

CURSO
Experto en Mediación
Familiar Restauradora

TEMA 3

Psicología diferencial hombre-
mujer ante el conflicto y la
gestión de las emociones.



Entidad externa acreditada ante





Resolución de Conflictos

- En la vida se acostumbra a dar situaciones en las que los intereses y necesidades de unos y otros son contrapuestas, y por tanto, posible fuente de conflictos.
- En ocasiones se puede ver al conflicto como algo negativo, algo a evitar. Esta idea está basada en diversos motivos:
 - Los conflictos se asocian a la forma en que a veces se suelen enfrentar a “resolver”
 - La mayoría de las personas sienten que no tienen herramientas y recursos para abordarlos.
 - Para abordar un conflicto se necesitan muchas energías, tiempo y habilidades adecuadas de enfrentamiento.



Resolución de Conflictos

- El conflicto puede ser una oportunidad de cambio, de aprendizaje y de mejora en el mundo laboral. Una adecuada madurez pasa indiscutiblemente por el enfrentamiento adecuado de los conflictos.
 - “El conflicto es esencialmente un proceso natural a toda la sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, que puede ser factor positivo en el cambio y en las relaciones” (Lederach, 1984).



¿ A qué se llama conflicto?

- Existe un conflicto cuando alguien encuentra en el comportamiento de los demás, en sus necesidades y objetivos un obstáculo que se interpone en el logro y satisfacción de los propios.
- Hay que distinguir entre conflicto, falso conflicto y conflicto latente:
 - Conflicto: Tiene que ver como ya he dicho, cuando se da algún tipo de incompatibilidad o choque de intereses de cualquier tipo.
 - Falso conflictos: Es un conflicto generado no por causas objetivas sino por un problema de percepción o mala comunicación fundamentalmente.
 - Conflicto Latente: Son los que no se abordan o ni siquiera se reconocen como tales no se han manifestado como conflictos.



¿Qué produce?

Malestar



Sacar /Dar mi mejor versión



CONO/CRECIMIENTO PERSONAL



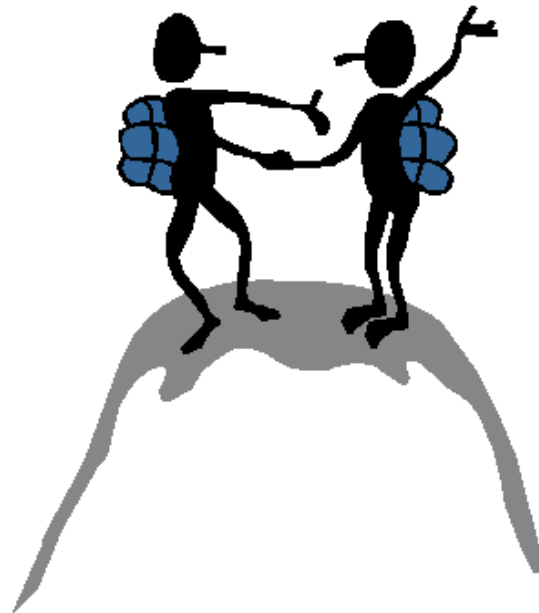
Funciones

CONFLICTO DISFUNCIONAL

- Innecesario y obstaculiza la consecución del objetivo.

