



A menudo, los conflictos se entienden desde una perspectiva negativa. Muchos de nosotros consideramos un conflicto algo parecido a un problema. Esto condiciona la actitud que tenemos para enfrentarnos a ellos, intentando evitarlos o generando conductas defensivas.

Sin embargo las personas, y nuestras circunstancias, vivimos en continuo cambio y suele ocurrir que el motor que impulsa dichos cambios son los conflictos. Es decir, pueden ser vividos como oportunidades y retos para solucionar cosas o mejorarlas.

Existe una perspectiva mucho más positiva que nos hace entender el conflicto como una situación inseparable de las relaciones sociales. Cualquier acto de convivencia, es susceptible de ser conflictivo. Así entendido, la solución a los conflictos no estaría en evitarlos o prevenirlos, sino más bien en saber entenderlos y contar con los recursos suficientes para afrontarlos y salir enriquecidos. Gestionar bien los conflictos es buscar métodos que permitan abordar los problemas de manera constructiva, acercándonos a la posibilidad de transformarnos, evolucionar, aprender y cambiar para ganar. Al final nuestras formas de gestionar los conflictos pueden provocarnos paz y tranquilidad o emociones muy negativas (ira, enfado, culpa...).



Existen diferentes estilos de afrontamiento del conflicto. Estos dependen en gran medida de las emociones que nos suscitan y de las perspectivas que tengamos de conseguir nuestros objetivos. Las formas de afrontar conflictos, se pueden resumir en;

- Estilo competitivo; persigue los objetivos personales sin detenerse a pensar en los demás (gano/pierdes).
- Estilo evitativo; No se afrontan los problemas, se evitan o posponen (pierdo/pierdes), y el conflicto no desaparece.
- Estilo sumiso; se cede a los puntos de vista de los otros, renunciando a nuestros objetivos (pierdo/ganas).
- Estilo colaborativo; Búsqueda de soluciones a través del acuerdo, incorporación de las necesidades de unos y otros en la búsqueda de las soluciones (gano/ganas).



El desarrollo de un conflicto suele pasar, casi siempre, por las mismas fases:

- 1. Incomodidad.** Hay algún aspecto en el entorno o en la relación que no funciona tal y como lo estaba haciendo hasta el momento. Es la sensación intuitiva de que alguna cosa no va bien aunque no se sepa exactamente de que se trata.
- 2. Insatisfacción.** Se trata de una percepción en la que una de las partes no se siente a gusto ante una nueva situación o se ha producido un cambio delante del cual se tienen una sensación de incertidumbre. De estas, derivan discusiones momentáneas.
- 3. Incidentes.** Pequeños problemas que implican discusiones, resentimientos y preocupaciones.
- 4. Malentendidos.** Las partes hacen suposiciones, generalmente a causa de una mala comunicación, poca compenetración o percepciones diferentes de una misma situación, llegando a distorsionar la percepción de la realidad. El contexto juega un papel muy importante ya que puede ayudar ó incrementar los rumores.
- 5. Tensión.** La situación se rodea de prejuicios y actitudes negativas distorsionando la percepción de la otra parte implicada.
- 6. Crisis.** Las partes actúan ante la situación de manera unilateral. Se pierden las buenas formas dando paso a los insultos, la violencia, la lucha abierta, etc.

Lógicamente, cuanto antes se aborden los conflictos, menos tensos estaremos y más fácil será el llegar a acuerdos. Para ello, la fórmula fundamental será la negociación. Si esperamos a las últimas fases para intentar solucionarlo, es probable que cueste más, ya que habremos entrado en el ciclo de la violencia.

## ▶ LA VIOLENCIA

Existen muchas formas de ejercer violencia sobre los otros, aunque todas tienen en común la misma base: el abuso de poder y la sumisión.

Algunas de las formas más comunes de ejercer violencia son:

- **LA FÍSICA:** la más visible y llamativa. Es hacer daño de forma no accidental, usando la fuerza o cualquier tipo de objeto (empujones, agresiones, golpes, collejas...)
- **LA VERBAL:** entendida como cualquier acto que dañe la estabilidad psicológica de la víctima (humillaciones, insultos, comparaciones, rechazo...)
- **LA PSICOLÓGICA:** comportamientos dirigidos a someter, controlar o vigilar a otras personas (menoscambios, indiferencias, aislamientos, amenazas...).





Derivadas de estos tipo de violencia, hay otras que tiene que ver con el tipo de víctima, con la motivación del agresor o con el contexto en el que se produce: escolar, racista, sexista, económica, estructural, familiar, laboral, política...

En las situaciones de violencia, normalmente se repiten determinados papeles: víctimas, agresor y espectadores. El papel activo de los espectadores es fundamental para detener las agresiones ya que el rechazo social hará que los agresores sientan que su conducta es censurada.

