



PROYECTO O-CITY

MÓDULO IV.1 HABILIDADES INTERPERSONALES



Erasmus+

Project funded by: **Erasmus+ / Key Action 2 - Cooperation for innovation and the exchange of good practices, Knowledge Alliances.**

1. Documento de lección

Lección 4 Tema 6 Colaborar con otros

La resolución de conflictos

Introducción

Una buena colaboración, donde todos los miembros compartan el mismo sentido de responsabilidad, participen y contribuyan a los objetivos comunes definidos para el equipo, es la mejor manera de prevenir conflictos.

Sin embargo, ya pesar de esos esfuerzos, el conflicto no se puede evitar. Un conflicto surge cuando hay un desacuerdo activo entre personas con opiniones o principios opuestos (Diccionario de Cambridge). El desacuerdo puede ser emocional o personal, metodológico, cultural, político o incluso financiero. En cualquier caso, cuando surge un conflicto, es necesaria una acción para resolverlo.

Una vez que se complete y apruebe esta lección, los alumnos podrán:

1. Identificar las razones del conflicto.
2. Buscar soluciones para resolver el conflicto.
3. Manejar el conflicto.

En esta lección, aprenderemos sobre diferentes estrategias para la resolución de conflictos, así como los diferentes pasos para resolver un conflicto.

1. Orígenes del conflicto

Los conflictos ocurren cuando las personas no están de acuerdo, creando una situación en la que una o ambas partes perciben una amenaza (real o no). Puede ser individual o involucrar a grupos de intereses opuestos, entre compañeros de trabajo, estudiantes/docentes, supervisores/subordinados, proveedores/clientes, diferentes departamentos de una misma organización, o incluso en una relación sentimental, jóvenes/ancianos, etc.

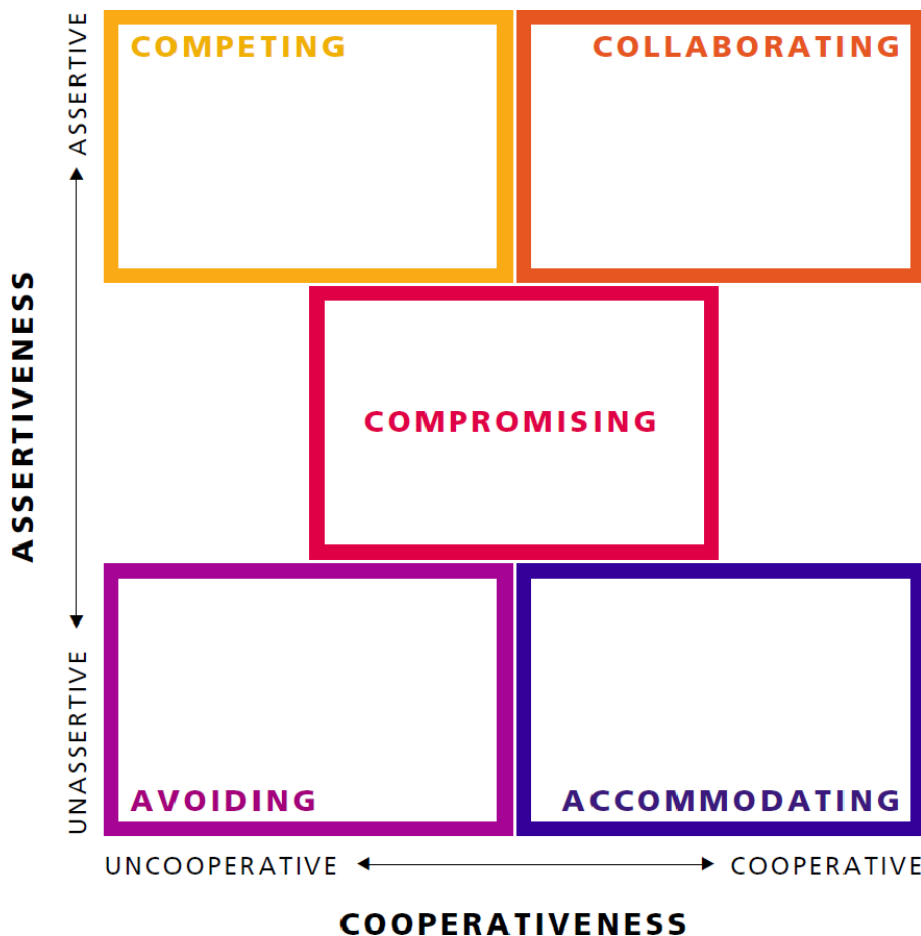
Las causas del conflicto pueden ser múltiples, el conflicto generalmente está motivado por una diferencia de valores, percepciones, motivaciones, ideas o incluso deseos. Asimismo, es bueno identificar la causa del conflicto, como base para su resolución. Un "no me gusta esta persona/grupo" genérico no ayudará a encontrar una solución y podría resultar en un diálogo roto, el final de una colaboración, una disminución de las ganancias para ambas partes.

El conflicto comienza con un reconocimiento por parte de las partes involucradas de que existe un desacuerdo que crea una situación conflictiva a resolver.

La resolución del conflicto comienza cuando existe el deseo de las partes involucradas de abordar el problema enfrentado y encontrar una solución para terminarlo.

2. Nuestro enfoque preliminar de un conflicto: los cinco modos de manejo de conflictos

El Instrumento de Modo de Conflicto de Thomas-Kilmann (TKI) muestra los principales comportamientos que tienden a tener las personas al enfrentarse a un conflicto, según 2 dimensiones básicas: el nivel de asertividad y el nivel de cooperación, referido a la prioridad que dan a las preocupaciones propias o ajenas. preocupaciones de la persona, respectivamente.



