RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

¿Qué es un conflicto?

Hay muchas definiciones para la palabra conflicto: desde “Estado de desarmonía”, porque el conflicto existe cuando ocurren actividades incompatibles, hasta “Pugna expresada al menos entre dos partes interdependientes que perciben objetivos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos”.

Ninguna de estas definiciones denota que el conflicto sea positivo o negativo, Sin embargo, expresiones como “desarmonía”, “incompatibilidad” o “pugna” suelen tener para muchos una connotación negativa. Nuestras experiencias personales suelen asociar el término “conflicto” a situaciones negativas, que debemos evitar y eliminar. También suelen tener connotaciones emocionales, y lo asociamos a sentimientos como ira, odio, traición y pérdida.

Teniendo en cuenta todo ello, es difícil ver el conflicto como una situación normal y positiva, y no cambia la visión de toda una vida asociando dicho término a una situación de peligro.

¿Cómo podemos aprender a ver un conflicto de forma objetiva y que nos pueda llevar a una situación positiva?

La disciplina de resolución de conflictos ofrece una amplia variedad de herramientas para aprender a abandonar antiguas creencias, ideas y hábitos. Pueden ayudar a tener una visión más amplia, logrando enfocar más nítidamente el conflicto y aportando una perspectiva con mayor distancia. La conciencia de que existen distintas maneras de ver un conflicto puede evitar que nos quedemos trabados en una sola visión improductiva.

Hay cinco aspectos a estudiar en un conflicto que vamos a explorar a continuación:

- ¿Quiénes son las partes de un conflicto dado y cómo se las puede caracterizar? El conflicto puede darse en un individuo (intrapersonal); entre dos o más individuos (interpersonal); dentro de un grupo, organización, institución o nación (intragrupal); o entre dos o más grupos, organizaciones, instituciones o naciones (intergrupal). Los conflictos pueden darse también atravesando estas fronteras. (Por ejemplo, se puede dar un conflicto entre un individuo y una institución.)

- El conflicto puede involucrar varios niveles de orígenes. Un conflicto que involucre a dos docentes de dos departamentos podría ser interpersonal e interdepartamental a la vez. El conflicto puede tocar, afectar y expresarse en muchos niveles. El conflicto también puede darse dentro de una sola cultura o atravesando dos o más culturas.

- Hay dos tipos básicos de conflictos: innecesarios y genuinos. Los conflictos innecesarios tienen como raíz problemas de comunicación y percepción, mientras que los conflictos genuinos surgen de diferencias más concretas. Los conflictos de relación, valor y datos, por lo común son innecesarios y pueden desaparecer simplemente con una comunicación apropiada y clara, mientras que los conflictos por intereses y estructurales son genuinos y su resolución requerirá un esfuerzo mayor.

- Las posibilidades de resolver conflictos a menudo depende de nuestras creencias y actitudes sobre las relaciones, la fuerza con que nos concentramos en nuestras metas. Alguna gente tiene una variedad de respuestas que usa en distintas circunstancias y con una variedad de resultados. Si las partes esperan sólo resultados de ganar o perder, eso afectará, y probablemente determine, lo que pase.

- El área final a examinar al prepararse para resolver un conflicto es la postura de las partes. Analizaremos tres factores que contribuyen a su postura general: sus po*siciones, sus intereses y sus* *necesidades.* Cada una de estas áreas puede moldear la postura de una parte en disputa en un conflicto. Comprender si una parte habla a partir de una posición, de una necesidad o de un interés, ayuda a encontrar maneras de penetrar y atravesar un conflicto. La información acerca de la postura es otra parte del mapa de conflicto.

* Las *posiciones* representan la postura inicial que más comúnmente adoptan las partes en conflicto. Las posiciones simplemente definen lo que las partes creen que quieren. El problema es que las posiciones pueden ser cuestionadas y confrontadas. Las posiciones tienden a centrarse en resultados específicos y concretos.
* *Los intereses* representan el contexto en el que puede existir una posición. Los intereses están menos sujetos a debate. Los intereses pueden converger: avanzar más allá de las posiciones abre paso al descubrimiento de intereses comunes que pueden ser satisfechos plenamente.
* Las *necesidades* representan el contexto aún más amplio dentro del que existen los intereses. Las necesidades físicas y psicológicas no satisfechas subyacen en muchos conflictos. Aun cuando tales necesidades no se expresen, su satisfacción puede ser esencial para una plena resolución del conflicto.