

## DIFERENCIAS

Las discusiones y diferencias pueden ser saludables y productivas si se enfrentan con tolerancia.



# Conflicto: el largo camino hacia un acuerdo

## ACUERDO

Todos están de acuerdo. Pueden acordar que mantendrán diferentes puntos de vista pero aceptar aún siempre los de los otros. Puede ser útil tener un acuerdo por escrito y firmado para referencia en el futuro.



## ENCONTRAR SOLUCIONES

Se encuentra un enfoque en el que todos estén de acuerdo: ya sea utilizando la ley, las costumbres o en sociedad. Se acuerdan las soluciones y se llevan a cabo.

## TENSIONES

Las promesas pueden romperse. La acción de la gente puede ser diferente a sus palabras. Los puntos de vista se hacen rígidos y la gente comienza a criticar a sus 'oponentes' y los ve como el enemigo.



Una vez que las diferencias se transforman en tensiones es improbable que se encuentren atajos para llegar a un acuerdo. Ambas partes deben comenzar por abrir vías de comunicación y avanzar hasta llegar a un acuerdo completo.

- ¿Donde nos encontramos en este camino hacia un acuerdo?
- ¿Cuál es la vía hacia adelante?
- ¿Dónde comenzamos a avanzar?

## ENTENDIMIENTO MUTUO

La gente llega a entender los puntos de vista de los otros y a respetarlos. El conflicto se describe (a veces se hace un mapa) para así ayudar a encontrar posibles soluciones.



## DISPUTAS

Ninguna de las partes aceptará que ha cometido errores para no 'perder puntos' ante sus oponentes. Se ponen obstinados. Se adoptan las posiciones más extremas. Se hacen amenazas pero no se llevan a cabo.



## HOSTILIDADES

La gente se convence de que sus puntos de vista son correctos. Los oponentes son tratados con sorna y aislados. Se llevan a cabo algunas de las amenazas.

## VIAS DE COMUNICACION ABIERTAS

Ambas partes acuerdan que se necesita una solución. Puede necesitarse gente de fuera para ayudar a ambas partes a comunicarse. Se establecen maneras de avanzar.

## Habilidades claves

para establecer y cimentar comunicaciones efectivas

- Escuchar, escuchar y escuchar otra vez
- Entender y describir el punto de vista de otros
- Identificar necesidades, intereses, preocupaciones y miedos
- Estimular a las partes en conflicto a que se escuchen mutuamente
- Establecimiento y acuerdo sobre las reglas a seguir
- Comenzar conversaciones constructivas (¡y mantenerlas!)
- Solución creativa de problemas
- Cimentar relaciones

## ¿EL UMBRAL DE LA VIOLENCIA?



'No retroceder.' 'Deben darse por vencidos.' La gente en las organizaciones puede ser expulsada. Se usa la fuerza, tal vez la fuerza física.

La fuerza puede seguir su curso hasta que una de las partes 'gane' o todos terminen extenuados. Gente de fuera puede intervenir con fuerza para detener la violencia.

## ¿CONFLICTO ARMADO?

## Principios claves en el manejo de conflictos

- El conflicto es a menudo inevitable porque diferentes personas tienen diferentes necesidades, intereses, preocupaciones y miedos.
- El conflicto se puede usar en forma creativa para desarrollar mejores relaciones.
- La intervención oportuna evita que el conflicto empeore.
- Enfocarse en el **problema**, no la **gente**.
- Enfocarse en las necesidades subyacentes y no en las demandas inmediatas.
- Cimentar en base a la experiencia de la gente.

Elaborado por personal de CRDT, con permiso para usar las ideas de Frank Oomkes y Richard Thomas. *Developing Cross-Cultural Communication*. Connaught Training.