

HABILIDADES BLANDAS PARA EL ÉXITO PROFESIONAL Y PERSONAL

Módulo 2: Comunicación Efectiva

Negociación y Resolución de Conflictos

Sesión 23: Estrategias para la
Resolución de Conflictos



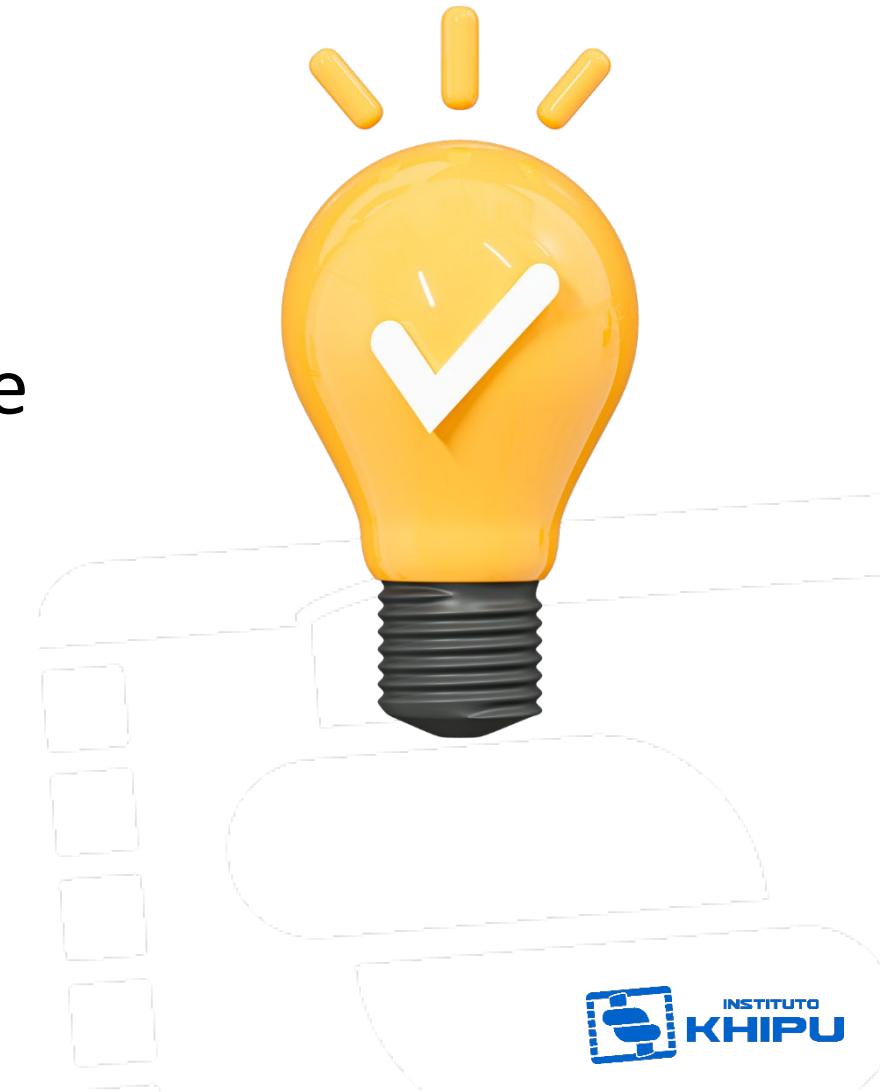
Objetivo

- Identificar estrategias prácticas para resolver conflictos

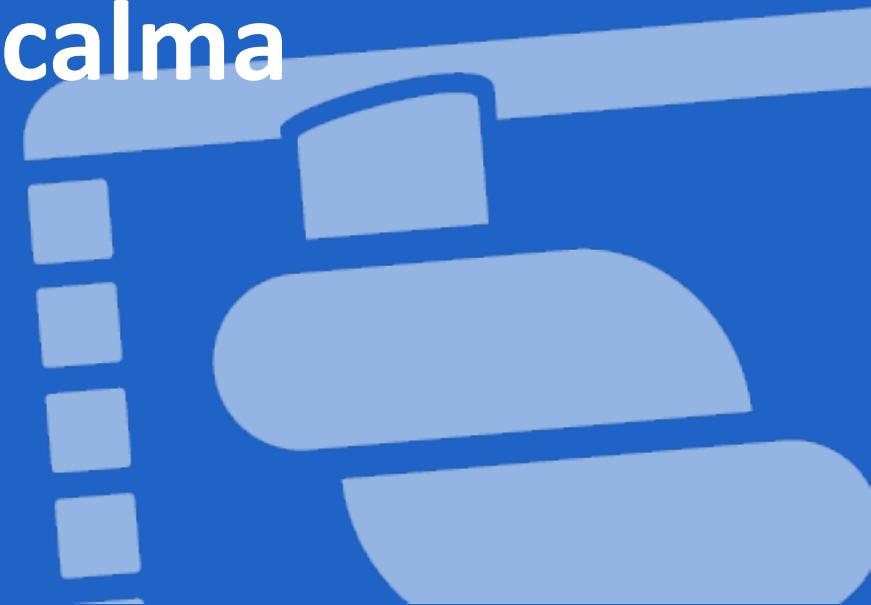


DATO CURIOSO

- El 85% de los conflictos en el trabajo son causados por problemas de comunicación”
(Fuente: Society for Human Resource Management).
- ¿Qué tipos de conflictos han enfrentado y cómo los resolvieron?



Estrategias para resolver conflictos: Escucha activa, identificar intereses, explorar soluciones creativas, mantener la calma



Introducción a las Estrategias para Resolver Conflictos

- **Definición:** Resolver conflictos implica manejar desacuerdos de manera constructiva para alcanzar soluciones beneficiosas para todas las partes.
- **Importancia:** Desarrollar habilidades para resolver conflictos mejora las relaciones interpersonales y el ambiente de trabajo.



Escucha Activa

- **Definición:** La escucha activa es prestar atención plena a lo que dice la otra persona, mostrando interés y comprensión.
- **Técnicas:**
 - Mantener contacto visual.
 - Asentir con la cabeza y usar expresiones faciales adecuadas.
 - Hacer preguntas aclaratorias.
- **Beneficios:** Fomenta la confianza y facilita la comprensión mutua



Identificar Intereses

- **Definición:** Identificar intereses implica entender las necesidades y preocupaciones subyacentes de todas las partes involucradas.
- **Técnicas:**
 - Preguntar sobre los objetivos y motivaciones.
 - Escuchar activamente para descubrir intereses ocultos.
- **Beneficios:** Ayuda a encontrar soluciones que satisfagan a todas las partes.



Explorar Soluciones Creativas

- **Definición:** Buscar soluciones creativas implica pensar fuera de lo común para encontrar alternativas innovadoras.
- **Técnicas:**
 - Lluvia de ideas (brainstorming).
 - Evaluar pros y contras de cada opción.
- **Beneficios:** Genera opciones que pueden ser más efectivas y satisfactorias



