

Resolució de conflictes

Què és el conflicte?

- És un indicatiu que ens avisa de que hem de canviar.
- És la data de caducitat d'un procés que ha arribat a la seva fi, i hem de fer canvis (d'actitud, de persones, de rol...) per endegar-ne un altre.
- És sens dubte una oportunitat per "re-fer" aquella relació, situació, hàbit, etc. O fins i tot canviar-la.
- Sinó tinguéssim conflictes a la vida, no podríem "construir-nos".
- No hem de confondre "conflicte" amb "violència" o "agressió". En principi, no tenen res a veure. Simplement són formes molt primàries i poc evolucionades de manifestar el conflicte.
- El conflicte és avís. Sinó fem cas a l'avís, el conflicte es manifesta cada vegada més gran i punyent, fins que ens pot fer la vida impossible.
- Hi ha conflictes amb els altres, però el conflicte més greu és el que podem arribar a tenir amb nosaltres mateixos.

4 passos

Creació de confiança: abans de tot, cal cercar la calma.

- En situació de "segrest emocional" no es pot resoldre res.
- Distingir molt bé "el segrest emocional" latent. No sempre el trobarem en forma de crits, moltes vegades es troba "contingut" i dissimulat.

Aïllament de fets

- És el moment de parlar d'allò que ens ha succeït, d'allò que ens dol.
- Cal que ho facin totes les parts i de forma individual. En aquesta fase, els representants tenen un paper més minvat.

Creació d'alternatives

- Elaboració d'un marc resolutori nou (per això parlem d creativitat), que ens permeti abordar solucions creatives i alternatives a les que ja teníem.
- És el moment de crear "com podria ser el futur".
- Sense haver pogut parlar de tot el que ens enutja i ens dol, i sense haver pogut conviure en la calma... és gairebé impossible poder convidar a les parts a imaginar noves formes de relació: resolucions.

Negociació

- És el moment on es fan els acords. De fet en aquesta fase del procés, si les fases anteriors han estat ben portades, sol ser una fase molt intuitiva i no amaga problemes en absolut.
- Un conflicte és un senyal
- Un conflicte, sens dubte és una gran oportunitat per « recreïxer » i ser més feliços.
- El drama dels conflictes, el fem les persones, no pas el conflicte.

Santi López-Villa

Autor del llibre RE-SER, Ed. Integral

Consultor en Recursos Humans

Coach Personal i d'Organitzacions

www.re-ser.com