

Gestión de conflictos



- ✓ Desarrollar equipos efectivos capaces de superar exitosamente cualquier conflicto.
- ✓ Incentivar la comprensión y la empatía entre los miembros de los equipos de trabajo
- ✓ Promover un ambiente agradable y productivo en las distintas áreas.



Características del conflicto



Forma parte natural de nuestra vida



Se origina por las diferencia de intereses entre las personas o grupo de personas



El conflicto no es bueno ni malo en sí mismo, tiene aspectos positivos y negativos



Debemos verlo como una oportunidad, gestionándolo adecuadamente



Debemos resolverlos buscando que todas las partes salgan beneficiadas

Elementos de un conflicto

1. Las partes involucradas

2. Acciones que conllevan a que el otro no alcance sus objetivos



3. Percepción de intereses y expectativas **contrarias** entre personas

4. La creencia que la otra persona va **prevalecer sus propios intereses** en contra de todos



Factores que contribuyen al agravamiento del conflicto



- Las falsas percepciones
- Los valores y creencias (actitudes)
- La poca apertura para la solución
- Mala gestión de las emociones
- Mala gestión de la comunicación

Conflicto Funcional

Resulta positiva para el rendimiento y productividad de la organización

Fomenta la innovación, creatividad y adaptación en las organizaciones.



Conflicto Disfuncional

Perjudica a la organización o impide que alcance sus objetivos

Disminuye la satisfacción de las personas, creando un ambiente de mayor presión y tensión.

Aspectos positivos y negativos del conflicto

Positivos

Considera **problemas** que antes no se tenían en cuenta

Desarrolla la **empatía**: entender el punto de vista de los demás

Promueve la generación de **nuevas ideas, creatividad** y el **cambio**

Mejora la **toma de decisiones** al fomentar la **creatividad e innovación**

Fortalece la **integración** y el **compromiso** con la organización si se resuelve adecuadamente



1

2

3

4

5

Negativos

Puede generar **emociones negativas** y **estrés**

Perjudica la **comunicación** y **coordinación**

Produce cambios en el estilo de **liderazgo** participativo a **autoritario**

Genera **prejuicios** o **estereotipos** en las personas

Promueve la **lealtad a un pequeño grupo**, perjudicando a toda la organización



Fases para la resolución de conflictos



Aceptación

Reconocer la existencia del problema e identificar sus causas

Empatía

Entender la posición de la otra parte

Compromiso

Demostrar el deseo de resolver el problema por las partes involucradas

Examinar

Discutir el problema y buscar las posibles soluciones

Seguimiento

Dar seguimiento a los compromisos y acuerdos pactados

Resolución

Resolver el problema de manera que se aceptada por las partes

Después de aprender sobre la resolución de conflictos... ¿Cómo aplicarlo?

Respetando las diferentes opiniones de mis compañeros, y fomentando la creatividad e innovación en nuestros equipos

Fortaleciendo relaciones de confianza e interdependencia entre los distintos equipos

Resolviendo de manera efectiva y creativa nuestras diferencias para mejorar el desempeño de la organización



