

# MÉTODOS DE INTERVENCIÓN DE GRUPOS CONTEMPORÁNEOS

## Tutorial Sesión 10



M en C Rogelio Velasco Salazar

## 10. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

<b>NOMBRE DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE</b> MÉTODOS DE INTERVENCIÓN DE GRUPOS CONTEMPORÁNEOS
<b>CLAVE DE LA ASIGNATURA</b>  CGIM-00
<b>OBJETIVO(S) GENERAL(ES) DE LA ASIGNATURA:</b>  AL FINAL DEL CURSO, LOS ALUMNOS ANALIZARÁN LOS ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN Y EXPLICARÁN LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE ESTE CURSO.
<p style="text-align: center;"><b>Sesión 10</b></p> <b>10. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO</b>  10.1 Resolución del Conflicto 10.2 Comprensión de la Teoría de los estilos de Conflicto 10.3 Prevención 10.4 La comprensión de la teoría: El "enfoque relacional basada en intereses" 10.5 Uso de la herramienta: Un Proceso de Resolución de Conflictos 10.6 Puntos Clave
<b>OBJETIVO:</b>  Al término de la sesión el alumno conocerá como se lleva a cabo una resolución de conflicto de acuerdo a su tipo con un enfoque relacional basado en intereses.

## 10. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

### 10.1 Resolución del Conflicto<sup>1</sup>

La resolución de conflictos, también conocida como la reconciliación, se conceptualiza como los métodos y procesos que intervienen en la facilitación de la terminación pacífica de conflictos y la retribución. A menudo, los miembros del grupo comprometidos tratan de resolver los conflictos de grupo, comunicando activamente información sobre sus motivos o ideologías en conflicto con el resto del grupo (por ejemplo, las intenciones, motivos por los que ciertas creencias), y mediante la participación en colectivos de negociación. Las dimensiones de resolución, por lo general paralela las dimensiones del conflicto en la forma en que el conflicto se procesa. Resolución cognitiva es la forma litigante de entender y ver el conflicto, con las creencias y perspectivas y entendimientos y actitudes.

Resolución emocional está en el camino acercándose a la resolución de un conflicto, la energía emocional. Resolución del comportamiento es la forma en que uno piensa los litigantes actúan, su comportamiento. En última instancia, existe una amplia gama de métodos y procedimientos para abordar los conflictos, incluyendo, pero no limitado a, la negociación, la mediación, la diplomacia, y creativo consolidación de la paz.

En muchos casos, los conflictos en el lugar de trabajo sólo parece ser un hecho de la vida. Hemos situaciones en las que diferentes personas con diferentes objetivos y necesidades han entrado en conflicto todo visto. Y todos hemos visto la frecuencia-intensa animosidad personal que puede resultar.

El hecho de que el conflicto existe, sin embargo, no es necesariamente una mala cosa: Mientras se resuelve un conflicto con eficacia, puede conducir a un crecimiento personal y profesional.

En muchos casos, la resolución eficaz de los conflictos puede hacer la diferencia entre resultados positivos y negativos.

La buena noticia es que mediante la resolución de conflictos con éxito, puede resolver muchos de los problemas que ha traído a la superficie, así como de recibir beneficios que no podría esperar en un principio:

\*Mayor comprensión: el debate necesario para resolver el conflicto se expande la conciencia de la situación de las personas, dándoles una idea de cómo pueden alcanzar sus propios objetivos sin socavar las de otras personas.

---

<sup>1</sup> Lorenzen, Michael. 2006 Resolución de Conflictos y Académico Biblioteca Instrucción. Edit. LOEX

## 10. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

\*El aumento de la cohesión del grupo: Cuando el conflicto se resuelva de manera eficaz, los miembros del equipo puede desarrollar el respeto mutuo más fuerte, y una fe renovada en su capacidad de trabajar juntos.

\*Mejora de autoconocimiento: Conflicto empuja personas a examinar sus metas en detalle cercano, ayudándoles a comprender las cosas que son más importantes para ellos, centrar su atención, y aumentar su eficacia.

Sin embargo, si el conflicto no se maneja de manera efectiva, los resultados pueden ser perjudiciales. Objetivos en conflicto pueden convertirse rápidamente en aversión personal. El trabajo en equipo se rompe. El talento se desperdicia ya que la gente se desenganchan de su trabajo. Y es fácil acabar en una espiral hacia abajo vicioso de negatividad y recriminación.