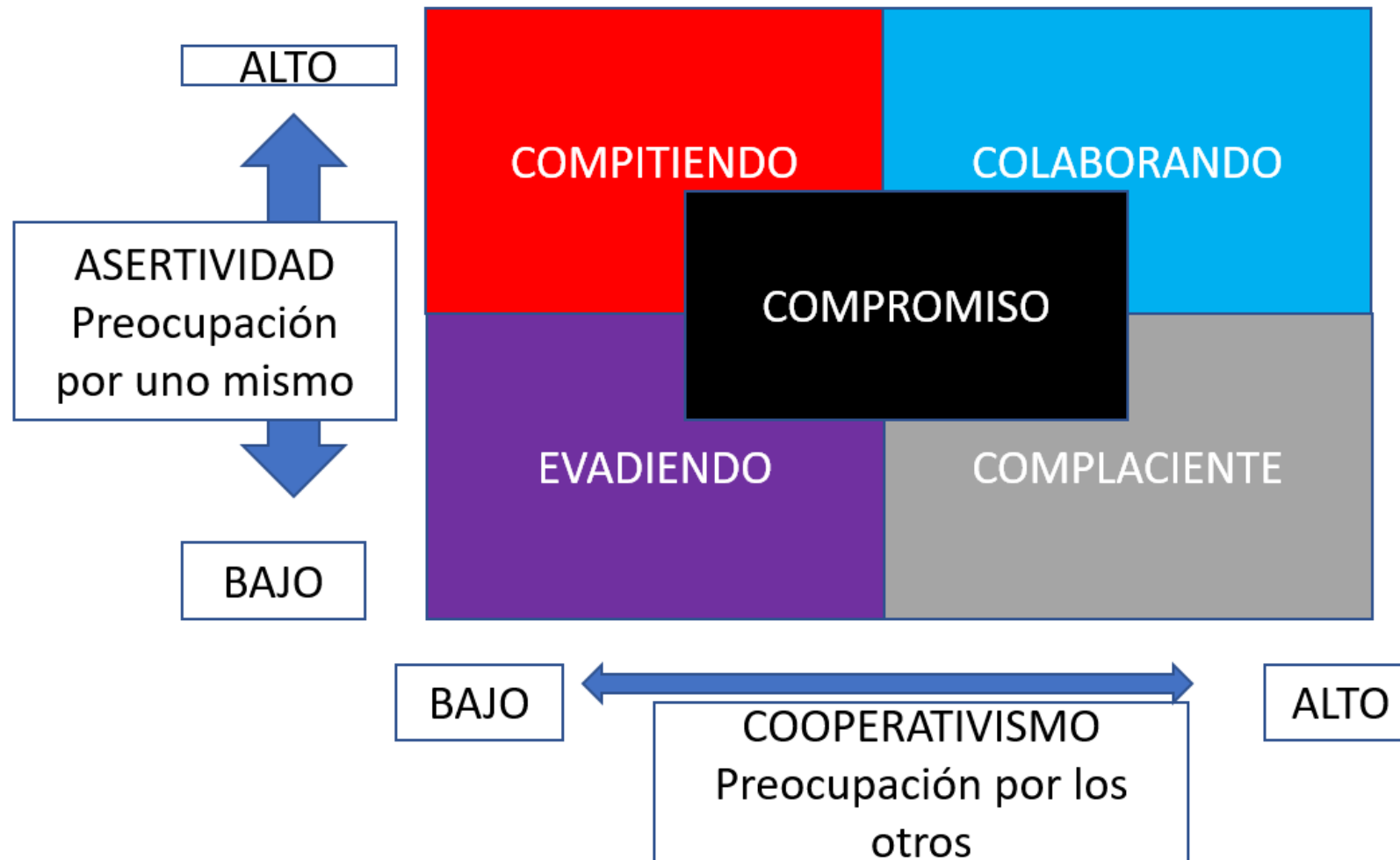
CONFLICTO FUNCIONAL

- Necesario y conduce al objetivo perseguido.





Estilos de manejo del conflicto





Estilos de manejo del conflicto

Modelo de Kenneth W. Thomas y Ralph H. Killman

Estilo	Características	Paradigma
Competencia/Imposición	Pone gran énfasis en sus propias metas y poco en las metas de los demás.	Ganar - perder
Colaboración	Pone énfasis en los intereses de todas las partes esperando su cooperación, lo que constituye una combinación entre asertivo y cooperativo.	Ganar-ganar
Compromiso Le presta atención a las preocupaciones de todos.		
Evasión	Evade completamente el tema y por lo tanto no hace nada para satisfacerse a sí o a otros.	Perder-perder
Acomodo	Coopera para satisfacer los deseos de los demás y no hace nada por satisfacer sus propios intereses.	Perder-ganar



Evasión

- (-) Es el acto de no hacer nada, no lidiar con el conflicto a ningún nivel observable.
- (-) Puede hacerse de forma diplomática evitando un asunto o posponiendo una discusión o inclusive saliéndose de la situación.
- (+) Puedes utilizar la evasión para retrasar una discusión para que ocurra en algún momento más propicio...
- (-) pero evitarla por completo es, por lo general, poco productivo.