Consensuar normas de convivencia y respetarlas hará que controlemos nuestros impulsos agresivos y favorecerá la creación de climas de relación pacíficos y ambientes de seguridad.



## ▶ LA NEGOCIACIÓN

Una vez que hemos decidido utilizar un proceso de negociación para solucionar un conflicto, es importante conocer alguna estrategia que garantice la consecución de nuestros objetivos y la buena marcha del proceso.

Hay una serie de habilidades que favorecen el óptimo desarrollo y desenlace en un proceso de negociación. Algunas de ellas son la empatía, la asertividad, la capacidad para resistir las presiones, la habilidad de hacer y asumir críticas constructivas y la capacidad de tomar decisiones democráticas.

El primer paso en una negociación sería definir de forma simplificada y consensuada entre las partes el problema que ha generado el conflicto.

Después, es importante también definir cuáles son nuestros objetivos y priorizarlos, para facilitar esta tarea se pueden clasificar nuestros objetivos en:

- **Objetivos N;** lo que **Necesito conseguir** (mínimos imprescindibles dentro del proceso negociador, por debajo de ellos habría que considerar un fracaso dicho proceso para nosotros)
- **Objetivos T;** lo que **Tengo que conseguir**, (puntos negociables, conseguir estos objetivos supone un logro pero también pueden ser cedidos, casi todas las negociaciones se enmarcan entre los objetivos T de ambas partes)
- **Objetivos M;** lo que **Me gustaría conseguir** (supondrían un éxito absoluto en la negociación, normalmente suponen la pérdida o fracaso de la otra parte.)





A la hora de plantear posible soluciones alternativas, existen dos vías diferenciadas de pensar. Nos referimos al uso del pensamiento convergente o divergente.

**El Pensamiento Convergente o matemático** se emplea para resolver problemas bien definidos cuya característica es tener una solución única, se mueve en una dirección, y es básicamente deductivo. En este caso no se construye una respuesta sino que se identifica la correcta.

**El pensamiento divergente o creativo.** Consiste en la utilización de los procesos básicos de pensamiento para desarrollar creaciones constructivas. Es un contenido importante para la toma de decisiones y la solución de problemas. El pensamiento creativo nos ayuda a responder de manera adaptativa y flexible a las situaciones que se presentan en la vida cotidiana.

La habilidad de analizar información y experiencias de manera objetiva (pensamiento crítico) contribuye a la salud y al desarrollo personal y social, al ayudarnos a reconocer y evaluar los factores que influyen en nuestras actitudes y comportamientos y los de los demás; la violencia; la injusticia y la falta de equidad social. El adolescente crítico aprende a hacer una lectura más personal y objetiva de la publicidad, de los modelos sociales establecidos y la enorme avalancha de información transmitida a través de los medios masivos de comunicación.

## ▶ ALGUNAS ORIENTACIONES PARA CASA

- Es interesante dejar claro nuestra postura contraria a cualquier tipo de violencia para resolver los conflictos, interviniendo cuando seamos testigos de algún episodio.
- Reflexionar junto a los menores sobre las diferentes aristas, condicionantes y consecuencias que puede tener un comportamiento violento, evitando ser simples en el análisis. Por ejemplo, cuando estemos viendo alguna película o las noticias, promoviendo la empatía con las víctimas y explicando el ciclo que suele producirse, es decir que la violencia suele generar en la otra parte más ganas de responder de la misma forma.
- Evitar la utilización de cualquier tipo de violencia en el ámbito familiar: gritos, amenazas, insultos, golpes, discriminaciones, humillaciones...



- Cuando detectamos incomodidades e insatisfacciones en los miembros de la familia, es positivo hablar de ellas, para hacerlas conscientes e intentar llegar a una definición consensuada del conflicto. Crear espacios para el diálogo constructivo es absolutamente fundamental para abordar los conflictos de forma saludable. Para ello, es importante encontrarnos en un estado emocional adecuado, donde la calma prevalezca y se hayan superado posibles momentos de ira o enfado.
- Buscar un enfoque colaborativo para solucionarlo: respetando la posición del otro (aunque no nos guste), evitando la crítica negativa, utilizando un estilo de comunicación positivo y comprensivo, escuchando las opiniones de las partes (las cuales deben ser expresadas en momentos de calma), intentando entender las emociones del otro, generando múltiples alternativas de respuesta y analizando qué alternativas son más viables para las partes.
- Hacer explícito, cuando estamos intentando solucionar un conflicto, cuales son las necesidades irrenunciables de cada parte así como las cuestiones en las que se está dispuesto a ceder.
- Cuando un conflicto esté enquistado, es posible que la intervención de personas que puedan mediar entre ambas partes, puedan desbloquear esa situación.
- Planificar qué "tareas" debe hacer cada parte para poner en marcha las soluciones.