

# Resolución de conflictos

**Psicóloga: .....Laura V Navarro.....**

# SESIÓN 1: ¿Qué es un conflicto?

# Contenidos

- Definición y naturaleza del conflicto
- Causas frecuentes de los conflictos
- Estilos de afrontamiento del conflicto
  - Modelo de Thomas-Kilmann

# Definición de los conflictos

*“Ocurre entre dos o más personas por diferencias de intereses, objetivos, valores o estilos de comunicación”.*



# Naturaleza del conflicto

- El conflicto es una realidad inherente a las relaciones humanas. Surge de la interacción entre personas con necesidades, intereses, opiniones, valores y expectativas diferentes.
- Lejos de ser algo puramente negativo, el conflicto forma parte del crecimiento individual y social: permite clarificar ideas, redefinir roles, mejorar acuerdos y fomentar la creatividad.
- Sin embargo, cuando no se gestiona de forma adecuada, el conflicto puede intensificarse y deteriorar relaciones personales, familiares o laborales.

Por eso, reconocer que el conflicto es natural y, además, inevitable, es el primer paso para aprender a afrontarlo de manera saludable y constructiva.

# Conflicto destructivo vs. constructivo

No todos los conflictos tienen el mismo impacto. La diferencia radica en cómo se gestionan y qué resultados producen:

- Conflicto destructivo: Se caracteriza por la falta de comunicación abierta, la imposición de ideas, la agresividad o la pasividad extrema. Genera resentimiento, distancia emocional y, a menudo, deteriora la relación.
- Conflicto constructivo: Se aborda desde la cooperación y la asertividad. Las partes implicadas buscan soluciones que consideren los intereses de todos. Este tipo de conflicto fortalece la confianza mutua, fomenta la creatividad para encontrar alternativas y mejora la relación.

# Causas frecuentes de los conflictos

Gran parte de los conflictos se originan o se intensifican por problemas de comunicación. Algunos de los más habituales son:

Escucha deficiente: Las personas interrumpen, prejuzgan o no prestan atención real a lo que dice la otra parte.

- Falta de claridad: Mensajes vagos, ambiguos o contradictorios generan malentendidos.
- Suposiciones: Asumir lo que el otro piensa o siente sin preguntar ni verificar la información.
- Comunicación agresiva o pasiva: Utilizar un tono ofensivo, sarcástico o, por el contrario, no expresar las propias necesidades, acumulando frustración.
- Lenguaje corporal incongruente: Gesto, postura o mirada que contradicen el mensaje verbal, creando desconfianza.

Trabajar la comunicación efectiva —escucha activa, claridad, retroalimentación y lenguaje asertivo— es clave para prevenir y resolver conflictos.

# Diferencias de valores, intereses o percepciones

Los conflictos suelen alimentarse de diferencias en tres niveles principales:

- Valores: Son convicciones profundas sobre lo que cada persona considera correcto o importante. Por ejemplo, un miembro de una familia puede valorar la disciplina y otro la flexibilidad.
- Intereses: Se refieren a necesidades o deseos concretos que motivan nuestras acciones. Por ejemplo, dos compañeros pueden querer el mismo recurso limitado, como un aumento de presupuesto.
- Percepciones: La forma subjetiva en la que cada persona interpreta la realidad. Dos personas pueden observar el mismo hecho y llegar a conclusiones distintas debido a experiencias previas o creencias.

Reconocer estas diferencias y abordarlas con empatía ayuda a comprender la raíz del conflicto y a encontrar soluciones más efectivas.



# Estilos de afrontamiento del conflicto

Este modelo identifica cinco estilos de manejo del conflicto según dos dimensiones: el nivel de asertividad (defensa de los propios intereses) y el nivel de cooperación (consideración por los intereses de la otra parte).

- Competitivo
- Colaborativo
- Evitativo
- Acomodativo
- Comprometido

# Competitivo

Alto en asertividad y bajo en cooperación

- Se centra en ganar.
- Útil en situaciones urgentes o defender derechos.
- Puede generar resentimiento, deterioro en la relación o resistencia.

# Colaborativo

Alto en asertividad y cooperación

- Promueve el diálogo y la creatividad conjunta.
- Fomenta relaciones saludables y soluciones duraderas.
- Requiere tiempo, energía y disposición emocional.

# Evitativo

Bajo en asertividad y cooperación

- Evita el conflicto.
- Útil cuando el conflicto es trivial o cuando es necesario calmarse antes de actuar.
- Puede llevar a acumulación de tensiones, conflictos latentes o soluciones impuestas por terceros.

# Acomodativo

Bajo en asertividad, alto en cooperación

- Cede ante la otra parte.
- Útil para mantener la armonía o cuando el otro tiene más conocimiento o razón.
- Puede generar frustración personal o sensación de injusticia.

# Comprometido

Nivel medio en asertividad y cooperación.

- Ambas partes ceden parcialmente.
- Práctico cuando se necesitan resultados rápidos.
- Soluciones pueden ser superficiales.

