



Northwest Frontier

ATTC

Unifying science, education
and services to transform lives.

Addiction Messenger

SERIES 34 - Mayo 2009 Volumen 12, Ejemplar 5

Ideas for Treatment Improvement

Manejo de Conflictos

Parte 2: ¿Cuál es Su Estilo?

Existen muchas maneras de responder a situaciones de conflicto. Algunos estilos requieren de gran valor mientras que otros requieren de gran consideración hacia los demás. Algunos estilos son cooperativos, otros competitivos mientras que otros son realmente pasivos. Es probable que cada uno de nosotros hayamos desarrollado un estilo y estemos cómodos con éste. Definiendo éstos, explorando sus fortalezas y debilidades y comprendiendo cuando es conveniente su empleo será el tema central de este ejemplar.

Las razones para que aparezca un conflicto son numerosas y variadas y pueden incluir:

Pseudo-conflicto: mal entendidos en los cuales percibimos que hay un conflicto cuando no existe ninguno y puede ocurrir cuando se interpreta el mensaje de otro de modo contrario al nuestro.

Conflicto de ego: ocurre cuando estamos involucrados emocionalmente en una decisión. Creemos que si los otros no están de acuerdo con nosotros entonces, nos están rechazando

Conflicto sencillo: diferencias de opinión que reconocen ambas partes, admiten y aceptan.

Conflictos en las relaciones: aparecen cuando experimentamos fuertes emociones negativas, percepciones equivocadas o estereotipos, comunicación pobre o falta de comunicación o comportamientos negativos repetitivos.

Conflictos de datos: surgen cuando nos falta la información necesaria para tomar decisiones inteligentes, estamos mal informados, en desacuerdo con los datos relevantes, interpretación de la información de modos diferentes o conectados con comunicación imprecisa.

Conflictos de interés: suceden cuando creemos que, para satisfacer las necesidades de otros debemos sacrificar nuestras propias necesidades e intereses.

Conflictos estructurales: son el resultado de las limitaciones de los recursos físicos y geográficos (distancia), disponibilidad de tiempo (muy poco o demasiado), u organizacionales, familiares o de cambios en las relaciones.

Conflictos de valores: causados cuando percibimos sistemas de creencias incompatibles.

5 Estilos de Respuesta de Conflicto

Thomas y Killman (1972) describen cinco formas de tratar el conflicto, estas incluyen la competencia, evasión, compromiso, complacencia y colaboración

Estilo Competitivo

(Yo voy a ganar; tú vas a perder)

“La paz no es ausencia de conflicto pero sí la presencia de alternativas creativas para responder a los conflictos - las alternativas a las respuestas agresivas o pasivas, las alternativas a la violencia”

~ Dorothy Thompson
(1894-1961) ~

Special thanks and
recognition go to
Alex Babani

for the translation of this issue

Northwest Frontier
Addiction Technology
Transfer Center
810 D Street NE
Salem, OR 97301
Phone: (503-373-1322
FAX: (503) 373-7348

A project of OHSU
Department of Public Health
& Preventive Medicine

Steve Gallon, Ph.D.
Principal Investigator

Mary Anne Bryan, MS, LPC
Program Manager, Editor
bryanm@ohsu.edu

www.attcnetwork.org

Next Series

**Consejos Para
Mejorar Su
Respuesta**

Fortalecemos nuestra posición sin considerar los puntos de vista opuestos. Este estilo es altamente asertivo con un mínimo de cooperación; el objetivo es ganar. El estilo competitivo se emplea cuando la persona tiene que tomar una acción rápida, tomar decisiones impopulares o manejar situaciones o asuntos vitales. El uso excesivo de este estilo puede dar como resultado la ausencia de retroalimentación para los demás, reduce el aprendizaje y está rodeado de gente que diga "sí".

Cuando usted usa el estilo de competitividad usted trata de mantener el control de las discusiones y si lo pierde tiene miedo de no satisfacer sus necesidades. A pesar de que el modo competitivo puede ser percibido como una amenaza, al aminorarlo puede llevarlo a la disminución de la influencia, a la indecisión, una acción lenta y a la retención de sus contribuciones en una conversación o en una relación.

