

Como resolver conflictos



Como resolvemos un conflicto

- Como todas las personas son distintas, también los problemas se resuelven de manera diferente.
- Hay formas mejores que otras, de resolver los conflictos.

Las etapas para la resolución de conflictos

- Identificación del conflicto.
- Definición del conflicto.
- Análisis del conflicto.
- Generación de opciones.
- Selección de opciones.
- Seguimiento y evaluación.

Mecanismos para la resolución de conflictos

- Diálogo.
- Conciliación.
- La mediación.
- El arbitraje.

Mecanismos para la resolución de conflictos

- **Diálogo:**

Charla entre dos o más personas que alternativamente manifiestan sus ideas y posiciones.

Mecanismos para la resolución de conflictos

- Conciliación:
Acto de comparecencia de las partes desavenidas ante un juez o superior para lograr un acuerdo.

Mecanismos para la resolución de conflictos

- Mediación:

Mediar es cuando una persona ayuda a que dos o más personas se comuniquen cuando tienen un conflicto.

El mediador no decide, pero facilita la comunicación.

Mecanismos para la resolución de conflictos

- Arbitraje:

Contrato en que dos o más personas determinan que un tercero resuelva los conflictos entre ellos.

Estilos de comportamiento ante el conflicto

De manera:

- Competitivo.
- Colaborativo.
- Acomodativo.
- Evitativo.
- Y Compromiso.

De manera competitiva

- Se actúa como si no hubiera nadie en el mundo, buscando satisfacer solo nuestros intereses.
- Se trata de convencer al otro de que lo que yo quiero es lo mejor.
- Es común que le echemos la culpa al otro por lo que está pasando.
- Se le concede una baja importancia a la relación y una alta importancia al resultado.

De manera colaborativa

- Se actúa no solo pensando en satisfacer nuestras necesidades, sino también en las de la otra parte.
- Es decir que todos ganen.
- Hay que conocer los intereses de la otra persona y sus razones.
- Se otorga una alta importancia a la relación y al resultado.

De manera acomodativo

- Significa adaptarse al punto de vista del oponente, accediendo a sus exigencias.
- Este estilo puede ser estratégico, pero también, puede percibirse la persona como débil.
- Se da alta importancia a la relación y baja importancia al resultado.

De manera evitativo

- Se da cuando la importancia a la relación y al resultado es baja.
- No resulta interesante, ni provechoso negociar.

Compromiso

- Es conveniente buscar el compromiso cuando la colaboración es difícil o demasiado compleja.
- Hay una importancia intermedia tanto en la relación, como en el resultado.

Resumen de estilos

- Competitivo - Ganar/ perder
- Colaborativo - Ganar/ganar
- Acomodativo - Perder/ganar
- Evitativo - Perder/perder
- Compromiso - Asertivo

Conductas comunicativas en la resolución de conflictos

- Comunicación pasiva.
- Comunicación agresiva.
- Comunicación asertiva.

Comunicación pasiva

- Personas incapaces de decir no, a demandas que van en contra de sus intereses.
- No están seguras de sus sentimientos y tratan de agradar a todo el mundo.
- Estas personas tienen sentimientos de incomprensión, desamparo depresión y baja autoestima.

Conducta agresiva

- Suelen faltar el respeto a los demás, por considerarse la única persona importante.
- Lo que otros piensen, sienten u opinen, no tienen interés para ellos.
- Tratan de manipular y dominar a los demás, con el objeto de convertirlos en más débiles y menos capaces de defender sus opiniones y derechos.

Comunicación asertiva

- Personas con la capacidad de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones, defendiendo sus derechos y respetando a los demás.
- Personas satisfechas con las demás y consigo mismo.

Habilidades necesarias para la resolución de conflictos

Son habilidades para:

- Emitir libre información, saber escuchar, mostrar empatía, formular críticas, solicitar cambios de comportamiento, expresar opiniones o criterios, expresar desacuerdos, hacer preguntas y dialogar entre otras.

Algunos aspectos que nos ayudan a resolver conflictos

- Adopte siempre una actitud pacífica.
- No insulte, no provoque.
- Escuche, escuche, escuche.
- Declare sus deseos de arreglar las cosas.

Factores que disminuyen el conflicto en la empresa

- Administración del conflicto.
- Clara división del trabajo.
- Conciliar diferencias de interés.
- Establecimiento de la línea de autoridad.
- Perfeccionar los canales de comunicación.

Valores que favorecen a reducir los conflictos en las empresas

- Orden.
- La limpieza.
- Puntualidad.
- Responsabilidad.
- Deseos de superación.
- Honradez.
- Respeto por los compañeros.
- Respeto por las políticas y procedimientos.

Antivalores que contribuyen al conflicto

- Desorden.
- Suciedad.
- Impuntualidad.
- Irresponsabilidad.
- Conformismo.

Antivalores que contribuyen al conflicto

- Ser deshonesto.
- Irrespetar a los demás.
- Falta de respeto por las leyes y reglamentos.
- Ociosidad.
- Derroche.



Instituto
Nacional de
Aprendizaje

