



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOANALISIS
MERIDA - VENEZUELA



RESOLUCION DE CONFLICTOS

Dra. Carlú Arias de Pérez
Médico Psiquiatra ULA
Doctorado en Intervención en Crisis. UAM.
España

0416 6744307
carlu.arias@gmail.com

CONFLICTO

(Del lat. *conflictus*).

1. Combate, lucha, pelea.
2. Enfrentamiento armado.
3. Apuro, situación desgraciada y de difícil salida.
- 4. Problema, cuestión, materia de discusión.**
5. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos. (Psicología)
6. Momento en que la batalla es más dura y violenta.
(Desuso)

DRAE (2001)

HABITUALMENTE SE ASOCIA A ALGO NEGATIVO

RASGO INEVITABLE DE LAS RELACIONES SOCIALES

Todo conflicto puede adoptar un curso **constructivo o destructivo** y, por lo tanto, la cuestión no es tanto eliminar o prevenir el conflicto sino saber asumir dichas situaciones conflictivas y enfrentarse a ellas con los recursos suficientes para que todos los implicados en dichas situaciones salgamos enriquecidos de ellas.

EL CONFLICTO AYUDA...

- ❖ A aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas.
- ❖ A construir relaciones mejores y más duraderas.
- ❖ A conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás.
- ❖ Una vez que el sujeto ha experimentado los beneficios de una resolución de conflictos positiva.
- ❖ Aumenta la probabilidad de que alcance nuevas soluciones positivas en los conflictos futuros.

EL CONFLICTO DESTRUCTIVO...

- ❖ Lleva a círculos viciosos que perpetúan relaciones antagónicas , hostiles, etc...
- ❖ El punto clave de esta situación se refiere a la siguiente pregunta:

¿Qué es lo que determina que un conflicto adopte un derrotero u otro?

CAMBIANDO EL PATRÓN

Si queremos aprender del conflicto y cambiar nuestros patrones, necesitamos tres cosas:



BUENA DISPOSICIÓN (2)

Debemos estar dispuestos a:

- ✓ Experimentar e intentar nuevos modos de acercamiento al conflicto.
- ✓ Examinar y quizás a cambiar partes de nuestro sistema de creencias, y tomar nota de qué partes de la estructura no nos sirve en las situaciones de conflicto.
- ✓ Enfocar el conflicto y nuestro papel dentro de el de un modo completamente diferente.
- ✓ Estar abiertos a la crítica constructiva de los otros.

HABILIDADES

Una vez que hemos tomado la decisión de que hacer un cambio es deseable, debemos aprender las habilidades necesarias requeridas para producir el cambio.

Hay tres habilidades necesarias para la resolución de conflictos:

La habilidad de mandar un mensaje efectivo, en el que se expresen claramente sentimientos y necesidades

La habilidad para escuchar eficazmente

La habilidad para escoger el enfoque adecuado en situaciones diferentes

CONFLICTO INTERPERSONAL

- ❖ Este tipo de conflictos ocurre entre las personas individuales: marido y mujer, jefe y subordinado, amigos, etc.
- ❖ La mayoría de la teoría sobre negociación y mediación se refiere a la resolución de los conflictos interpersonales.

AFRONTAMIENTO DEL CONFLICTO

Los cuatro grandes estilos de comportamiento ante el conflicto identificados por la literatura (Blake & Mouton, 73, Thomas & Killmann, 74, Rahim, 83) son:

