

Resolución De Conflictos



Fabián Correa
Guillermo Maschwitz
Enzo Yanes

Resolución De Conflictos

Índice

- *En Que Consiste La Resolución De Conflictos*
- *Clave De Los Conflictos*
- *Cómo Se Generan Las Escaladas De Conflictos?*
- *Respuesta A Los Conflictos*
- *¿Cuándo Se Debe Intervenir?*
- *Etapas En La Resolución De Conflictos*
- *Técnicas Para La Resolución De Conflictos*

Resolución De Conflictos

- ❖ En cualquier equipo de trabajo, en pos de sus objetivos, es posible que haya conflictos.
- ❖ Estos pueden tener como origen, las diferencias entre sus integrantes.
- ❖ El resultado del conflicto no tiene que ser necesariamente negativo, por que pueden proveer oportunidades a crear nuevas soluciones.
- ❖ La clave esta en cómo los miembros del equipo responden a los conflictos.

Resolución De Conflictos

- ❖ Resulta vital que los miembros del equipo comprendan que los conflictos y desacuerdos son inevitables, pero que no son en sí mismos buenos o malos.
- ❖ Los conflictos pueden destruir el progreso de un equipo si no se los sabe manejar. O Pueden conducir a decisiones sólidas si se los maneja bien.
- ❖ El resultado de un conflicto depende de cómo el líder y su equipo lo manejen.

Clave De Los Conflictos

Como reconocer un conflicto?

- ❖ Los miembros del equipo efectúan comentarios y sugerencias en un tono muy emocional. Atacan las ideas de otros antes de que puedan terminar de expresarlas.
- ❖ Se acusan entre sí de no entender las cuestiones de fondo. Los integrantes del equipo forman bandos y se rehúsan a comprometerse. Se atacan entre sí a nivel personal.

Cómo Se Generan Las Escaladas De Conflictos?

- ❖ **Acción Competitiva:** Los miembros del equipo entran en un juego “ganar o perder”. Prefieren “ganar” antes que resolver los problemas
- ❖ **Posiciones Rígidas:** Los miembros del equipo no ven ninguna necesidad de arribar a objetivos compartidos. Endurecen sus posiciones, disminuyen su comunicación y limitan la interacción mutua
- ❖ **Compromiso Emocional:** Los miembros del equipo se aferran emocionalmente a sus posiciones

Respuesta A Los Conflictos

No todo el mundo responde al conflicto de la misma manera

Algunas “reacciones” naturales al conflicto son:

Confrontación agresiva

Maniobras estratégicas

Posponerlo continuamente

Las “respuestas” exitosas al conflicto:

Una directa canalización de energía para resolver el problema

No reaccionar emocionalmente

¿Cuándo Se Debe Intervenir?

- ❖ En el corto plazo, es más sencillo negar el conflicto que enfrentarlo. Pero sin embargo, resulta más fácil resolver el conflicto de manera constructiva cuando se lo enfrenta en sus comienzos.
- ❖ En la etapa inicial, uno puede concentrarse en las cuestiones de fondo del conflicto antes de que las cuestiones emocionales hayan tenido tiempo de crecer y hacerse inmanejables.
- ❖ Si dejamos que el conflicto prosiga libremente nos encontraremos con una maraña de tensiones y desacuerdos para resolver.
- ❖ Encare pues el conflicto antes de que se produzca su escalada.

Etapas En La Resolución De Conflictos

Existen 6 etapas para la resolución de conflictos

- 1: Reconocer que el Conflicto existe**
- 2: Identificar el conflicto “real”**
- 3: Atender todos Los puntos de vista**
- 4: Explorar juntos la manera de resolver el conflicto**
- 5: Lograr acuerdo y responsabilidad para la resolución**
- 6: Programar una sesión de seguimiento a fin de evaluar la resolución**

Etapa 1: Reconocer Que El Conflicto Existe

- ❖ Si no se encara el conflicto inmediatamente, el ambiente se complicara mas con el tiempo.
- ❖ Reconocer que el conflicto existe y tomar medidas para resolverlo puede convertirlo en una oportunidad.

Etapa 2: Identificar El Conflicto “Real”

- ❖ Identificar la causa real de un conflicto es más difícil de lo que parece.
- ❖ Los conflictos surgen tanto de cuestiones de fondo como de cuestiones emocionales. En todo conflicto existe una interacción entre estos dos tipos de cuestiones.
- ❖ Aun en el caso que el conflicto principal sea sobre el modo de hacer algunas cosas, las cuestiones emocionales tales como una amenaza a la autoestima, o un ataque de celos profesionales, pueden intensificar el conflicto.

Etapa 2: Identificar El Conflicto “Real”

Cuestiones De Fondo

Ambigüedad de funciones

Desacuerdo sobre los métodos

Desacuerdo sobre los objetivos

Desacuerdos sobre los procedimientos

Desacuerdo sobre las responsabilidades

Desacuerdo sobre los hechos

Cuestiones Emocionales

Desacuerdo sobre los valores

Estilos personales incompatibles

Luchas por el control del poder

Amenazas a la autoestima

Celos profesionales

Resentimientos y venganza

- ❖ Las cuestiones de fondo son más a menudo la base del conflicto (por ejemplo, desacuerdo de las tareas) Mientras que las cuestiones emocionales lo complican.
- ❖ Para resolver el conflicto, tenemos que resolver primero la cuestión de fondo.

