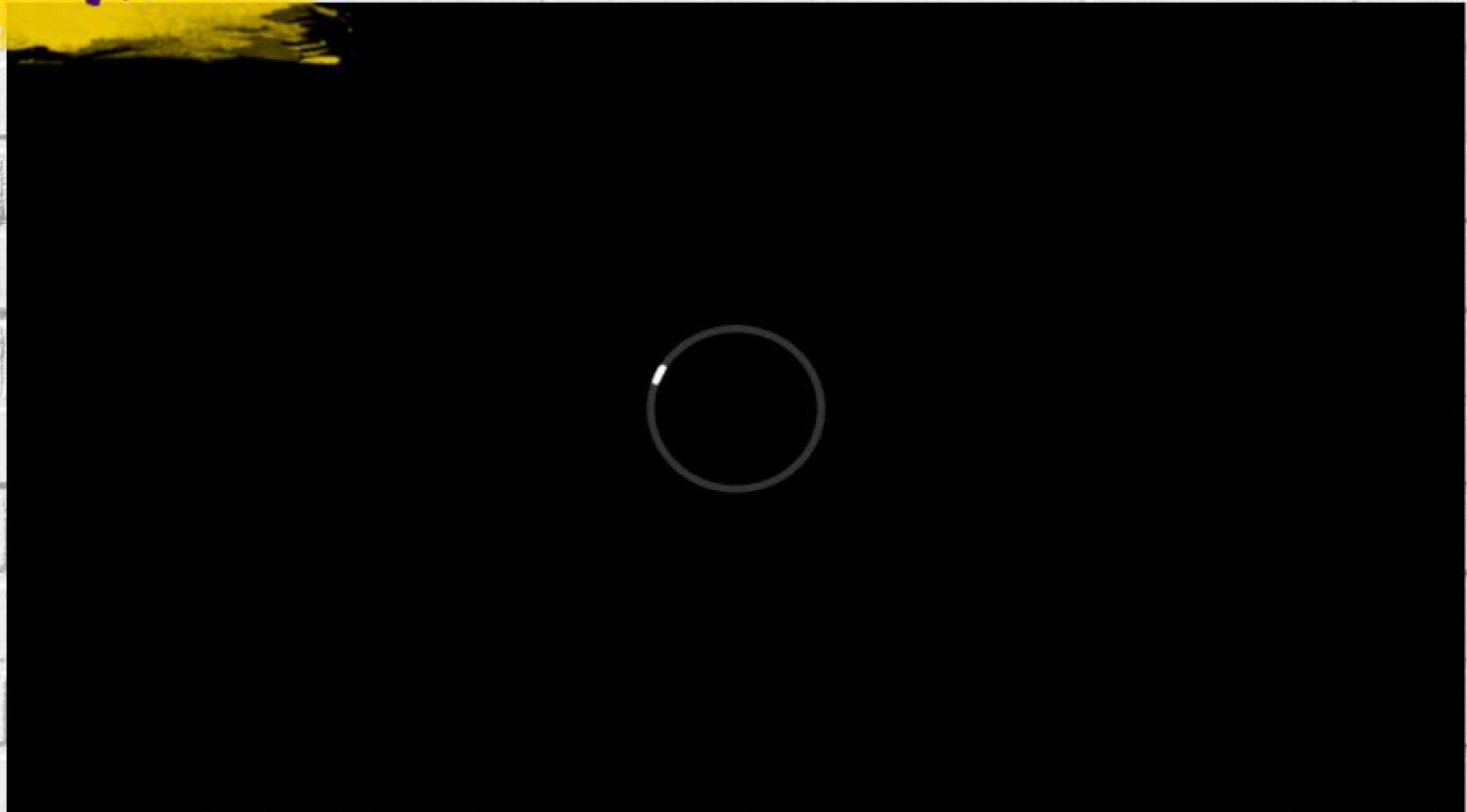




# *Resolución assertiva de conflictos*

# Video



<https://vimeo.com/678862704?fl=pl&fe=vl>

## *Para pensar....*

Después de observar el video, analiza las diferentes formas de resolver el conflicto que presenta el video.