Estilo Evasivo

(Ambos estamos a punto de perder, mejor me retiro).
Aquí no se cumplen ni las expectativas suyas ni de la otra persona. Usted emplea este estilo para protegerse a sí mismo de los pleitos que no se podrán ganar. Este estilo tiene baja efectividad y cooperación. Se puede emplear apropiadamente cuando los temas son de poca relevancia, para reducir tensiones o ganar tiempo y tomar la mejor decisión. Las habilidades necesarias para usar este estilo de modo adecuado incluyen el desarrollo de la prevención para saber cuando retirarse, aprender a dejar de lado las áreas sensibles usando la diplomacia, comprender los beneficios del sentido del tiempo y desarrollar un nivel de confort al dejar los asuntos sin resolver.

El uso excesivo de la evasión puede dar como resultado un bajo nivel de energía, toma de decisiones de modo automático y la adopción del rol de observador imparcial. Usted podrá empezar a sentir que no puede hablar con franqueza por temor a las consecuencias, posiblemente como resultado de experiencias dadas en la niñez o de resolución de conflictos de modo negativo.

Estilo de Compromiso

(Ambas partes perdemos un poco pero encontramos un compromiso)

Al comprometerse usted encuentra un terreno intermedio o renuncia a algunas de sus preocupaciones. Este estilo es moderadamente efectivo y cooperativo, con el objetivo de encontrar una resolución que sea satisfactoria para ambos en

el conflicto. Este estilo se emplea con asuntos de moderada importancia y cuando todos los involucrados tienen igualdad de poder y de compromiso. Las habilidades requeridas para este estilo incluyen, la de comunicarse abiertamente, encontrar soluciones que sean lo más justa posibles para todos, reconocer el valor de todos los aspectos involucrados en el tema y renunciar a algo de lo que usted quisiera.

El excesivo empleo del compromiso puede conducir a la pérdida de objetivos a largo plazo, a crear un ambiente cínico, dar la apariencia de no tener valores firmes y que se nos está observando como condescendientes para mantener felices a los demás sin resolver, de modo efectivo, el problema de origen. El bajo empleo del estilo puede llevar a confrontaciones innecesarias, frecuentes problemas de poder y negociaciones improductivas.

Estilo Complaciente

(Sólo te dejaré ganar)

Al renunciar a sus ansiedades para satisfacer las del otro, usted está siendo complaciente. Se caracteriza por ser de baja efectividad y alta cooperación con el objeto de conceder a un tercero los efectos del conflicto, para así mantener el bienestar y durabilidad de la relación. Si usted cree que la relación es frágil e incapaz de soportar el proceso del trabajo a través del conflicto y las diferencias, quizá se vea tentado a ser complaciente.

Este estilo es apropiado para emplearse en situaciones en las cuales usted quiere demostrar que es razonable, crear buena voluntad y paz, retirarse, o cuando el tema es de poca importancia. El desarrollo de las habilidades complacientes requiere que usted aprenda a sacrificarse, sea más desinteresado, obedezca órdenes y reconozca los beneficios de ser flexible en algunas situaciones.

El uso excesivo del estilo complaciente puede resultar en la pérdida de influencia y de contribución. Usted podría parecer que carece de voluntad para el cambio, demostrar ansiedad sobre futuros temas, ceder su espacio personal y ser excesivamente útil. Su bajo empleo podría dar como resultado la ausencia de empatía con los demás, una inhabilidad para rendirse o desplegar una aparente apatía como una manera de no atender los sentimientos de los demás.

Estilo Colaborador

(Ambos podemos ganar).

Aquí, el objetivo es satisfacer las inquietudes de todos los involucrados. Es un estilo altamente

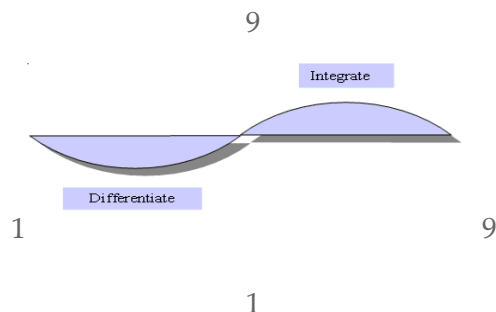
efectivo y cooperativo en un esfuerzo para encontrar una solución de “ganar/ganar”. Los usos adecuados para este estilo incluyen la integración de soluciones, aprendizaje, fusión de perspectivas, obtención del compromiso y la mejora de las relaciones. Su uso da apoyo para la discusión abierta de los temas y de una resolución creativa. Las habilidades del cooperativismo son el escuchar activamente, confrontación de las situaciones de modo no amenazador y la identificación de las preocupaciones subyacentes.

