

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

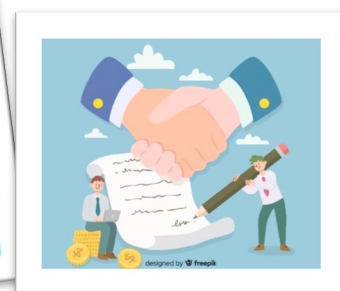


Los conflictos y los problemas forman parte de nuestro día a día, nos vemos en situaciones que no sabemos cómo resolver, que hacer, las ocasiones en que incluso con nosotros mismos entramos en contradicción, estamos confundidos, y esto se hace más evidente todavía al estar en comunicación o en interacción con otras personas, salen a la luz las diferentes miradas, opiniones, puntos de vista, los roces, los malentendidos, las suposiciones, y muchas otras situaciones más.

Al tener la habilidad de resolver un problema se tiene la capacidad para identificarlo, tomar medidas lógicas para encontrar una solución deseada, y supervisar y evaluar la implementación de tal solución. La resolución de conflictos es una habilidad cognitiva, flexible y adaptativa que indica apertura, curiosidad y pensamiento divergente, a partir de la observación y reconocimiento preciso del entorno. Estas actitudes conducen a la autoeficacia y al empoderamiento, lo que permite que las personas resuelvan problemas mediante el pensamiento crítico y la toma de decisiones.

Contenido:	
Introducción	1
¿Cómo resolver un conflicto?	2
Manejos adecuados del conflicto	3
Libros recomendados	4
Fuentes consultadas	4

Así mismo, la habilidad de encontrar una solución pacífica a desacuerdos a través de la resolución de conflictos es una habilidad que todos necesitamos para crear una sociedad pacífica y productiva. A través de la negociación podremos afrontar cualquier situación de conflicto que surja en nuestra organización o empresa.



7 pasos para negociar exitosamente la resolución de un conflicto



Manejando situaciones estresantes y tácticas de presión :

Mantente calmado, y muévete despacio. No te enojas o hagas una decisión apresurada.

7

Usando a un tercero como mediador:

Éste es una persona que no es de tu grupo ni del de tu oponente, pero alguien que ambos consideran justo.

5

Explorando las alternativas:

Considera los pros y contras de cada alternativa. Piensa qué alternativa es realista y práctica.

6

Lluvia de ideas para posibles soluciones:

A menudo ambas partes comparten muchos intereses.

3

Eligiendo la mejor solución:

La meta aquí es usar las habilidades y recursos de ambos grupos para obtener el mejor resultado para todos.

4

2

Comunicación con la oposición:

Aprende a escuchar, sé empático.

1

Entendiendo el conflicto:

Es importante que sepas definir tu propia posición e intereses en el conflicto, y entender aquellos de tu oponente.



MANEJOS ADECUADOS DEL CONFLICTO

Aceptar la condición humana y la cadena de conflictos para aprender a sobrellevarlos y a asumirlos como un estímulo.

Evitar reprimir o explotar la agresividad.



Enfrentar y manejar el conflicto en vez de evitarlo.

Entender a los actores y no asumir posiciones defensivas.

Aprender a dialogar sin fomentar las polémicas y el «diálogo de sordos».

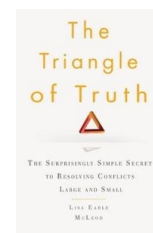
Aceptar a los demás cuando plantean ideas diferentes.

Fomentar la actitud de «ganar-ganar».

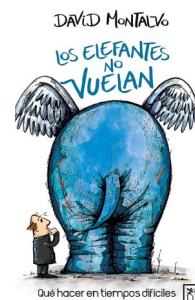


os recomendados:

1. "El triángulo de la verdad" de Lisa Earle McLeod.



2. "Los elefantes no vuelan" de David Montalvo

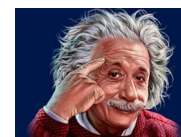


3. "Tú ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente." de Cornelius, H. y Faire, S.



“ No podemos resolver problemas, usando el mismo pensamiento que cuando los creamos ”

- *Albert Einstein*



Fuentes consultadas:

Capítulo 20. Proporcionar información y mejorar destrezas | Sección 6. Capacitar para la resolución de conflictos | Sección Principal | Community Tool Box. (s. f.). Caja de herramientas comunitarias. Recuperado 22 de julio de 2021, de <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/implementar/proveer-informacion-y-destacar-habilidades/resolucion-de-conflicto/principal>

USB Medellín. (2020, 12 junio). Resolución de conflictos y toma de decisiones. Universidad de San Buenaventura. <https://www.usbmed.edu.co/noticias/ampliacion-informacion/artmid/1732/articleid/4675/resolucion-de-conflictos-y-toma-de-decisiones>

MBA en Sevilla. (2018, 12 noviembre). Técnicas de negociación y resolución de conflictos que debes conocer. https://www.master-sevilla.com/administracion/tecnicas-negociacion-y-resolucion-conflictos-que-debes-conocer/#Que_se_entiende_por_tecnicas_de_negociacion_y_resolucion_de_conflictos