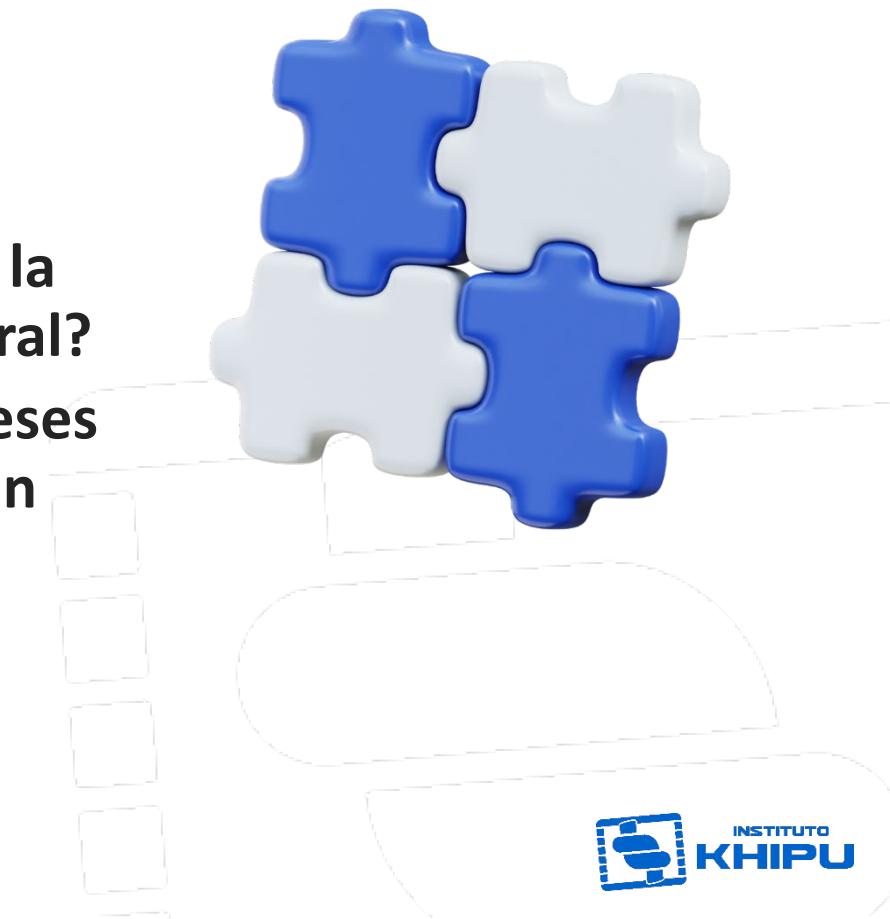
Mantener la Calma

- **Definición:** Mantener la calma es controlar las emociones para manejar el conflicto de manera racional y constructiva.
- **Técnicas:**
 - Respiración profunda.
 - Pausas antes de responder.
 - Practicar la empatía.
- **Beneficios:** Reduce la tensión y facilita la resolución del conflicto

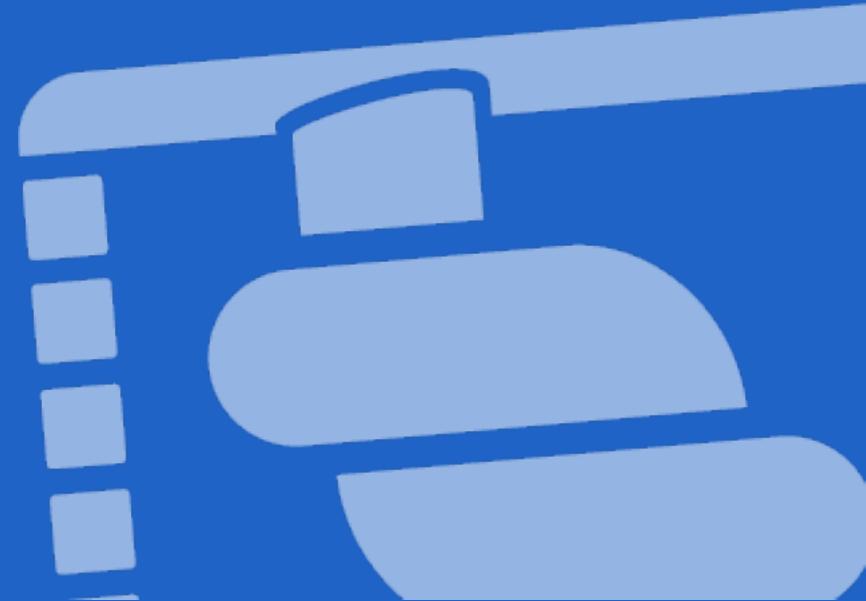


Trabajo en clase

- Leer este artículo
<https://hegel.edu.pe/blog/estrategia-resolucion-conflicto/>
- Responder a estas preguntas en grupo
 - **¿Cómo puede la escucha activa contribuir a la resolución de conflictos en un entorno laboral?**
 - **¿Por qué es importante identificar los intereses subyacentes de las partes involucradas en un conflicto?**



Modelos: Colaboración vs. compromiso, acomodación, evasión y competencia.



Modelos de Manejo de Conflictos

- **5 modelos:** Colaboración, Compromiso, Acomodación, Evasión y Competencia.
- Imagen representativa de un conflicto (por ejemplo, dos personas discutiendo)



Colaboración

- Trabajar juntos para encontrar una solución que satisfaga a ambas partes.
- **Ventajas:** Soluciones duraderas, mejora de relaciones.
- **Desventajas:** Puede ser tiempo-consumidor.
- **Ejemplo práctico:** Proyecto grupal en el que todos contribuyen.