¿Cuál es más adecuada y ventajosa? ¿Por qué?

## *El conflicto.*



El conflicto forma parte de las relaciones entre las personas, debido a las diferencias de opiniones, expectativas, creencias, valores o deseos que a menudo existen. Por este motivo, aprender cómo afrontar los conflictos es muy importante para poder mantener relaciones sanas con los demás.

## ¿Cómo surge?

El conflicto surge cuando las necesidades de una persona no se están satisfaciendo debido a que otra persona lo impide, generalmente porque sus necesidades están en contradicción con las del otro. Por ejemplo, si un compañero de trabajo no está haciendo su parte, de manera que te está sobrecargando a ti, no se está satisfaciendo tu necesidad de ser tratado justamente. Por otra parte, tu compañero puede pensar que no se está satisfaciendo su necesidad de descansar y de hacer el trabajo a su propio ritmo. Para que el conflicto se solucione es importante conocer cuáles son las necesidades de cada uno y tenerlas en consideración.

## *Intensidad del conflicto*

Según el tipo de necesidades que estén implicadas, los conflictos se vivirán con emociones más o menos intensas. Por ejemplo, el conflicto suele ser mayor y suele dar lugar a emociones negativas más intensas cuando una persona cree que no se están satisfaciendo necesidades que considera importantes, como la necesidad de ser tratado con respeto, de sentirse valorado, de intimidad, de seguridad, etc. Por el contrario, cuando no ves el conflicto como una amenaza a tu autoestima, tu valor personal o tu seguridad personal, tus emociones serán más moderadas.

# *Respuestas más adecuadas ante un conflicto*

Tiene en cuenta las necesidades del otro tanto como las propias.

Sus reacciones son calmadas y sus emociones no son intensas ni descontrolada

Trata a la otra persona con respeto, evitando comentarios que puedan herirle.

Tiene una mayor disposición a perdonar y a olvidar el pasado sin guardar resentimiento.

Intenta afrontar el problema sin huir y buscar soluciones que tengan en cuenta las necesidades de todos los implicados.

## *Objetivos*

Los conflictos son inevitables y necesarios. El objetivo no es eliminarlos o evitarlos sistemáticamente, sino saber encauzarlos. Hay que aclarar que tampoco hay que buscarlos, ni crear ocasiones de que se den.

Lo importante es saber que para que haya crecimiento y maduración de las personas y grupos son necesarios los conflictos. Por ello hay que verlos de forma positiva, como ocasión de toma de conciencia y de crecimiento.

## *Objetivos*

El objetivo es resolver los conflictos obteniendo mejoras para cada una de las partes. Pero esto no siempre es posible, ya que hay conflictos que no tienen solución inmediata. En este caso el objetivo no es la resolución, sino la regulación, que permite vivirlos de forma lo más constructiva posible.

