

LA RESOLUCIÓN CONJUNTA DE PROBLEMAS

Pilar Feijoo Portero – Noviembre de 2008

CONCEPTO:

La resolución conjunta de problemas es un método para acometer mejoras y superar dificultades cooperativamente (hablando y pensando juntos). También es una actitud, una apuesta por entender las relaciones con los demás de una manera más inclusiva que exclusiva. Esta actitud puede concretarse en tres principios:

- Estemos de acuerdo en que no tenemos que estar de acuerdo
- Cuando surgen diferencias entre nosotros, las mejores soluciones son las que resultan ventajosas para ambas partes
- Para conseguir eso hace falta crear un clima de escucha mutua, atención a las necesidades del otro y creatividad mental para encontrar soluciones originales. Las exigencias, descalificaciones y reproches no ayudan. Las peticiones, sugerencias y propuestas, si. La herramienta básica será el diálogo (pensamiento conjunto, conocimiento adquirido entre dos)
- La mejor consigna: "O ganamos los dos o no hay trato"

Para una resolución conjunta, hace falta que la comunicación se componga de:

- **Autenticidad:** cada uno expresa con sencillez lo que piensa, lo que precisa, lo que está dispuesto a hacer y lo que no (alejándose de meras frases para quedar bien con las que de hecho no va a comprometerse)
- **Cuidado:** se tiene en cuenta la dignidad de la otra persona, se procura que se sienta respetada y tenida en cuenta. Se evitan los juicios moralistas, las descalificaciones y los ataques al amor propio.

Un error frecuente a la hora de resolver diferencias con los demás es la actitud de imponer soluciones: cuando imponemos soluciones, encontramos por nosotros mismos lo que queremos que haga la otra persona y nos esforzamos en que acceda a lo que le pedimos (venderle la solución). La resolución conjunta, en lugar de imponer soluciones, se orienta al pensamiento conjunto. Es decir, detectamos el problema y lo ponemos a la vista de los implicados expresando nuestras necesidades, escuchando las suyas y proponiendo la búsqueda conjunta de buenas soluciones. Es todo un cambio de enfoque.

En resumen, la resolución conjunta de problemas es un proceso de diálogo por el que varias personas buscan alternativas frente a un problema con el fin de encontrar soluciones que satisfagan a todas.

MÉTODO:

- Paso 1:** Plantee el problema que usted ve, en lugar de hacer peticiones o proponer soluciones, pida a la otra persona que exprese su punto de vista (Ejemplo: "Últimamente me encuentro con este problema ¿Puedes darme tu punto de vista en relación con esto?" o "Me gustaría que lo analizásemos juntos y ver si se puede hacer algo.")
- Paso 2:** Escuche atentamente. Entérese de lo que concretamente esa persona necesita en relación con la situación que están analizando. Demuestre que escucha y haga un resumen de su aportación, centrando sobre todo la atención en lo que la otra persona necesita en relación con el tema de análisis.
- Paso 3:** Exprese con honestidad sus sentimientos y preocupaciones, así como sus necesidades. No confunda sus deseos con sus necesidades. Normalmente, los deseos (ejemplo, quiero un vaso de agua con hielo) son tan concretos que no dejan a la persona margen de maniobra (si no tiene agua, no la tiene). Sin embargo, una necesidad es más genérica y puede satisfacerse de varias formas (ejemplo: "Tengo sed, ¿Tienes algo fresco por ahí?"). La expresión de necesidades levanta menos resistencias que la expresión de deseos.
- 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 por ambas partes.

LAS PALABRAS IMPRESCINDIBLES EN UNA RCP

Las 6 palabras más importantes:
"ADMITO QUE EL ERROR FUE MÍO"

Las 5 palabras más importantes:
"HAS HECHO UN BUEN TRABAJO"

Las 4 palabras más importantes
"¿CUÁL ES TU OPINIÓN?"

Las 3 palabras más importantes:
"HAZME ESTE FAVOR"

Las 2 palabras más importantes:
"MUCHAS GRACIAS"

La palabra más importante:
"NOSOTROS"

La palabra menos importante:
"YO"