

POSTURAS, INTERESES Y NECESIDADES.

Como partes del conflicto es importante disponer de una buena información a la hora de afrontarlo, de cualquier otra forma no sabremos a qué situación tenemos que dar en realidad respuesta. Para poder valorar y conocer las necesidades de la otra parte tendremos que fomentar una comunicación fluida y clara, hacer las preguntas oportunas para obtener información sobre el conflicto y escuchar activamente y con atención la información que nos trasmite la otra parte.

Llegados a este punto en el que trataremos de regular el conflicto de la mejor forma posible, es importante que los miembros hayan experimentado los cuatro pasos previos del proceso de grupo, anteriores a la regulación no violenta de conflictos. Sólo haber vivenciado la relajación, afirmación, cooperación y comunicación óptima (incluidos los sentimientos) hará posible seguir avanzando de forma constructiva.

Por regla general, todas las personas, al encontrarnos frente a un conflicto, buscamos solucionarlos desde la posición o postura que adoptamos. Pero detrás de las posturas están los intereses y las necesidades que la fundamentan. Desde las necesidades hay muchas posibles soluciones pero no desde las posturas.

Las soluciones satisfactorias a los conflictos surgen de la construcción de la misma en base a las necesidades e intereses de ambas partes. Intentar solucionar los conflictos desde las necesidades es intentar solucionarlos desde la raíz. Si indagamos en los intereses y necesidades de ambas, será posible llegar a puntos en común desde los que poder construir una solución positiva para ambas partes.