## Trabajo en grupos



1

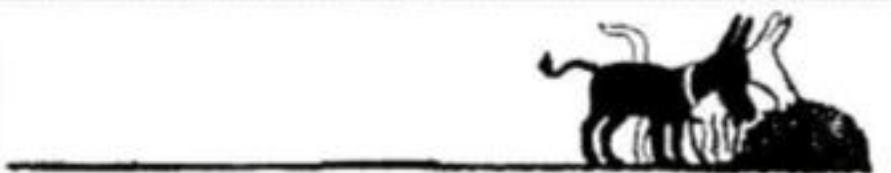
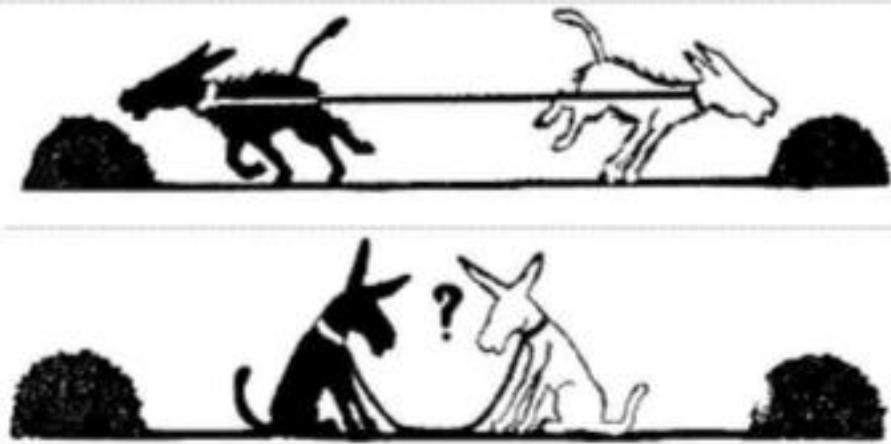
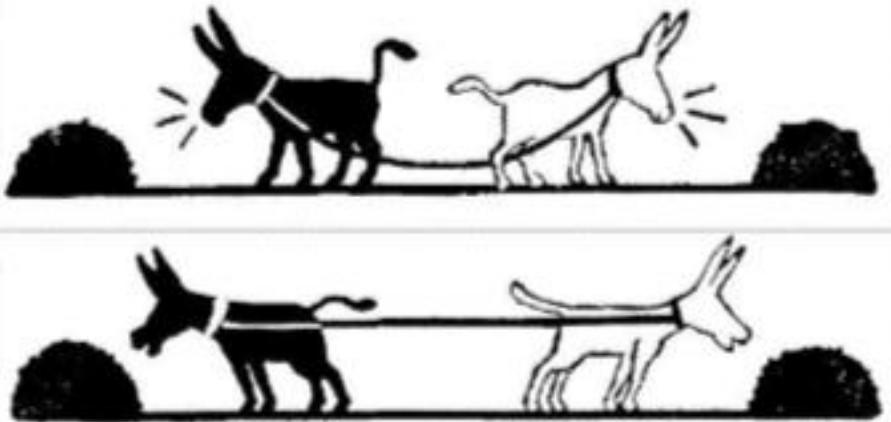
Analicen alguna situación de conflicto por la que hayan pasado, de qué modo lo enfrentaron. ¿Ayudó a su resolución o regulación? ¿Qué podrían haber hecho mejor?

2

Pensando en la experiencia de voluntariado que se aprestan a vivir, ¿Qué habilidades o actitudes deberían trabajar para enfrentar adecuadamente los conflictos que podrían surgir?

## *Conflicto*

La visión más realista del conflicto es aquella que lo percibe como dos personas que tienen necesidades opuestas que chocan entre sí y que necesitan hablar, conocer sus necesidades y llegar a un acuerdo que tenga en cuenta las necesidades de ambos. Es decir, el conflicto es visto como un problema para el que hay que encontrar una solución cooperando con la otra persona.





*Ver*



*Juzgar*



*Actuar*

Este método se emplea para el crecimiento personal y grupal. Su empleo continuado en el tiempo proporciona a las personas y grupos que lo ponen en práctica una de las mejores formaciones que pueden darse. Este trabaja desde el análisis de la realidad, los valores referenciales, y la puesta en acción de la praxis descubierta. De este método, concebido para la formación y la revisión de la vida en grupo, extraemos una metodología que nos parece válida para analizar y tratar de regular/resolver aquellos conflictos que pudieran darse en cualquier grupo humano.