Compromiso

- Cada parte cede algo para llegar a un acuerdo.
- **Ventajas:** Soluciones rápidas, todos ganan algo.
- **Desventajas:** Ninguna parte obtiene todo lo que quiere.
- **Ejemplo práctico:** Decidir el destino de un viaje en grupo.



Acomodación

- Una parte cede a las demandas de la otra.
- **Ventajas:** Mantiene la armonía, útil en situaciones de baja importancia.
- **Desventajas:** Puede llevar a resentimientos si se usa en exceso.
- **Ejemplo práctico:** Elegir una película para ver con amigos.



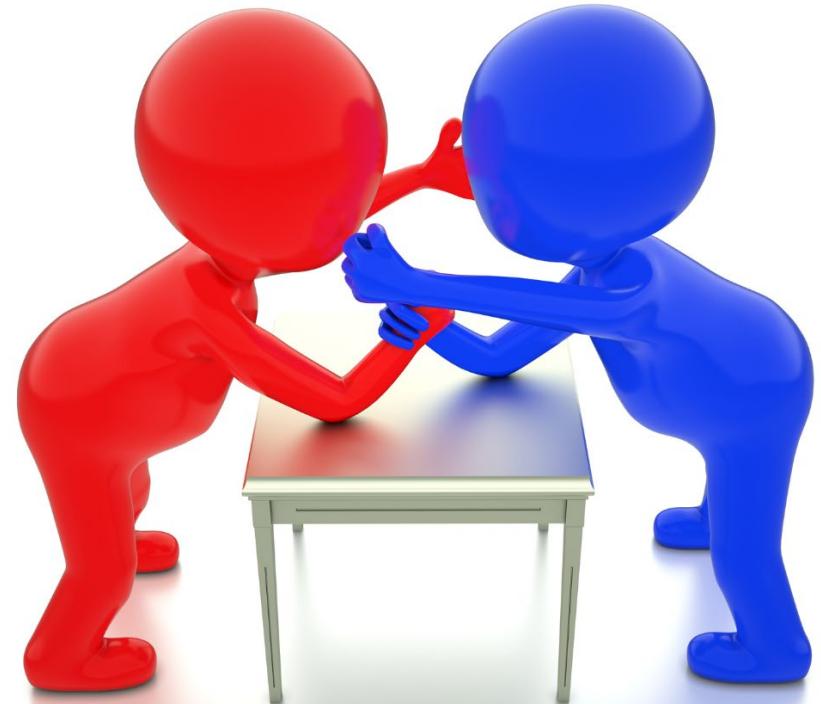
Evasión

- Evitar el conflicto en lugar de enfrentarlo.
- **Ventajas:** Útil cuando el conflicto es trivial o el tiempo es limitado.
- **Desventajas:** Los problemas pueden empeorar si se evitan constantemente.
- **Ejemplo práctico:** Ignorar un comentario negativo en redes sociales.



Competencia

- Una parte busca ganar a expensas de la otra.
- **Ventajas:** Útil en situaciones de emergencia o cuando se necesita una decisión rápida.
- **Desventajas:** Puede dañar relaciones y generar conflictos futuros.
- **Ejemplo práctico:** Competir por un puesto en un equipo deportivo.



Trabajo en equipo

- Revisar el articulo
<https://lamenteesmaravillosa.com/cuatro-tecnicas-de-resolucion-de-conflictos/>
- Cada grupo debe discutir las siguientes preguntas:
 - ¿Cuál de los estilos de manejo de conflictos les parece más efectivo y por qué?
 - ¿Han utilizado alguno de estos estilos en su vida diaria? Den ejemplos.
 - ¿En qué situaciones creen que sería más apropiado usar cada estilo?



Bibliografía

1. Blake, R. R., & Mouton, J. S. (1984). **La rejilla gerencial: Estrategias para el éxito en la administración.** México: Editorial Trillas.
2. Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). **Instrumento de modos de conflicto de Thomas-Kilmann.** Xicom.
3. Rahim, M. A. (2001). **Gestión de conflictos en las organizaciones.**