Si usted es de mantener a su equipo u organización que trabaje con eficacia, es necesario poner fin a esta espiral descendente tan pronto como sea posible. Para ello, ayuda a entender dos de las teorías que están detrás de la resolución eficaz de los conflictos:

### 10.2 Comprensión de la Teoría de los estilos del Conflicto<sup>2</sup>

#### Modelo dual preocupación

El modelo de doble preocupación de la resolución de conflictos es un punto de vista conceptual que asume el hecho de que los individuos deben hacer frente a los conflictos se basa en dos temas o dimensiones subyacentes:

A la preocupación por uno mismo (es decir, la asertividad ), y

Una preocupación por los demás (es decir, la empatía ).

Según el modelo, los miembros del grupo equilibrar su preocupación por satisfacer las necesidades e intereses personales con su preocupación por satisfacer las necesidades y los intereses de otros en diferentes maneras. El punto de intersección entre estas dos dimensiones en última instancia conducir a los individuos que presentan diferentes estilos de resolución de conflictos. El modelo dual identifica cinco conflictos resolución estilos / estrategias que las personas pueden utilizar en función de sus disposiciones hacia los pro-auto o pro-sociales objetivos.

---

<sup>2</sup>Winslade, John & Monk, Gerald. 2000. *Un nuevo enfoque para la Resolución de Conflictos* Jossey-Bass Publishers, San Francisco

## 10. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

### 1. Estilo de conflicto de evitación

Se caracteriza por el cambio de o evitar el tema, en broma o incluso negar que existe un problema. evitación de conflictos de estilo se utiliza cuando una persona no tiene ningún interés en tratar con la otra parte, cuando uno está incómodo con el conflicto y con frecuencia debido a los contextos culturales. Por ejemplo, en motivos de la cultura china para evitar sería para mantener un buen estado de ánimo, para proteger la evita y debido a la razón filosófica y espiritual Durante los conflictos, estos evasores adoptan una actitud de "esperar y ver", a menudo permitiendo conflicto para eliminar por su cuenta sin ninguna implicación personal Por desgracia, al pasar por alto para hacer frente a situaciones de alto conflicto, evasores corren el riesgo de permitir que los problemas se agraven fuera de control.

### 2. Estilo conflicto rendimiento

Por el contrario, produciendo o "complaciente" estilos de conflicto se caracteriza por una alta preocupación por los demás, mientras que tiene una baja preocupación para el propio auto. Este enfoque pro-social pasivo surge cuando los individuos obtener satisfacción personal de satisfacer las necesidades de los demás y tienen una preocupación general por el mantenimiento de relaciones sociales estables y positivas. Cuando nos enfrentamos a un conflicto, las personas con un estilo de conflicto rendimiento tienden a dar a los demás 'exige, por respeto a la relación social.

### 3. Estilo conflicto Competitiva

Competitiva estilo o conflicto "luchando" maximiza la asertividad individuo (es decir, la preocupación por uno mismo) y minimiza la empatía (es decir, la preocupación por los demás). Grupos formados por miembros de la competencia general, disfrutan de la búsqueda de la dominación sobre los demás, y por lo general ver el conflicto como una situación de "ganar o perder". tienden a obligar a otros a aceptar sus puntos de vista personales, mediante el empleo de tácticas de poder competitivos (por ejemplo, argumentar; insulto ; acusar; la violencia) que promueven sentimientos de intimidación.

### 4. Estilo conflicto Cooperación

Se caracteriza por una preocupación activa por tanto pro-social y el comportamiento pro-auto, la cooperación estilo de conflicto se usa típicamente cuando un individuo ha elevado los intereses de sus propios resultados, así como en los resultados de los demás. Durante el conflicto, los cooperadores colaborar con otros en un esfuerzo por encontrar una solución amistosa que satisfaga a todas las partes involucradas en el conflicto. Los individuos con este tipo de estilo de conflicto tienden a ser muy asertivo y altamente empática a la vez. Al ver el conflicto como una oportunidad creativa, colaboradores voluntariamente invierten

## 10. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

tiempo y recursos en la búsqueda de una solución "ganar-ganar". [1]De acuerdo a la literatura sobre la resolución de conflictos, un estilo cooperativo de resolución de conflictos se recomienda por encima de todos los demás.

### 5. Estilo de conflicto de Conciliación

Conciliación o "comprometer" estilo de conflicto es típico de los individuos que poseen un nivel intermedio de preocupación tanto para personal y los resultados de los demás. Conciliadores valor de equidad y, al hacerlo, anticipan dar y tomar mutua interacción. Al aceptar algunas de las demandas presentadas por otros, conciliadores creen que esta amabilidad animará a otros a conocer a mitad de camino, promoviendo así la resolución de conflictos Este estilo de conflicto se puede considerar una extensión de ambos "rendimiento" y "estrategias de cooperación".

### 10.3 Prevención<sup>3</sup>

Prevenir conflictos con otras personas requiere la capacidad para escuchar, la paciencia y la voluntad de conectarse con los pensamientos y emociones del otro.