Etapa 3: Atender Todos Los Puntos De Vista

- ❖ Para resolver un conflicto, primero hay que comprender ambos puntos de vista sobre la cuestión.
- ❖ Aliente a los miembros del equipo que puedan ser tímidos o les incomode expresarse.
- ❖ Verifique que las opiniones sean entendidas y evite debates sobre quién tiene o no la razón.
- ❖ Discuta sobre cómo el conflicto está afectando el desempeño de todos.
Concéntrese en los hechos y conductas, no en los sentimientos o las personalidades.
- ❖ El acto de “reprochar” ocasiona emociones que pasan a ser el centro de atención.
- ❖ Ayude a los miembros del equipo a identificar similitudes en vez de diferencias.
- ❖ Enfatizar las similitudes permite a ambas partes moverse en un terreno común.
Si surgen diferencias, establecer la naturaleza de las mismas.

Etapa 4: Explorar La Manera De Resolver El Conflicto

- ❖ Explore la posición de cada persona, abra canales de comunicación, involucre a los demás.
- ❖ Una discusión abierta puede ampliar la información y las alternativas disponibles.
- ❖ Conducir a relaciones más confiables y saludables entre los participantes de la situación.
- ❖ No se puede obligar a dos personas a agradarse, pero deben ser capaces de trabajar juntas.

Etapa 5: Lograr Acuerdo Y Responsabilidad Para Una Solución

- ❖ Ayude a los miembros en discordia a trabajar juntos para solucionar su problema.
- ❖ Es necesario que todos los miembros del equipo queden lo más de acuerdo posible con la solución.
- ❖ Esto debe lograrse mediante una sesión conjunta de resolución del problema.
- ❖ Nadie puede decir por sí solo al(a los) otro(s) cómo resolver el problema.
- ❖ No se puede forzar el acuerdo.
- ❖ Una manera de ayudar a la gente a aceptar mutuamente las perspectivas del otro, y de asumir conjuntamente la responsabilidad para lograr la solución, es hacer que cada miembro del equipo haga una inversión de roles, presentando los puntos de vista del otro.

Etapa 6: Programar Una Sesión De Seguimiento A Fin De Evaluar La Resolución

- ❖ Cuando los miembros de un equipo saben que van a ser considerados responsables de la ejecución de un compromiso, es mucho más probable que se atengan a él.
- ❖ La resolución de conflictos raramente es sencilla o rápida.
- ❖ La resolución exitosa de conflictos requiere tiempo, ideas y paciencia.

Técnicas Para La Resolución De Conflictos

Lo Siguietes Son Un Conjunto De Herramientas Para La Resolución de Conflictos

- **Todos Ganan**
- **Empatía**
- **Cooperación**
- **Voluntad De Resolver**
- **Diseño De Alternativas**
- **Meditación**
- **Respuesta Creativa**
- **Firmeza, La Justa**
- **Control Emocional**
- **Esquema Del Conflicto**
- **Negociación**
- **Ampliar Las Perspectivas**

Técnicas Para La Resolución De Conflictos

Todos Ganan

Se Debe Transformar a los adversarios potenciales en asociados que cooperen en la solución de problemas.

¿Cuáles son mis necesidades reales?

¿Cuáles son las de la otra parte?

Respuesta Activa

Hay que utilizar las actitudes positivas al abordar los conflictos

¿Qué posibilidades puede abrir esta situación?

¿Soy capaz de ver posibilidades?

Técnicas Para La Resolución De Conflictos

Empatía

Se deben identificar los puntos de vista ajenos e intentar desarrollarlos valorándolos.

¿Les he escuchado realmente?

¿Sabes que les estoy escuchando?

¿Qué están intentando decir?

Firmeza, La Justa

Hay que exponer las necesidades sin culpar o atacar. Se debe ser tolerante con las personas y severo con el problema.

¿Qué es lo que deseo cambiar?

¿De que modo puedo exponer mi deseo sin culpar al otro?

Técnicas Para La Resolución De Conflictos

Cooperación

Se debe definir las desigualdades de poder y hay que analizar sus efectos sobre el proceso de toma de decisiones de forma conjunta.

¿Estoy haciendo un uso inapropiado de mi poder?

¿Lo esta haciendo el otro?

Control Emocional

Hay que expresar las emociones de forma apropiada. También se debe ayudar al otro a mostrar sus emociones.

¿Qué es lo que siento?

¿Mejorará la situación si le digo como me siento?

Técnicas Para La Resolución De Conflictos

Voluntad De Resolver

Analizar las ventajas que la resolución tiene para todos los implicados.

¿Deseo realmente resolver el conflicto?

Esquema Del Conflicto

Se deben identificar todas las partes implicadas en el conflicto y señalar necesidades y preocupaciones.

¿En qué consiste el problema?

¿Quiénes son las partes importantes?

¿En que aspectos debemos trabajar?

Técnicas Para La Resolución De Conflictos

Diseño De Alternativas

Hay que diseñar una amplia gama de opciones que no se hayan debatido o justificado hasta el momento.

¿Cuáles son todas las posibilidades?

¿Cuales son las opciones que nos satisfacen mas a las partes implicadas?

Negociación

Se deben proponer ofertas justas, equitativas y con sentido común.

¿Qué es lo que deseo conseguir?

¿En que puede ceder el otro?

¿En que puedo ceder yo?

¿Saldremos todos bien parados?

Técnicas Para La Resolución De Conflictos

Mediación

Se debe explicitar la transcendencia de la opción de que intervenga una tercera parte imparcial y objetiva.

- **Como parte implicada**
- **Como mediador**

Ampliar Las Perspectivas

Hay que analizar las soluciones actuales en función de su influencia sobre el contexto amplio, más allá del tema concreto en cuestión

¿Qué puede producir esto mas allá de lo inmediato?

¿Hacia donde me llevara esto en el futuro?

FIN