Eludir

- No se trata el conflicto
- Puede suponer:
 - ✓ Diplomacia
 - ✓ Posponer el conflicto
 - ✓ Retirarse ante una amenaza

USOS:

- Objeto del conflicto: poco importante
- No hay posibilidad de éxito
- Se necesita tiempo para recapacitar, pensar, aclararse o calmarse
- Falta información para enfrentar adecuadamente el conflicto
- Se determina que lo más efectivo es que otra persona resuelva el conflicto

FORMAS DE ABORDAR EL CONFLICTO

El individuo no busca de forma inmediata sus intereses ni los de la otra persona
Yo pierdo tú pierdes





Acomodación/Complaciente

- (-/+) Persigue los intereses de los demás olvidándose de los suyos propios.
- (-) Ceder siempre, como norma, lleva a la pérdida de credibilidad en cuenta a las propias opiniones y acciones (autoestima).
- (-) Por otro lado impide-retrasa-obstaculiza el progreso en el crecimiento personal y ajeno.

El ceder en un momento determinado puede ayudar a gestionar emociones, escuchar las diferentes opiniones y aclarar ideas.



FORMAS DE ABORDAR EL CONFLICTO

Acomodarse

- Es cooperante
- Puede adoptar la forma de:
 - ✓ Generosidad
 - ✓ Obedecer las órdenes
 - ✓ Ceder

USOS:

- El tema es mucho más importante para el otro
- Ganar puntos “sociales”
- Preservar la armonía y evitar la ruptura
- Llegar a un acuerdo ahora parece la solución mejor
- Se pretende prevenir conflictos a corto plazo
- El objeto del conflicto es secundario; prima la relación de las partes

Niega sus propios intereses para
satisfacer los intereses de
otra persona

Yo pierdo tú ganas





Competencia

- (-) Los demás creen que tu no les apoyas
- (+) Cuando alguien tiene que tomar las riendas para que algo funcione, o cuando existe algún problema de seguridad, éste es el estilo adecuado
- (+) Si el entorno es competitivo es la única posibilidad
- (+) Este estilo es adecuado cuando deben tomarse decisiones no gratas a todos.
- (-) A corto, medio y largo plazo, genera conflicto y no hace equipo

Aunque para este estilo el conflicto es en ocasiones necesario, utilízalo con cuidado y sé directo, asegurándote de que las personas entienden exactamente lo que les comunicas.



FORMAS DE ABORDAR EL CONFLICTO

Competir

- Supone imponerse
- Utiliza el poder
- Defiende los propios derechos
- Defiende una posición que cree correcta
- **USOS:**
- Ante una situación crítica o de urgencia
- Ha de tomarse una medida impopular
- Se quiere proteger a una persona o grupo
- El objeto del conflicto prima sobre la relación

Es el individuo que busca sus intereses por encima de los demás.

Yo gano tú pierdes





Compromiso

- (+) Es un estilo que intenta identificar soluciones mutuamente beneficiosas o aceptables que casi satisfagan las metas o satisfagan parcialmente al grupo.
- (+) Esto funciona adecuadamente si se enfrenta a limitaciones de tiempo o si se precisa de una solución temporal.
- (+) También funciona cuando no se ha sido capaz de alcanzar ninguna solución en el pasado; constituye un buen primer paso.

Si los recursos escasean y no hay oportunidad de incrementarlos, el compromiso podría ser la única solución.



FORMAS DE ABORDAR EL CONFLICTO

Compromiso

- Entre la asertividad y cooperación
- Supone que ambas partes ganan algo
- Puede adoptar la forma de:
 - ✓ Partir las cosas por la mitad
 - ✓ Intercambiar concesiones

USOS:

- Las metas son moderadamente importantes
- Dos oponentes de igual fuerza y metas mutuamente excluyentes
- Soluciones temporales a problemas
- Acuerdo rápido y poco costoso
- Observan la necesidad de ceder para llegar a un acuerdo

Buscar de una forma rápida una
solución a medio camino
Yo gano en parte tú ganas en
parte





Colaboración

- (+) Es propio de las personas que colaboran y trabajan por lograr un resultado que funcione para todos los involucrados.
- (+) Los métodos colaborativos tienen en cuenta las relaciones, permiten los desacuerdos y los debates siempre y cuando exista respeto mutuo y compromiso para hallar la mejor solución posible.
- (-) La colaboración admite que todos se comprometan. Aunque éste es uno de los métodos más efectivos para enfrentar el conflicto, absorbe tiempo.

Es lo opuesto del estilo evasor.



Colaborar

- Investiga e identifica los conceptos subyacentes para ambas partes y busca una alternativa válida para ambas
- Puede tomar forma de:
 - ✓ Conocer los puntos de vista del otro
 - ✓ Buscar una solución creativa

USOS:

- Cuando el tema y la relación es importante
- Las partes persiguen lo mismo y la discrepancia está en los medios
- Lograr una solución satisfactoria para ambas partes parece probable
- Acuerdo lento y costoso

FORMAS DE ABORDAR EL CONFLICTO

Son individuos que trabajan con la otra persona en busca de una solución que satisfaga plenamente los intereses de ambas partes
Yo gano tu ganas





Requisitos

Gestión de Conflictos

- Apertura (*al punto de vista del otro*)
- Acogida (*de la intencionalidad-necesidades-intereses del otro*)
- Valoración (*del grado de importancia*)
- Percepción, comunicación y reacción (*personal proporcionada*)
- Búsqueda del acuerdo*
- Humildad, empatía, paciencia, comprensión, respeto
- Flexibilidad....

*(2. m. Resolución premeditada de una sola persona o de varias. RAE, consultada el 20 de abril de 2013)



Pasos

Gestión de Conflictos

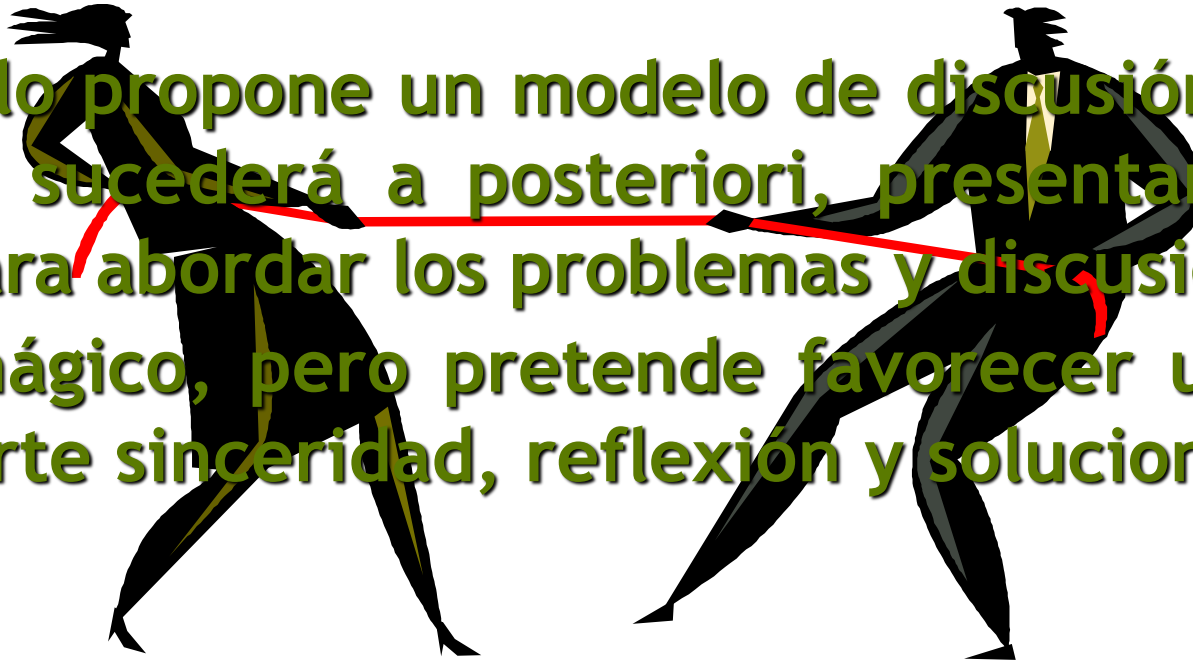
1. Reconoce la existencia del conflicto.
2. Identifica/gestiona las emociones que intervienen.
3. Sepáralas del “contenido real” del conflicto.
4. No aplaces la resolución del conflicto de forma indefinida.
5. “No realices cambios en plena borrasca”.
6. Establece una comunicación eficaz: escucha y sopesa opiniones
7. Antes de decidir definitivamente, pide consejo a experto.
8. “Guíate” por el paradigma ganar-ganar: estilo colaborador.
9. Elige y pon en marcha la decisión.
10. Evalúa la evolución.