Fuente: https://kilmanniagnostics.com/wp-content/uploads/2018/03/TKI_Sample_Report.pdf

- Competir

Este es un modo orientado al poder. La gente pone sus propias preocupaciones por encima del interés común. Significa que uno defiende sus derechos o creencias y trata de ganar.

- Colaborando

Colaborar es un intento de trabajar con otros para encontrar una solución que satisfaga plenamente ambas preocupaciones.

- Comprometiendo

El compromiso es una solución intermedia, que será aceptable para ambas partes, dividiendo las diferencias y haciendo concesiones para una posición intermedia.

- Evitar

Evitar el conflicto significa no abordarlo, simplemente ignorar que existe, postergar la solución.

- Complaciente

Cuando alguien se acomoda a un conflicto, significa que acepta una situación, en una especie de autosacrificio, que va en contra de sus preocupaciones.

Lo que es importante saber es que tendemos a responder a un conflicto en función de nuestras percepciones de la situación, que no es necesariamente objetiva, sino que está influenciada por emociones y experiencias de vida, cultura y antecedentes. En la búsqueda de una solución, por lo tanto, necesitaremos trabajar con habilidades de inteligencia emocional (tema 3) que nos ayuden a comprender mejor la situación y buscar una respuesta adecuada.

1. Resolución de conflictos paso a paso

Ya mencionamos el primer paso hacia la resolución de conflictos: la identificación de un conflicto. La resolución de conflictos se puede presentar como un proceso que se puede dividir en una secuencia lógica de acciones a seguir paso a paso hasta llegar a una solución.

- Reconocimiento del problema

La resolución de conflictos involucra necesariamente a 2 o más partes. Además, todas las partes involucradas en el conflicto deben reconocer el conflicto antes de que sea posible participar en un proceso de resolución. Por ejemplo, si una de las partes evita el conflicto, será más difícil encontrar una solución.

- Disposición para abordar el conflicto

El desacuerdo también necesita un acuerdo mutuo de las partes sobre la necesidad de abordarlo para encontrar una solución. Nuevamente, si una de las partes acomoda el conflicto, entonces, el proceso de resolución de conflictos no puede aplicarse.

- Comprensión mutua del problema

Entonces, las diferentes partes involucradas deben expresar el problema desde su perspectiva y hacer un esfuerzo por comprender el problema visto desde la perspectiva de los demás, con sus propias preocupaciones y patrones que difieren de los suyos.

- Identificar los desencadenantes

En este esfuerzo de conceptualización y descripción del conflicto, es importante detectar los detonantes de los episodios de conflicto y la razón de fondo, elementos sobre los que debe centrarse la solución.

- Búsqueda de solución

Luego, las partes involucradas, eventualmente apoyadas por un tercero, deben buscar soluciones. Esto incluye la identificación de posibles cambios en las actitudes y comportamientos de ambas partes, pero también puede incluir elementos o soluciones prácticos/técnicos, por ejemplo, aumentar los recursos para un proyecto, adquisición de material, etc.

- Acuerdo sobre un plan

El conflicto no se resolverá a menos que se implemente la solución. Además, mientras negocian las soluciones, las partes deben asegurarse de acordar un plan para su implementación, con plazos y medidas de seguimiento.

- Seguimiento del impacto

Una buena práctica es realizar un seguimiento periódico del conflicto finalizado a través del proceso de resolución de conflictos, para evitar reminiscencias y nuevos conflictos que surjan.



Source: <https://unsplash.com/photos/xyOJBTQIRuY>

1. Algunas herramientas a utilizar para la resolución de conflictos.

En la siguiente sección, enumeraremos algunas herramientas que se pueden utilizar para la resolución de conflictos, especialmente para los pasos de análisis de la situación, búsqueda de solución e implementación de acciones.

- Activar las habilidades de escucha activa e inteligencia emocional

La herramienta más básica y eficiente para el éxito del proceso de resolución de conflictos será el uso por parte de las partes involucradas de sus habilidades blandas que mejoren el entendimiento mutuo, empezando por la escucha activa, pero también por la empatía y la asertividad. Activar esas habilidades permitirá un mejor diálogo y mejorará el surgimiento de soluciones.

- Facilitación

Los facilitadores son herramientas que ayudarán a las personas en el proceso de discusión y búsqueda de acuerdos. Puede ser la creación de grupos de trabajo específicos que intentarán encontrar una solución al problema, o la implementación de herramientas destinadas a fomentar el diálogo, como grupos focales, sesiones de lluvia de ideas, actividades de formación de equipos, etc.

- Mediación

En los casos en que el conflicto se atasque y las partes no puedan llegar a acuerdos, una solución podría ser pedir un mediador. La mediación consiste en solicitar que un tercero, considerado neutral por ambas partes en conflicto, actúe como árbitro. Este árbitro tendrá entonces el deber de encontrar un compromiso que ambas partes se comprometan a aplicar.

- Solución creativa de problemas

La resolución de conflictos puede pasar por métodos creativos de resolución de problemas, que están particularmente adaptados para este tipo de ejercicio. Para ello te invitamos a consultar nuestro curso de creatividad (Curso IV.2)

Conclusión

Los conflictos, cuando se gestionan con eficacia, son una oportunidad de crecimiento. Permitirá a las personas construir relaciones a largo plazo basadas en la confianza, en un contexto donde las personas se sientan seguras porque saben que la relación sobrevivirá a eventuales nuevos desacuerdos o desafíos.

Bibliografía

Modos de resolución de conflictos de TKI: <https://kilmanndiagnostics.com/> Plantilla: https://kilmanndiagnostics.com/wp-content/uploads/2018/03/TKI_Sample_Report.pdf