Los conflictos surgen a veces, pero puedes limitarlos convirtiéndote en un comunicador eficaz y preparando tus habilidades interpersonales para las conversaciones cotidianas. Crea una estrategia y anota los pasos para ayudarte en caso de un posible conflicto. Cuando surgen conflictos, la ira interfiere en el camino a la lucidez, pero si te preparas con tiempo, será más fácil guiar la conversación.

1.-Toma la perspectiva de la otra persona. La empatía da la idea de comprender lo que el otro está diciendo. Después de que la otra persona haya acabado de comunicar su posición, parafrasea tu comprensión del mensaje. Esto deja tiempo para la escucha activa y cualquier aclaración necesaria de la conversación mientras está sucediendo. Ser empático es saber cómo se siente el otro.

2.-Se un oyente activo. Explora los pensamientos y sentimientos del otro. Haz preguntas que no sean hostiles para comprender mejor e incentivar a la otra persona a hablar plenamente desde aquello que piensa. Un ejemplo de pregunta podría ser, "¿Hay algo que quisieras compartir conmigo?".

3.-Hazte responsable de tus pensamientos. No atribuyas tus sentimientos o motivos a la otra persona. Por ejemplo, "Estoy disgustado" es más efectivo que decir "Haces que me disguste". Comunicarse con afirmaciones desde el "yo" disminuye la chance de que la otra persona se ponga a la defensiva.

---

<sup>3</sup>[http://www.mindtools.com/pages/article/newLDR\\_81.htm](http://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_81.htm)

## 10. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

4.-Afirma a la otra persona diciendo algo positivo de él o ella. Se respetuoso. Acariciar el ego de la otra persona alivianará la tensión en la conversación. Por ejemplo, "Agradezco que te hayas acercado a mí con este conflicto. Te respeto por plantear esto y también quisiera discutirlo contigo". Afirmar los pensamientos de la otra persona te guiará en una conversación eficaz que podría haber sido incómoda.

### 10.4 La comprensión de la teoría: El "enfoque relacional basada en intereses"<sup>4</sup>

La segunda teoría se conoce comúnmente como la "relacional basada en intereses (IBR) Enfoque". Este tipo de resolución de conflictos respeta las diferencias individuales a la vez que ayudan a las personas a evitar ser demasiado arraigadas en una posición fija.

En la resolución de conflictos utilizando este enfoque, usted sigue estas reglas:

**\*Asegúrese de que las buenas relaciones son la primera prioridad:** En la medida de lo posible, asegúrese de que usted trata a la otra con calma y que intenta construir el respeto mutuo. Haga su mejor esfuerzo para ser cortés con un otro y seguir siendo constructivo bajo presión.

**\*Mantenga a las personas y los problemas por separado:** Reconocer que en muchos casos la otra persona no se hace la difícil simplemente tiene - diferencias reales y válidas que pueden estar detrás de sus posiciones conflictivas. Al separar el problema de la persona, los problemas reales pueden ser debatidos sin dañar las relaciones de trabajo.

**\*Preste atención a los intereses que se presentan:** Al escuchar con atención podrá ser más propenso a entender por qué la persona está adoptando su posición.

**\*Escuche primero;** hablar segundos: Para resolver un problema de manera efectiva hay que entender que la otra persona está viniendo antes de defender su propia posición.

**\*Establecidos los "Hechos":** Acordar y establecer los objetivos, elementos observables que tendrán un impacto en la decisión.

**\*Explore las opciones juntas:** Estar abierto a la idea de que puede existir una tercera opción, y que se puede llegar a esta idea de manera conjunta.

---

<sup>4</sup>Bar-Siman-Tov, Yaacov (Ed.) (2004). *Desde la Resolución de Conflictos de la reconciliación*. Oxford University Press

## 10. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

Siguiendo estas reglas, a menudo se puede mantener discusiones contenciosas positiva y constructiva. Esto ayuda a evitar que el antagonismo y la aversión que tan a menudo causa conflictos a girar fuera de control.

### 10.5 Uso de la herramienta: Un Proceso de Resolución de Conflictos<sup>1</sup>

Sobre la base de estos enfoques, un punto de partida para tratar el conflicto es identificar el estilo de conflicto primordial empleado por usted, su equipo o su organización.

Con el tiempo, los estilos de gestión de conflictos de las personas tienden a ser malos, y una manera "correcta" para resolver el conflicto emerge. Es bueno reconocer cuando este estilo se puede utilizar con eficacia, sin embargo, asegúrese de que la gente entienda que los diferentes estilos pueden adaptarse a diferentes situaciones.

Mira las circunstancias, y piense en el estilo que puede ser apropiado.

