

CARTILLA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

QUE ES EL CONFLICTO

Es el choque entre dos o más posturas diferentes dentro de una persona o entre varias personas o entre grupos, estados y otras comunidades.

RAZONES PARA EL COMIENZO DE UN CONFLICTO

- ✓ Pobres estilos de comunicación
- ✓ Búsqueda del poder
- ✓ Insatisfacción con los estilos de supervisión
- ✓ Pobre liderazgo
- ✓ Carencia de apertura
- ✓ Cambio de estilo de liderazgo

INDICADORES DEL CONFLICTO

- ✓ Lenguaje corporal
- ✓ Desacuerdo
- ✓ Conflicto con el sistema de valores
- ✓ Deseo de poder
- ✓ Falta de respeto
- ✓ Falta de metas específicas

CAUSAS DEL CONFLICTO

- ✓ Conflicto con uno mismo
- ✓ Necesidad o deseo no satisfecho
- ✓ Percepciones
- ✓ Poca información
- ✓ Expectativas muy bajas o altas
- ✓ Diferencias en estilos de personalidad, raza y género

EL CONFLICTO PUEDE SER DESTRUCTIVO CUANDO....

- ✓ Controla toda la atención
- ✓ Destruye el auto concepto
- ✓ Divide personas y reduce la cooperación
- ✓ Aumenta las diferencias
- ✓ Conduce a un comportamiento destructivo

EL CONFLICTO PUEDE SER CONSTRUCTIVO CUANDO...

- ✓ Involucra personas para resolver problemas
- ✓ Causa una comunicación auténtica
- ✓ Ayuda a liberar emociones, ansiedad y tensiones
- ✓ Desarrolla cooperación y deseo de aprender de otros
- ✓ Ayuda a desarrollar entendimiento y destrezas

TECNICAS PARA EVITAR O RESOLVER LOS CONFLICTOS

- ✓ Reconocer el conflicto
- ✓ Establecer metas

- ✓ Establecer comunicación frecuente
- ✓ Comunicar las preocupaciones
- ✓ No impedir que hayan desacuerdos
- ✓ Mantener el ego fuera de los estilos de manejo
- ✓ Mantenerse creativo
- ✓ Discutir las diferencias abiertamente
- ✓ Fomentar continuamente el uso de las políticas del departamento
- ✓ Proveer información cuando se necesite

ESTRATEGIAS DE SUPERVISIÓN PARA MINIMIZAR LOS CONFLICTOS

- ✓ Revisar constantemente la descripción del trabajo
- ✓ Periódicamente reunirse con sus supervisados
- ✓ Realizar informes que incluyan: logros, necesidades, planes, entre otros asuntos
- ✓ Realizar diferentes adiestramientos que atiendan las necesidades del personal
- ✓ Desarrollo, implementación y seguimiento de políticas y procedimientos
- ✓ Realizar reuniones periódicas para comunicar iniciativas
- ✓ Considerar un buzón de sugerencias

MANERAS EN QUE LAS PERSONAS MANEJAN EL CONFLICTO

- ✓ Evadiendo
- ✓ Acomodando
- ✓ Compitiendo
- ✓ Comprometiéndose
- ✓ Colaborando

MANEJO DE CONFLICTOS CON UNO MISMO

- ✓ Identificar el conflicto
- ✓ Discutir el conflicto con una persona de confianza o escribir la situación
- ✓ Identificar que se puede hacer con relación al conflicto (tener un periodo de enfriamiento)
- ✓ Tomar acción

MANEJO DE CONFLICTOS CON OTRAS PERSONAS

- ✓ Reflexionar lo siguiente "A menudo no nos gusta de otros lo que nos desagrada de nosotros"
- ✓ Contrólese usted
- ✓ Discuta en un lugar privado si es posible
- ✓ Escuche y no interrumpa a menos que quiera que se le clarifique
- ✓ Verifique lo que escucho y entendió
- ✓ Mencione en lo que está de acuerdo y en lo que está en desacuerdo
- ✓ Trabaje con el conflicto, no se focalice en la persona
- ✓ Identifique una posible acción
- ✓ Si continúa la situación, comuníquelo al supervisor o a una persona que sirva de mediador/a

FALLAS EN EL MANEJO DE LOS CONFLICTOS

- ✓ Rebelarse
- ✓ Hacer de los conflictos algo profesional
- ✓ Utilizar mecanismos de defensa
- ✓ Tener una actitud de rigidez hacia la situación que se debe resolver
- ✓ Demostrar poca capacidad de negociación
- ✓ Dejar que se desboque la emotividad hasta perder la objetividad

ESTRATEGIAS PARA FAVORECER EL MANEJO DE LOS CONFLICTOS

- ✓ Saber escuchar
- ✓ Enfrentar el conflicto
- ✓ Fomentar una actitud mental y emotiva de ganar-ganar
- ✓ Tener disposición a la tolerancia con la asertividad

- ✓ Buscar desahogo al expresar los propios sentimientos evitando los extremos (reprimir y explotar)
- ✓ Analizar, diagnosticar los problemas, reconocer las actitudes que generan el conflicto y buscar alternativas de acción
- ✓ Desarrollar la habilidad de negociación
- ✓ Llevar los asuntos a votación cuando no se puede llegar a la unanimidad
- ✓ Recurrir a la negociación y al arbitraje
- ✓ Practicar técnicas de relajación para serenarse y mantener el control de las emociones

CARACTERISTICAS DEL BUEN NEGOCIADOR

- ✓ Tener una actitud ganador/ganador
- ✓ Ser flexible en el enfoque
- ✓ Ser duro en el fondo y suave en la forma
- ✓ Buscar y analizar a fondo las propuestas
- ✓ Ser paciente y tolerante
- ✓ No tomarse a pecho los ataques personales
- ✓ Identificar los intereses de los demás
- ✓ Ser un buen oyente

ERRORES FATALES EN EL MANEJO DE LOS CONFLICTOS

- ✓ Tener una preparación inadecuada
- ✓ Olvidarse del principio GANAR-GANAR
- ✓ Utilizar un comportamiento de intimidación
- ✓ Ser impaciente
- ✓ Actuar con sangre fría
- ✓ Hablar demasiado y escuchar demasiado poco
- ✓ No tener en cuenta el conflicto