

Pautas para la Resolución de Conflictos

- Si tienes un conflicto con alguien, toma la iniciativa para solucionarlo. No esperes que este desaparezca por sí solo.
- Busca a la persona y déjala compartir su perspectiva del problema. Dale un tiempo para que exprese lo que sintió y le fastidió, entendiendo que está expresando su lado de la historia y no tienes que sentirte ofendido, sino comprenderlo desde su punto de vista. Después de que le hayas dado un tiempo para hablar, puedes compartir tu perspectiva.
- Cuando es tu turno para hablar, debes evitar atacar a la persona verbalmente o tratar de imponer que tu punto de vista es la voluntad de Dios. Cuando dices algo así, estás tachando el punto de vista del otro y poniendo tu opinión como si fuera la opinión divina. La persona debe sentir que la escuchaste y la entendiste.
- El problema debe discutirse en privado, no necesitas a más personas dentro del conflicto. Si no son parte del problema o no van a aportar ayuda, no las involucres.
- Después de que cada uno haya expuesto sus puntos de vista y entendido la manera en que cada uno ha percibido el conflicto, deben buscar una solución en donde ambas partes salgan beneficiadas.
- Las dos partes deben tomar responsabilidad dentro del problema. Pidan disculpas y perdón. Es una señal de un discípulo de Cristo cuando aceptamos nuestra parte en una crisis. Si hay algo que se necesita cambiar, explica bien tus expectativas y pregúntale si va a ser posible seguir así.
- Siempre habla de acciones y no de personalidad ni otra cosa que sería casi imposible cambiar. Enfrenta lo que pueden cambiar.
- No uses las palabras extremas como “Nunca haces esto” o “Siempre eres así.”
- Formula tus preguntas bien. Dile como te sientes en la crisis. “Cuando haces esto, yo me siento así. No fue intencional, ¿no?”

Fuente: Christina Conti, misionera de SIM

Diez reglas generales para lidiar con conflictos

No importa qué clase de conflictos puedas enfrentar, si estas usando métodos directos o indirectos para resolverlos. Toma los siguientes pasos:

1. Pregúntate si esto es digno de atención o deberías dejarlo pasar.
2. Has tu acercamiento a la preocupación de la otra persona y lucha por perseverar la relación.
3. Busca entender a través de preguntas antes de formar juicios y hacer acusaciones (culpando).
4. Separa los hechos de los rumores, información parcial, sentimientos e interpretaciones.
5. Considera cuánto stress puede traer esta relación, esto te ayudará a saber cuánto tiempo y sensibilidad se necesitará.
6. Ponte en el lugar de la otra persona y trata de apreciar su perspectiva en el asunto.
7. Dirígete hacia los comportamientos antes que a las motivaciones de la otra persona.
8. Cuando detectes emociones de tensión o de estar a la defensiva, detente y ofrece la garantía de tu amistad y el deseo de entender.
9. Frecuentemente reconoce y has un resumen de lo que la otra persona ha dicho para asegurarte que has entendido bien ambas partes.
10. Cree en que las soluciones ganar-ganar son posibles si las dos partes pueden permanecer calmadas, entendiéndose la una a la otra, interesados y negociando con integridad y justicia.

Del libro Conflictos Transculturales de Duane Elmer

Estrategia para resolver conflictos

1. Separa las personas del problema.
 - Este asunto se refiere a lo QUE es correcto, y no QUIEN está en lo correcto.
 - Adopta una actitud de sumisión. (Efesios 5:21) no es lo mismo que ser un felpudo.
 - Invita a los demás a sentarse y a hablar hasta que todos estén contentos.
2. Enfócate en los intereses (principios, preocupaciones) que subyacen detrás de las posiciones establecidas.
 - Busca entender antes de ser entendido.
 - Adopta una actitud de velar por los intereses de los demás. (Fil. 2:3,4)
3. Genera posibles soluciones que satisfagan a todas las partes que están involucradas en el asunto. Piensa en ganar-ganar.
 - Esto es muy diferente a *comprometerse* entre dos (o más) posiciones iniciales.
 - Sé claro en tu MAPAN (Mejor Alternativa para el Acuerdo de una Negociación). Te ayudará a no insistir en propuestas poco realistas.
4. Selecciona la mejor solución y ponte de acuerdo en utilizar un criterio racional y objetivo para evaluar e implementar soluciones posibles. Por ejemplo, habla en términos de asuntos específicos en vez de vagas generalidades. Sé específico.
 - No te apresures en encontrar una rápida solución. Para que funcione debes haber comprendido de todo corazón a todas las partes involucradas. Si las personas se sienten presionadas en hacer algo, o no tienen tiempo para procesar todo lo que se les está pidiendo hacer, o están de acuerdo pero tienen dudas que no han sido expresadas, te estarás dirigiendo hacia un problema...no te apresures en hacer los pasos 2 y 3.

Recuerda:

Si alguien expresa enojo o frustración, significa que se preocupa por la situación.

Fuente: Traducción de SIM Regional Management Seminar