

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los conflictos, son definidos como la divergencia o discrepancia de intereses, creencias, aspiraciones, ideas, etc. Entre individuos o grupos de estos; dichos desacuerdos pueden ser emocionales, políticos, financieros, o involucrar todos estos

La Resolución de conflictos es la manera en cómo las partes afectadas, encuentran una manera pacífica de resolver los desacuerdos a los que se enfrentan.

¿DE DÓNDE SURGEN LOS CONFLICTOS?

La falta de recursos, tiempo o material; presión y estrés; reparto poco equitativo de tareas, diferencia de valores de las partes involucradas; falta de políticas o estrategias de resolución de conflictos, son algunos de los detonantes principales por los cuales aparecen estas discrepancias; además de presentarse emociones negativas como el miedo, ira, desconfianza, rechazo, actitud defensiva, desesperanza y resentimiento.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS?

Dado a que cuando las personas experimentan conflictos, gran parte de su energía se concentra en las emociones relacionadas a este conflicto, lo que conlleva a problemas de salud físicos y psicológicos que debilitan al individuo, conducen a la depresión, alcoholismo y trastornos alimentarios.

CONTENIDO

Introducción	1
Habilidades de Resolución de Conflictos	2
Cómo manejar la Resolución de Conflictos.....	3
Formas de Resolución de Conflictos	4
Lecturas Recomendadas	4
Fuentes Consultadas	4



HABILIDADES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



AUTOCONCIENCIA

El escuchar reafirma el entendimiento del mensaje emitido por el locutor, siendo un apoyo que el emisor recibe del receptor mientras este último se expresa.



AUTOCONTROL

Dado a que las emociones juegan un papel importante dentro de los conflictos, la capacidad de manejar con eficacia los impulsos y emociones es esencial para una resolución constructiva



COMUNICACIÓN ASERTIVA

Es una comunicación dinámica donde se mantiene respeto por sí mismo, expresando necesidades personales y defendiendo los propios derechos e intereses sin abusar o afectar a los demás.



COLABORACIÓN

Se consideran todas las necesidades importantes de las personas conflictuadas, desarrollando una solución en la que ambas partes resulten satisfechas.



EMPATÍA

Es la capacidad de compartir y comprender las emociones y sentimientos ajenos; gracias a esto, podemos aumentar la una conexión con la parte demandante y favorecer una buena colaboración.



ESCUCHAR

Es una habilidad extremadamente requerida pero subestimada, gracias a esta se pueden lograr objetivos clave, dado a que permite la empatía y la comprensión y, por tanto, pone fin a discusiones cíclicas.



CÓMO MANEJAR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

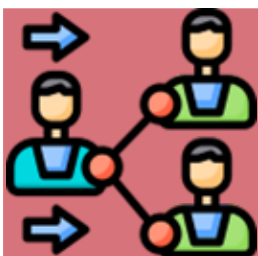


DETECTAR EL CONFLICTO

Conocer cuál es el problema, por qué ha surgido y en qué estado se encuentra; si se tienen herramientas de prevención y habilidades se pueden detectar rápidamente.

IDENTIFICAR A LAS PERSONAS

Conocidos los detalles del conflicto, se debe conocer a las partes involucradas directa e indirectamente.



MEDIACIÓN IMPARCIAL

Antes de llegar a una conclusión, se debe escuchar de manera imparcial las versiones de cada parte afectada, de ser necesario, que alguien actúe como mediador.

NEGOCIACIÓN

Crear un espacio en que cada parte aporte su versión, tratándose con respeto y fomentando una visión amplia de cómo suceden las cosas.



SOLUCIÓN

Encontrar alternativas y acordar aquella en la que ambas partes se encuentren conformes con los resultados, de esta forma se evitará un estancamiento y que aumente la desconfianza y el nivel de frustración.

EVALUACIÓN

Realizar un seguimiento del proceso para saber si el problema se ha resuelto completamente o si es necesario recurrir a otros medios y alternativas.



FORMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



- a) **Sin intervención de un tercero.** Ambas partes manifiestan su autonomía y expresan las necesidades que requieren ser satisfechas; la estrategia para resolver conflictos en este tipo, es la negociación.
- b) **Con intervención de un tercero.** Busca cercar las posturas de las partes involucradas y aquí se emplean estrategias como:
- **Conciliación:** El tercero reúne las partes del conflicto y las estimula a examinar sus posturas de forma que se idean alternativas de solución.
 - **Arbitraje:** El tercero está facultado para tomar la decisión que ponga fin al conflicto.
 - **Meditación:** El tercero presta atención directa a las partes de forma que encuentre una solución idónea, en la que ambas partes se sientan propias y conformes, esto se logra mediante empatía, imparcialidad, neutralidad y profesionalismo.

“Quien lucha contra monstruos debe asegurarse de que en el proceso no se convierta en un monstruo. Si miras el abismo lo suficiente, el abismo te devolverá la mirada”.

-Friedrich Nietzsche

LECTURAS RECOMENDADAS

1. Técnicas de negociación y resolución de conflictos (Barbara A. Corvete).
2. Liderazgo, comunicación efectiva y resolución de conflictos (José Antonio Viveros).
3. Cuestión de límites (Nedra Glover Tawwab).
4. El poder del conflicto (Ed Tronick).
5. El líder que no tenía cargo (Robin Sharma).

FUENTES CONSULTADAS

- Santander. (2021). Resolución de conflictos laborales: Cómo manejar los problemas internos de un equipo de trabajo. Santander Becas. [en línea]. Recuperado el 29 de junio de 2022. Disponible en: <https://www.becas-santander.com/es/blog/resolucion-de-conflictos-laborales.html>
- Viveros, J. A. (2003). Liderazgo, comunicación efectiva y resolución de conflictos. OIT.
- Wilson, C. R. (2022). 14 Conflict Resolution Strategies & Techniques for the Workplace. Positive Psychology. [en línea]. Recuperado el 29 de junio de 2022. Disponible en: <https://positivepsychology.com/conflict-resolution-in-the-workplace/>
- Wolff, R. y Nagy, J. (s.f.). <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/implementar/proveer-informacion-y-destacar-habilidades/resolucion-de-conflicto/principal>