A continuación, utilice el proceso siguiente para resolver el conflicto:

#### **Primer paso: Establecer la escena**

Si es apropiado para la situación, de acuerdo las normas del Enfoque IBR (o al menos considerar el uso del enfoque de ti mismo.) Asegúrese de que la gente entienda que el conflicto puede ser un problema común, que puede ser mejor resuelto mediante la discusión y la negociación y no a través agresión cruda.

Si usted está involucrado en el conflicto, hacen hincapié en el hecho de que usted está presentando su percepción del problema. Utilice la escucha activa habilidades para asegurar que escuche y entienda las posiciones y percepciones de otros.

- Repita.
- Paráfrasis.
- Resumir.
- 

Y asegúrese de que cuando usted habla, usted está utilizando un adulto, asertivo en lugar de acercarse a un estilo sumiso o agresivo.

---

<sup>1</sup> Lorenzen, Michael. 2006 Resolución de Conflictos y Académico Biblioteca Instrucción. Edit. LOEX



## 10. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

### **Segundo paso: Reunir información**

Aquí usted está tratando de llegar a los que subyacen los intereses, necesidades y preocupaciones. Pida punto de vista de la otra persona y confírmelo que usted respeta su opinión y necesita su cooperación para resolver el problema.

Trate de entender sus motivaciones y objetivos, y ver cómo sus acciones pueden estar afectando estos.

Además, trate de entender el conflicto en términos objetivos: ¿Está afectando el desempeño del trabajo? dañar la entrega al cliente? interrumpir el trabajo en equipo? dificultando la toma de decisiones? o así sucesivamente. Asegúrese de concentrarse en las cuestiones de trabajo y dejar personalidades fuera de la discusión.

- \*Escuchar con empatía y ver el conflicto desde el punto de vista de la otra persona.
- \*Identificar los problemas de manera clara y concisa.
- \*Use declaraciones de "I".
- \*Sea flexible.
- \*Aclarar sentimientos.

### **Paso tres: Acordar el Problema**

Esto suena como un paso obvio, pero a menudo diferentes subyacentes necesidades, intereses y objetivos puede hacer que las personas perciben los problemas de manera muy diferente. Tendrá que estar de acuerdo los problemas que usted está tratando de resolver antes de que encontrará una solución mutuamente aceptable.

A veces diferentes personas verán diferentes pero entrelazados problemas - si no se puede llegar a una percepción común del problema, entonces por lo menos, es necesario comprender lo que la otra persona ve como el problema.

### **Paso cuatro: Brainstorm Posibles Soluciones**

Si todo el mundo se va a sentir satisfecho con la resolución, que le ayudará si todo el mundo ha tenido una participación justa en la generación de soluciones. Una lluvia de ideas de posibles soluciones, y estar abierto a todas las ideas, incluyendo los que nunca considerado antes.

## 10. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

### Paso cinco: negociar una solución

En esta etapa, el conflicto puede ser resuelto: Ambas partes pueden comprender mejor la posición de la otra, y una solución mutuamente satisfactoria puede ser claro para todos.

Sin embargo, también puede haber descubierto las diferencias reales entre sus posiciones. Aquí es donde una técnica como la negociación ganar-ganar puede ser útil para encontrar una solución que, al menos en cierta medida, satisface todos. Hay tres principios rectores aquí: Mantenga la calma, ser paciente, tener respeto.

### 10.6 Puntos Clave

El conflicto en el lugar de trabajo puede ser muy destructivo para buen trabajo en equipo.

Gestionado en la dirección equivocada, las diferencias reales y legítimas entre las personas pueden quedar rápidamente fuera de control, dando lugar a situaciones en las que la cooperación se rompe y la misión del equipo se ve amenazada. Este es particularmente el caso en el que se utilizan los enfoques equivocados a la resolución de conflictos.

Para calmar estas situaciones hacia abajo, ayuda a tomar un enfoque positivo a la resolución de conflictos, donde la discusión es cortés y no de confrontación, y la atención se centra en temas y no en los individuos. Si esto se hace, a continuación, siempre y cuando la gente escucha con atención y exploran hechos, problemas y posibles soluciones de forma adecuada, el conflicto puede a menudo ser resuelto con eficacia.

### Fuentes de Información

#### a) Libros

No	Tipo	Título	Autor	Editorial	Año
1	Libro	Resolución de Conflictos	Lorenzen, Michael	LOEX	2006
2	Libro	<i>Un nuevo enfoque para la Resolución de Conflictos</i>	Winslade, John & Monk, Gerald	Jossey-Bass Publishers, San Francisco	2000
3	Libro	<i>Desde la Resolución de Conflictos de la reconciliación.</i>	Bar-Siman-Tov, Yaacov	Oxford University Press	2004

#### b) Páginas web

[http://www.mindtools.com/pages/article/newLDR\\_81.htm](http://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_81.htm)