El empleo excesivo puede conducir a la pérdida de tiempo en cuestiones de poca importancia, fomentar la difusión de la responsabilidad y, como consecuencia, en tomar ventaja de otros que están más orientados. El poco uso da como resultado la dependencia a soluciones rápidas, una ausencia de compromiso por parte de los demás a la resolución sugerida y la pérdida de soluciones creativas e innovativas que emergen cuando varias personas están involucradas resolviendo un problema.

Un colaborador es tolerante al aceptar las diferencias y reconoce que los demás tienen derecho a sus sentimientos. Cuando usted colabora está enviando un mensaje de “vamos a diferenciar (salirnos de nuestros sentimientos) y después vamos a integrar (crear cercanía a través de la resolución de problemas)”.

Estilo de Comunicación de Red

El modelo de Comunicación de red que se ilustra a continuación provee otra posibilidad para comprender el concepto de diferenciación e integración.



El eje “X” o línea horizontal indica preocupación de las metas personales. El número 1 del lado izquierdo indica una preocupación mínima; del lado derecho, el número 9 señala preocupación máxima. El número 1 en la parte inferior es preocupación mínima y el número 9, en la parte superior, es preocupación máxima. El eje “y” o línea vertical indica preocupación por la relación. La preocupación mínima es el 1 de abajo, la máxima

el 9 de arriba.

- Los esquivadores tienen un mínimo de preocupación por metas personales, y un mínimo interés en sus relaciones (1,1)
- Los competitivos tienen una máxima preocupación por sus objetivos personales y un mínimo por sus relaciones (9,1)
- Los complacientes tienen una mínima preocupación por logros personales y un máximo por sus relaciones (1,9)
- Los comprometidos caen en medio del cuadrante. Quieren preservar sus objetivos personales y la relación y están dispuestos a ceder algo en ambos sentidos para lograrlo.
- Los colaboradores tienen la máxima preocupación por sus objetivos personales y por sus relaciones. Quieren que todos ganen (9,9)

Para concluir, tome un momento para considerar el grado en el que emplea estos estilos de manejo de conflicto. ¿Cuál emplea con mayor frecuencia? ¿Cuál requiere de mayor aprendizaje? ¿En cuál quisiera tener mayores habilidades? ¿En qué situaciones quisiera modificar o mejorar su estilo personal de manejo del conflicto?

El conflicto es muy común en los centros de tratamiento de adicciones. No podemos evitarlo. De hecho, podría ser un precursor esencial para el cambio y la pronta recuperación. La pregunta verdadera es: ¿Qué tan bien maneja usted el conflicto y qué tan hábil es para ayudar a sus pacientes a resolver de modo más efectivo los conflictos que experimentan?

Sources

Conflict Styles and Their Consequences, Office of Quality Improvement & Office of Human Resources Development, University of Wisconsin-Madison. Obtained from the World Wide Web on June 2, 2009 at <http://www.ohrd.wisc.edu/onlinetraining/resolution/aboutwhatisit.htm#conflictstyles>

Conflict Styles and Their Consequences, University of Wisconsin-Madison, Office of quality Improvement & Office of Human Resources Development. Obtained from the World Wide Web on June 2, 2009 <http://www.ohrd.wisc.edu/onlinetraining/resolution/aboutwhatisit.htm#conflictstyles>

Conflict Resolution in Recovery - Trainer's Manual Downloaded from the World Wide Web on May 5, 2009 at http://www.naadac.org/index.php?option=com_oscommerce&Itemid=79

Northwest Frontier ATTC

810 "D" Street NE

Salem, Oregon 97301

Phone: (503) 373-1322

FAX: (503) 373-7348

Announcing

**Northwest Frontier ATTC
has a new website!**

Go to:

www.attcnetwork.org