# VER.

- 1.-Presentación a fondo del supuesto hecho conflictivo por una o varias partes afectadas.
- 2.-Aspectos a destacar como los más significativos del hecho (actitudes, experiencias, situaciones, claves...)
- 3.-Expresión de los sentimientos suscitados en cada una de las personas que componen cada parte, y si procede, en las personas observadoras (comunicación asertiva).
- 4.-Comparación con hechos similares del pasado o del presente.
- 5.-Consecuencias a todos los niveles que se están derivando del hecho.
- 6.-Causas que presumiblemente lo han provocado (personales, ambientales, estructurales etc.)



# JUZGAR



- 1.- ¿Qué pensamos a nivel personal cada uno sobre el hecho, sus causas y consecuencias? Referirlo a nuestros valores y contravalores personales.
- 2.-Feedback. ¿Cómo ve cada persona del grupo a cada una de las personas o partes implicadas?
- 3.- ¿Cómo valoran o actúan con respecto a hechos de este tipo otros grupos, movimientos etc. de nuestro entorno o la gente en general?
- 4.-Contrastar los elementos significativos del conflicto antes enunciados con los valores ideológicos de nuestro colectivo (nuestra tradición, bases ideológicas, nuestros valores ideológicos no escritos...)
- 5.-Valores colectivos nuestros que se potencian o deterioran en este conflicto.
- 6.-Aportar referencias concretas de personas, personajes o grupos que han actuado o dejado por escrito pautas con respecto a hechos y valores similares.
- 7.-La realidad nos interpela: ¿tenemos algún desafío que encarar?
- 8.- ¿Cómo podemos ayudarnos mutuamente en esta crisis?

# ACTUAR



1.- ¿A qué acción concreta se compromete cada persona a partir de todo lo anterior en relación a los hechos expuestos?

2.- ¿Qué actitud personal estoy dispuesto a ir trabajando?

3.- ¿Qué medios concretos va a emplear cada cual para desarrollar los compromisos contraídos?

4.- ¿Es posible establecer compromisos concretos de carácter grupal?

¿Está el grupo dispuesto a hacerlo? ¿Qué compromisos son esos y qué medios se acuerdan para ponerlos en práctica?

5.- ¿Cuál es el plazo para desarrollar los compromisos personales y grupales? ¿Qué fecha se fija para evaluar el cumplimiento de los mismos?

## *Para reflexionar...*

1. ¿Cuáles son los conflictos más comunes que tienes?
2. ¿Cómo los resuelves?
3. Si revisas las respuestas más adecuadas para resolver un conflicto, ¿consideras que personalmente estás en buen camino? ¿qué pasos debes dar al respecto?

# La línea de mi vida

2010

2012

2014

2016

2018

1.- Registra en tu línea de la vida los conflictos más significativos por los que hayas pasado, intenta recordar, cómo te sentiste, que pensaste, intenta descubrir si pudiste tener en cuenta lo que podían estar sintiendo o pensando las demás personas involucradas.

2.- Registra también los pasos que diste para solucionarlo, o si intentaste evitarlo o eliminarlos.