# Ejemplos

Estilo	Ejemplo
Competitivo	Un jefe decide unilateralmente cambiar turnos laborales sin consultar al equipo porque cree que así se optimiza la productividad.
Colaborativo	Dos compañeros discuten sobre cómo repartir una tarea y, tras hablar, diseñan un plan que combina sus habilidades para lograr un mejor resultado.
Evitativo	Una persona no responde mensajes ni habla con su pareja después de una discusión, esperando que el tiempo solucione el problema.
Acomodativo	Alguien acepta hacer horas extra constantemente para evitar discusiones con su superior, aunque le perjudique personalmente.
Comprometido	Dos departamentos quieren usar la misma sala de reuniones a la misma hora; acuerdan repartirse el tiempo a la mitad o alternar días.





# SESIÓN 2: ¿Cómo solucionar un conflicto?

# Contenidos

- Elementos clave de la resolución efectiva de conflictos

# Elementos clave de la resolución efectiva de conflictos

- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Gestión emocional
- Empatía
- Orientación a la solución

# Escucha activa

- Implica prestar atención plena al mensaje del otro, tanto verbal como no verbal.
- Incluye:
  - Parafrasear lo escuchado (“Lo que entiendo es que...”)
  - Mostrar señales no verbales (contacto visual, asentir, postura abierta)
  - No interrumpir, evitar juicios o consejos prematuros

# Reformulación empática

- Escuchar con presencia plena (sin interrumpir, sin juzgar).
- Identificar la emoción principal.
- Parafrasear lo escuchado y reflejar la emoción.

“Lo que entiendo es que te sentiste dejado de lado en esa decisión, y eso te generó molestia. ¿Es así?”

# Comunicación asertiva

- Capacidad de expresar necesidades, opiniones o sentimientos de forma clara, directa y respetuosa.
- Implica:
  - Usar el “mensaje yo” (“Yo me siento frustrado cuando...”)
  - No acusar ni etiquetar (“Tú siempre...”, “Eres un...”), sino centrarse en conductas y consecuencias.
  - Expresar expectativas realistas

# Asertividad positiva y negativa

- La asertividad positiva implica expresar aprecio, reconocimiento o gratitud genuina. “Aprecio mucho que te hayas tomado el tiempo de explicarme el informe, eso me ayudó a comprender mejor el proyecto”.
- La asertividad negativa permite expresar malestar, desacuerdo o incomodidad sin agresividad ni pasividad. “No me pareció apropiado que se me excluyera de la reunión. Me gustaría que se me incluya la próxima vez”.

# Gestión emocional

- Capacidad de reconocer, regular y expresar adecuadamente las emociones involucradas.
- Requiere:
  - Conciencia emocional (identificar qué siento y por qué)
  - Técnicas de regulación (respiración, pausa, reformulación cognitiva)
  - Expresión emocional adaptativa



# Técnica del “yo”

- Expresar lo que sentimos o necesitamos sin juzgar ni culpabilizar, a través de estructuras como:

“Yo me siento [emoción] cuando [situación], porque [razón]. Me gustaría/necesito [petición clara].”

# Empatía

- Ponerse en el lugar del otro, tratando de comprender sus pensamientos, emociones y motivaciones.
- No implica necesariamente estar de acuerdo, sino validar la experiencia ajena.

# Técnica del “banco de niebla”

- Implica validar sin ceder

“Entiendo que eso es importante para ti. Yo, sin embargo, lo veo distinto...”

# Orientación a la solución

- En lugar de centrarse en el problema o el pasado, se enfoca en lo que puede hacerse a partir de ahora.
- Consiste en:
  - Buscar intereses comunes
  - Generar opciones creativas
  - Evaluar consecuencias y negociar compromisos

# Técnica del “sándwich”

- Inicio positivo: Reconocer lo que sí se valora.
- Crítica o sugerencia de mejora: Comunicar claramente la dificultad.
- Cierre positivo o motivador: Reafirmar la confianza en la persona o el vínculo.

“Me gustó mucho tu presentación, fue clara y bien fundamentada. Noté que algunos datos no estaban actualizados; revisar las fuentes te dará aún más fuerza en la próxima. Estoy seguro de que tenés todo para hacer un excelente trabajo.”

# Tarea para casa

- Registro de un conflicto. Durante la semana, identifica un conflicto real (puede ser en el trabajo, la familia, la pareja o con uno mismo).

Escríbelo respondiendo:

- ¿Qué pasó?
- ¿Qué pensé en ese momento?
- ¿Qué emociones sentí?
- ¿Cómo reaccioné?

# Tarea para casa

- Aplicación de técnicas vistas en el taller:
  - Reformula la situación usando la técnica del reencuadre positivo (¿qué oportunidad o aprendizaje puede dejar este conflicto?).
  - Diseña un mensaje en comunicación asertiva para expresar tu punto de vista, usando la fórmula: “Cuando ocurre \_\_\_\_, yo siento \_\_\_\_, porque necesito \_\_\_\_\_. Me gustaría que pudiéramos \_\_\_\_\_”.
  - Reflexiona: ¿qué alternativas de solución identifico? ¿Qué consecuencias tendría cada una?

# Tarea para casa

- Autoevaluación. Al final del registro, responde:
  - ¿Qué hice diferente a como suelo hacerlo?
  - ¿Qué aprendí sobre mí y sobre el manejo de conflictos?
  - ¿Cómo puedo aplicar esto en futuros conflictos?



Muchas gracias por  
vuestro interés