

LA RESOLUCIÓN CONJUNTA DE PROBLEMAS

Pilar Feijoo Portero

La resolución conjunta de problemas es una buena alternativa a los conflictos con los demás. Consiste en hablar para llegar a un acuerdo válido para todas las partes, una vez que se ha llegado a comprender cuáles son las necesidades de cada una y qué está cada una dispuesta a hacer para contribuir al bienestar de la otra parte.

Para que la resolución conjunta sea posible, ambas partes habrán tenido que ventilar sus resentimientos y comprender que es legítimo tener diferencias con los demás. Por otro lado, no siempre es posible llegar a un acuerdo. En esos casos, se trata de estar de acuerdo en que no hay por qué estar de acuerdo. Cuando una persona estima que puede resolver su conflicto con otra mediante el procedimiento de la resolución conjunta, puede seguir el siguiente procedimiento:

LA RESOLUCIÓN CONJUNTA DE PROBLEMAS

CONCEPTO:

Proceso de diálogo por el que dos personas buscan alternativas frente a un problema, con el fin de encontrar soluciones que satisfagan a ambas.

MÉTODO:

- Paso 1:** Plantee el problema que usted ve y pida a la otra persona que exprese su punto de vista
- Paso 2:** Escuche atentamente y demuestre que comprende lo que él/ella siente y piensa (exprese lo que entiende al ponerse en su lugar y ver las cosas desde su perspectiva)
- Paso 3:** Exprese con honestidad sus sentimientos y preocupaciones
- Paso 4:** Hagan una lista de alternativas. Anote todas (las suyas y las del otro) sin discutir ni descalificar ninguna. Exprímanse el cerebro para encontrar salidas mutuamente aceptables
- Paso 5:** Decidan qué sugerencias aceptan, cuales no son aceptables por parte de cualquiera de los dos y progresen hacia un compromiso de actuación.