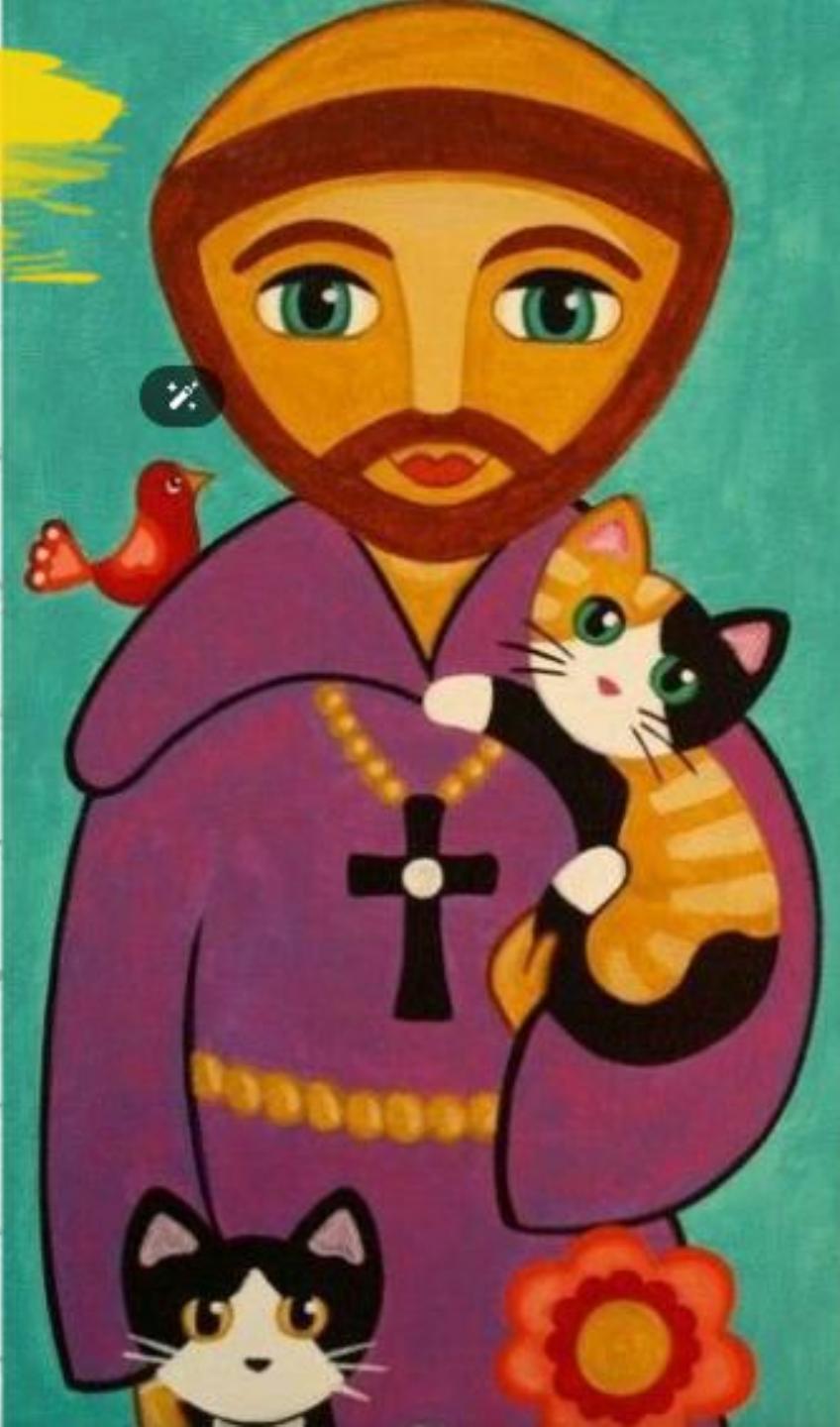
3.- Compara tu accionar en esos momentos con el método: "ver - juzgar - actuar". Qué deberías fortalecer o aprender para en el futuro resolver más asertivamente los conflictos.

*Para orar...*



En un momento de silencio  
reflexiona y ora con este  
texto evangélico:  
Efesios 4,31-32. ¿Qué suscita  
el Señor en tu corazón?

## Rezamos juntos



Señor,

haz de mí un instrumento de tu paz:  
donde haya odio, ponga yo amor,  
donde haya ofensa, ponga yo perdón,  
donde haya discordia, ponga yo unión,  
donde haya error, ponga yo verdad,  
donde haya duda, ponga yo la fe,  
donde haya desesperación, ponga yo  
esperanza

donde haya tinieblas, ponga yo luz,  
donde haya tristeza, ponga yo alegría.  
Oh Maestro,

que no busque yo tanto  
ser consolado como consolar,  
ser comprendido como comprender,  
ser amado como amar.

Porque dando se recibe,  
olvidando se encuentra,  
perdonando se es perdonado,  
y muriendo se resucita a la vida eterna.