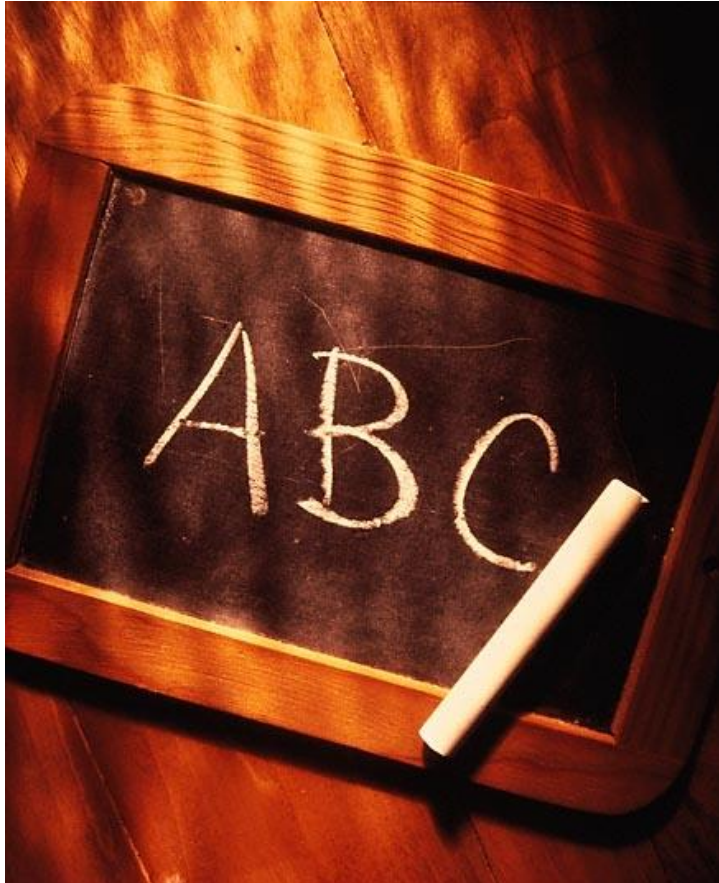
Cómo abordar una discusión

El modelo propone un modelo de discusión que casi siempre sucederá a posteriori, presentando cinco pasos para abordar los problemas y discusiones. No es mágico, pero pretende favorecer un diálogo que aporte sinceridad, reflexión y soluciones.





Cómo abordar una discusión



1º TE PROPORCIONO LA INFORMACIÓN DE LOS SENTIDOS

Estaba deseando contarte mi día de trabajo y lo que el médico me había dicho de la niña, y cuando llegaste a las 11 de la noche sólo querías desconectar y que no te diéramos la brasa.



Cómo abordar una discusión

2º HAGO MI INTERPRETACIÓN PROVISIONAL

*Pensé que no soy (somos)
importante para ti, que
tu trabajo es más
importante, que siempre
me dejas para el final (si
llegas) y que no valoras
lo que yo hago en mi
trabajo y por nuestra
familia*





Cómo abordar una discusión

3º MANIFIESTO LOS SENTIMIENTOS QUE HA CAUSADO MI INTERPRETACIÓN

*Entonces me sentí alejada de ti,
poco válida, enfadada y molesta
por la injusticia que esto me
supone, y por la poca importancia
que parece que me das (nos das).*





Cómo abordar una discusión

4º FINALMENTE AÑADO LA NECESIDAD QUE ESTÁ DETRÁS, Y EL CAMINO DEL CAMBIO MUTUO

Quizá pida demasiado, pero sabes que para mí es importante sentir que soy lo primero en tu vida, quizá necesite que me cuides más y que muestres interés por aquello que yo hago. También yo tengo que valorarme más.

A lo mejor debo ser más comprensiva, no necesitar tanto esto de ti y mostrarme más paciente, pero si esto sucede tan a menudo, me costará sentir que soy importante para ti



Cómo abordar una discusión

A RAIZ DE REALIZAR ESTE PROCESO, EXISTE LA
POSIBILIDAD DE UN QUINTO PASO QUE ES EL CAMBIO
DE ACTITUD Y CONDUCTA.

No debemos confundir este proceso con una descarga emocional. Exige un gran autocontrol y esfuerzo de la **Voluntad**, para superar nuestras propias barreras y temores, y necesitamos analizar críticamente con la **Inteligencia** qué es lo que nos ha pasado

Es un proceso que exige integrar **Inteligencia, Voluntad y Sentimientos**



Habilidades de negociación

