**PROPÓSITO:**

Guía No. 28: Manejo de Conflictos.

Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás, con la naturaleza, en los contextos escolar, familiar, social y laboral.

**MOTIVACIÓN:**




"Habilidades Directivas: Manejo de Conflictos. Se dice que hay un conflicto cuando dos o mas partes interdependientes, perciben que sus objetivos son incompatibles. Pero ¿Qué es el Conflicto? El conflicto es el alma de las organizaciones vibrantes, progresistas y estimulantes. Enciende la creatividad, estimula la innovación y alienta el mejoramiento personal. (Blackard y Gibson, 2002; Pascale 1990; Wanous y Youtz, 1986). 1. Muchos confundimos el conflicto con el problema, la diferencia es: El problema pone énfasis en la objetividad, es decir, son molestias o quejas, son incomprensión que se produce por un hecho; Los conflictos se basan en el énfasis en la subjetividad, es decir, es un desacuerdo entre las partes, un enfrentamiento por algún motivo. Se dice que los conflictos pueden ser destructivos cuando: Destruyen el autoconcepto; Divide personas y reduce la cooperación; Aumenta las diferencias. Pero también puede ser constructivo cuando: Causa una comunicación auténtica; desarrolla cooperación; Ayuda a liberar el estrés; ayuda a desarrollar destrezas y habilidades. El manejo del conflicto es el conjunto de estrategias y actividades que previenen las tensiones y confrontación para que haya colaboración y confianza en la convivencia. Fases: 1. Se determina la causa del conflicto; 2. Se clarifica la información y presentamos nuestros argumentos; 3. Se elige la propuesta para el beneficio de ambas partes; 4. Se aclaran las posibles objeciones y la solución toma más fuerza. Cinco maneras de afrontar un conflicto. Competencia: Se da cuando alguien se preocupa básicamente por sus propios deseos, pensamientos y valores y no piensa en el otro; Evitar, Huir: es la actitud de quien rehúye sistemáticamente los conflictos y evita abordar los problemas; Pactar, Negociar: Se produce cuando alguien se preocupa por sus deseos, pero se muestra dispuesto a tomar en consideración también los de la otra parte; Acomodarse, Ceder, Acatar: Se da cuando alguien se desinteresa tanto de su propia postura, que solo piensa en satisfacer la de la otra parte; Colaborar: Se da cuando alguien busca satisfacer sus propios deseos y además está dispuesto a que se satisfaga también, los de la otra parte.

**EXPLICACIÓN:**

Cinco estrategias y consejos para resolver un conflicto eficazmente: 1. Las personas no son el problema: El conflicto tiene efectos a nivel de experiencias individuales, es decir, involucra

emociones, valores y puntos de vista. En muchos casos esto se olvida o se deja de priorizar porque nos enfocamos más en los intereses organizacionales. En este caso, los autores nos explican que una negociación eficaz empieza por separar a las personas del problema, es decir, analizar el problema de manera independiente de a quién le atribuimos la responsabilidad sobre el mismo. Para hacer eso, nos recomiendan pensar que los conflictos tienen sus raíces en una de las siguientes tres dimensiones: la percepción, la emoción o la comunicación. Reconocer esto último a mantenernos empáticos ante los demás; a no depositar la responsabilidad del conflicto en las otras personas, y a evitar reacciones emocionalmente explosivas. Así mismo nos puede ayudar a mantenernos enfocados en nuestros intereses para no ceder más de lo que sea apropiado. 2. Lo principal son los intereses: En línea con lo anterior, los autores nos dicen que detrás de las posiciones que las personas asumimos ante un conflicto, se encuentran una serie de intereses que nos motivan, y en ocasiones se esconden. Si en lugar de mantenernos firmes en las posiciones nos preocupamos por explorar los intereses que están detrás, muy probablemente encontremos que hay tanto necesidades como intereses compartidos, y compatibles. A su vez, esto último nos permite llegar a una negociación eficaz. En pocas palabras, dado que el conflicto es sobre todo una confrontación de distintos intereses, es importante centrarse en éstos, más que en las posiciones que asumimos individualmente. 3. Buscar el beneficio mutuo: Otro de los principios de la resolución de conflictos y la negociación, es generar opciones para beneficio mutuo. Suele pasar que durante una situación de conflicto, se piense que no hay manera de que todos salgan beneficiándose de la decisión final. Esto entorpece el proceso de negociación, y en términos generales ocurre por cuatro obstáculos bastante frecuentes: realizar juicios prematuros; buscar respuestas únicas; pensar que el conflicto tiene una forma fija; y pensar que la solución del problema es el problema mismo. Nos explican los autores que a través de una actitud empática podemos buscar un beneficio mutuo. Es decir, podemos ofrecer opciones de negociación que favorezcan al menos parcialmente a todas las partes. 4. Priorizar criterios objetivos: Los autores nos recomiendan mantenernos insistentes en que se utilicen criterios objetivos desde el inicio de la negociación. Es decir, que sin prescindir de la empatía y del “ganar-ganar”, tenemos que ser realistas y asumir que en ocasiones habrá diferencias que sólo son conciliables bajo costes muy altos, por lo menos para alguna de las partes. Con lo cual, en este caso, la negociación tiene que realizarse sobre bases independientes a las voluntades de quienes están involucrados. 5. Tomar en cuenta las relaciones de poder: Finalmente, los autores nos explican que la resolución eficaz de conflictos puede resultar poco probable en casos donde la influencia, el poder y la autoridad están depositados en solo una de las partes interesadas.

**EJERCICIOS:**

1. Comprar la guía, pegarla, copiarla y desarrollarla en el cuaderno; 2. Qué opina acerca de las cinco estrategias y consejos para resolver un conflicto eficazmente; 3. Qué opina de la frase. “El conflicto es el alma de las organizaciones vibrantes, progresistas y estimulantes. Enciende la creatividad, estimula la innovación y alienta el mejoramiento personal”. Argumente sus respuesta; 4. Realizar un dibujo a todo color, relacionado con el tema tratado en esta guía.

**EVALUACIÓN:**

1. Trabajo en clase (1 punto); 2. Cuaderno al día (4 puntos); 3. Sustentación (2 puntos); 4. Orden en el puesto de trabajo (1 punto); 5. Actitud ante la clase (1 punto); 6. Adquisición de la guía (1 punto).
Total: 10 puntos.

**BIBLIOGRAFÍA:**

https://psicologiaymente.com/social/formas-de-resolver-un-conflicto