



SUPERAR DIFICULTADES ENTRE POSICIONES OPUESTAS

- Negociación
- Entendimiento de la situación
- Comunicación
- Mediación
- Arbitraje

El conflicto puede ser individual, pero nuevamente se trata de situaciones que se contraponen. Por ejemplo, si se nos presenta la oportunidad de cambiar de empleo por otro que ofrece mejor remuneración, pero en el trabajo actual conocemos a la gente, tenemos buenas relaciones y nuestra voz es escuchada, nos sentimos cómodos y un cambio implica empezar de nuevo. En este caso hay dos situaciones en oposición y es necesario tomar decisiones frente a estas.

¿Resolución de Conflictos?!

En su definición básica, el conflicto hace referencia a diferencias de opinión, generalmente entre dos personas o grupos. Sin embargo, en otro sentido manifiesta situaciones donde posiciones encontradas frente a una circunstancia generan alguna dificultad. Esta dificultad puede darse entre personas, colectivos o de forma individual.

Resolver conflictos implica voluntad de las partes implicadas cuando se trata de un conflicto interpersonal, intergrupalo o interorganizacional. Este proceso busca llegar a acuerdos que beneficien a los involucrados por medios no violentos y de forma relativamente estable mediante el entendimiento de la situación y el establecimiento de condiciones, generalmente, equitativas y simultáneas, es decir, que las partes encuentren soluciones donde se vean igualmente beneficiadas y de ser posible en el mismo periodo de tiempo.

Para la resolución de conflictos, habitualmente se promueve la negociación, pues nuestra vida diaria está llena de desacuerdos: el restaurante donde pides tu comida no tiene disponible el plato que siempre comes, el conductor del taxi no te recibe un billete de alta denominación, tu hija quiere ir a una fiesta y tu consideras que es mejor que se quede en casa... Cada situación cotidiana requiere lograr acuerdos casi inmediatos.

Sin embargo, la negociación como forma fundamental de resolución de conflictos es la puerta de entrada, voluntaria y que implica la discusión entre las partes involucradas, para lograr un acuerdo o continuar con otras formas de resolución.

La negociación puede ser flexible, y supone que una de las partes renuncie a todo o casi todo de lo que pretende conseguir porque considera que resolver la disputa es más importante que ganar, entendiendo que por renunciar a parte de lo que busca no se desencadenan consecuencias graves.

También se puede establecer una **negociación cooperativa**, en la que los oponentes trabajan juntos para lograr una solución satisfactoria para ambas partes.

En ciertos tipos de conflictos, las negociaciones pueden darse de forma **competitiva**, y aunque no se considere la mejor forma de hacerlo, cada parte trata de obtener para sí el mayor beneficio posible sin tener en cuenta el resultado para la otra parte.

Entendiendo la situación

Es importante plantear una serie de cuestionamientos antes de abordar la resolución del conflicto. Para ello se requiere de un análisis a conciencia donde se logre especificar cuáles son los intereses que tiene cada parte, qué quiere cada una y qué necesita, además de despejar cuáles pueden ser las preocupaciones, esperanzas o miedos.

También se debe indagar qué tipo de resultados se pretenden y qué tanto se puede ceder ante los intereses de la otra parte, así como definir si se requiere de un tercero, pues muchas veces la intervención de otro actor imparcial, de preferencia experto en el tema que se desea resolver, puede dar luces en la resolución del conflicto.

Es necesario empatizar y escuchar las opiniones de la parte en oposición, pues sus opiniones son la raíz del conflicto.

Rebecca Wolff, Jenette Nagy. Universidad de Kansas



La mediación es un método alternativo de resolución de conflictos en el que un tercero, neutral e imparcial, le ayuda a las partes involucradas en el conflicto a comunicarse, analizar la dificultad presentada y encontrar una solución que pueda satisfacer a las dos partes. **Es importante que la parte mediadora no esté involucrada con ninguna de las dos partes enfrentadas** y que no tenga interés por algún resultado de la negociación, puesto que así se genera la confianza suficiente para lograr resultados satisfactorios.

La característica principal de esta forma de resolución de conflictos es que **el tercero que actúa como mediador no tiene poder de decisión**, se debe limitar a guiar a los actores durante la negociación facilitando el entendimiento de la situación. Este papel puede darse de dos formas: para solucionar problemas o para transformar. En la primera se centran los esfuerzos en encontrar la solución al conflicto, básicamente ayuda a que las partes enfrentadas puedan encontrar soluciones. En la segunda se promueve que las partes obtengan los recursos para encontrar la solución a conflictos futuros, es decir, enseña a las partes cómo encontrar las soluciones.

El mediador también puede:

- Establecer reglas para la negociación.
- Establecer los espacios y escenarios adecuados para las reuniones.
- Escuchar empáticamente a las dos partes.
- Transmitir información a las partes.
- Encontrar los intereses detrás de las posiciones de cada lado.
- Proponer alternativas de gana - gana.
- Velar por el buen relacionamiento entre las partes.
- Evitar que alguna de las partes se asuma como perdedora.
- Llevar memorias y relatoría de los acuerdos y sesiones resolutorias.



Mediación

Arbitraje

El arbitraje consiste, al igual que en la mediación, en contar con un tercer actor neutral, imparcial y justo que escuche los argumentos de parte y parte, pero **en este caso el tercer involucrado si tiene poder de decisión sobre las soluciones** planteadas. De hecho, en algunos casos se espera que sea esta persona, quien en papel de experto, sea el que tome la decisión resolutoria final frente a la cual las dos partes en conflicto deben estar de acuerdo.

Este tipo de resolución se presenta cuando entre las partes en conflicto no hay lugar para la cooperación y las diferencias son mayores que el entendimiento de la situación.

En la resolución de conflictos la mejor solución siempre será la que pueda satisfacer las necesidades de las dos partes en disputa sin violencia, aún cuando alguna de ellas, o las dos, deban sacrificar algo de lo que quieren, pues es la negociación y el lograr acuerdos lo que va a generar fórmulas para la convivencia.

Para los conflictos individuales, en la medida que no se pueda llegar a la toma de decisiones, se sugiere consultar a un experto o a otros actores para, con la información suficiente, poder llegar a una conclusión satisfactoria.

El Estado de Innovación, dentro de su estrategia de apropiación de Mañanas Creativas, un espacio para desarrollar actividades de socialización y sensibilización, donde se tratan temas relacionados con la creatividad y se desarrollan sesiones de aplicación de herramientas para la innovación.

Cada mes se desarrolla un tema diferente y se convoca un grupo, en lo posible siempre diferente, de colaboradores con funciones estratégicas, pues la idea es alcanzar la mayoría de líderes, quienes tienen la capacidad de aplicar y divulgar la información que se presenta en Mañanas Creativas. El propósito de este espacio es generar una experiencia que nos permita estar preparados para desarrollar proyectos en la lógica de la innovación.

