comportamientos que pueda observar en una situación de conflicto. También podrá decidir más fácilmente la mejor manera de responder para confrontar la situación.

3 Detalladamente:

Competir significa que un individuo defiende sus propios derechos, defendiendo firmemente una posición, que ellos creen que es correcto, o simplemente tratando de ganar. Con este tipo de comportamiento, la persona usará cualquier poder que le sea apropiado, su habilidad para discutir, un rango superior en la organización o en la familia, etc.

Puede ser apropiado cuando:

- Hay una emergencia.
- Ellos saben que tienen razón y eso sea lo importante para preservar las relaciones. (Aclaración: es difícil imaginar un ejemplo cuando esto podría ser cierto en alguna medida).
- La situación sea trivial o superficial y a los demás no les importe lo que suceda.

Puede NO ser apropiado cuando:

- No se ha intentado colaborar. La cooperación de los demás es importante.

NECESIDADES PROPIAS

Complacer es lo opuesto a competir, cuando un individuo descuida sus propias preocupaciones para satisfacer las necesidades de la otra persona. Puede ver a alguien abiertamente de acuerdo con las opiniones de otros, o ceder para satisfacer las preocupaciones de otro, cuando es obvio que prefieren no hacerlo.

Puede ser apropiado cuando:

- El asunto no es tan importante para la persona.
- Es más importante la armonía que dar con las necesidades de todos.

Puede NO ser apropiado cuando:

- El asunto si es importante.

Existe el riesgo de comprometerse a un curso de acciones con las que no todos estén de acuerdo.



Evitar es cuando un individuo hace un paso al costado en el conflicto, retirándose completamente de la situación. No hay confrontación alguna y el conflicto permanece debajo de la superficie.

Puede ser apropiado cuando:

- El consenso no es importante.
- La discusión puede ser pospuesta a otro momento.

Puede NO ser apropiado cuando:

- La resolución del conflicto es urgente.
- La experiencia y opinión del individuo es requerida.

Colaborar es lo opuesto de evitar. Involucra intentos positivos de trabajar con la otra persona para encontrar una solución que satisfaga los intereses del otro (la clásica definición de asertividad - solución ganar-ganar). Esto sería explorar los desacuerdos para establecer lo que cada persona necesita y cómo cada conjunto de necesidades puedan ser satisfechas.

Puede ser apropiado cuando:

- Los temas y las relaciones son importantes.
- Una solución nueva y creativa es requerida.

Puede NO ser apropiado cuando

- El tiempo es limitado.

Comprometerse tiene que ver con separar diferencias y acordar mutuamente una solución aceptable. Con este estilo democrático, nadie obtiene exactamente lo que quiere, pero si acceden a una alternativa aceptable o mediadora.

Puede ser apropiado cuando:

- El acuerdo es importante, pero el tiempo es limitado.
- Cualquier solución es mejor que ninguna.

Puede NO ser apropiado cuando

- La situación demanda la mejor solución posible.



Más consejos y soluciones en sobre Gestión del Conflicto, en [nuestra serie de videos “Toma las riendas”](#)

Lea más sobre Gestión del Conflicto, formas para manejar y mejorar la comunicación en nuestro ebook “Toma las Riendas”, disponible por [suscripción](#), o en [Amazon](#).

¿Ha sido útil este ejercicio? [Hazme saber cómo te está yendo con él.](#)

