Gestió de conflictes



Per PepMaria el dv., 29/03/2019 - 10:36

A mitjans de gener vaig participar en una sessió sobre gestió del conflicte coordinada per en Xavier Jané. L'he sintetitzat i recreat de la següent manera.

És bo ser conscient dels patrons mentals que uso normalment per gestionar els conflictes amb la gent amb qui visc o treballo. Un model senzill parla de cinc patrons, en funció de dues variables: el grau de cooperació i el grau d'assertivitat/auto-afirmació que adopto davant del conflicte. Les estratègies resultants són:

1. Evitar el conflicte (baixa cooperació i baixa assertivitat)
2. Competir amb l'altra part del conflicte (baixa cooperació i alta assertivitat)
3. Acomodar-se al que l'altra part del conflicte proposa (alta cooperació i baixa assertivitat)
4. Col·laborar amb l'altra part (alta cooperació i alta assertivitat)
5. Transigència, o arribar a una solució intermèdia entre la meva posició i la de l'altra part (mitjana cooperació, mitjana assertivitat).

Per ser conscient, m'he de preguntar: quins d'aquests cinc patrons he adoptat en els darrers conflictes en què he participat? Quins han estat els resultats?

Algunes recomanacions per modificar el meu patró de gestió de conflictes, que van sortir al debat:

a) Prevenir el conflicte. Cal dedicar un temps de contactes informals amb les persones amb què visc o treballo: saludant-les, interessant-se per llur família, anant-hi a dinar o compartint un cafè... sense plantejar-los problemes a resoldre i sense jutjar-los. Aquestes activitats cultiven una cordial connexió que aplanarà el camí quan el conflicte aparegui. La cordialitat no es pot construir sota la pressió d'un conflicte.

b) Assumir responsabilitats. Millor no dir "No puc resoldre el conflicte". Del conflicte també n'ets responsable tu. (Millor "responsable" que "culpable": la culpa és quelcom molt complex de determinar i de gestionar).

c) Escollir el millor moment per explicitar el conflicte. No massa d'hora: cal esperar a tenir un moment de treva per poder plantejar i elaborar el conflicte. No massa tard: si no l'abordem, el conflicte es pot fer més gran o més complex amb el temps.

d) Suspendre el judici. No suposis allò que l'altre sent davant del conflicte; no jutgis com a bo o dolent allò que l'altre pot sentir. Accepta que ho sent. Igualment per a tu mateix/a: no jutgis com a bo o dolent allò que sents. Accepta que ho sents.

e) Posar-me a la pell dels implicats. Hi ha un exercici que ho facilita:

1.
    1. Posa dues cadires, una davant de l'altra.
    2. Posició 1 – Seu a la cadira que et representa i imagina la cara de l'altre assegut a l'altra cadira.
    3. Posició 2 – Seu a la cadira de l'altre i imagina'l mirant-te a la cara.
    4. Meta-posició 1 - Queda't dret darrera la teva cadira i recorda els sentiments, les vivències i les raons per les quals has arribat en aquest punt del conflicte.
    5. Meta-posició 2 – Queda't darrera de la cadira de l'altre i imagina els sentiments, les vivències i les raons per les quals ha arribat en aquest punt del conflicte.
    6. Tercera posició. Queda't en una tercera posició, mirant totes dues cadires i ponderant les raons d'un i de l'altre.

Les transicions entre una posició i la següent s'han de fer mitjançant un tall explícit de l'atenció (breu aturada, meditació...).

f) Anar a trobar l'altre. D'imaginar-lo a escoltar-lo. Per preparar la trobada:

1. Posa paraules al conflicte.
2. Posa nom a tres emocions que t'habiten en aquest conflicte.
3. Com t'agradaria que fos la teva relació amb aquella persona?
4. Quina part de tu creus que està essent massa rígida?
5. Què podries fer per millorar la relació?
6. Si parlessis amb aquella persona per dir-li allò que sents i com t'agradaria que fos la vostra relació, què t'agradaria dir?
7. Com creus que l'altre es prendria allò que a tu t'agradaria dir?
8. I finalment: quin dia i a quina hora vols tenir aquesta conversa?

g) Aprendre del procés. Després de la trobada, potser el conflicte no s'ha solucionat. Tal vegada l'altre no t'ha concedit la cita. Potser només heu enfocat el conflicte: heu trobat una manera de comunicar-vos que el fa més suportable . En qualsevol cas, revisa els cinc patrons mentals inicials i mira si tens més competències i més confiança per aplicar-ne un que no havies aplicat fins ara.

.....

· “L’odi mai no s’extingeix per l’odi en aquest món; només s’apaga a través de l’amor. Aquesta és una antiga llei eterna”. Dhammapada, 5.

« Benaurats els humils: ells posseiran la terra !
Benaurats els qui tenen fam i set de ser justos: Déu els saciarà!
Benaurats els compassius: Déu se'n compadirà!
Benaurats els nets de cor: ells veuran Déu!
Benaurats els qui treballen per la pau: Déu els anomenarà fills seus! »
Evangeli de Mateu 5, 5-9

.....

· Analitza i treballa un dels conflictes en què estàs implicat/da segons l’esquema descrit aquí.