



Agencia de
Aprendizaje
a lo largo
de la vida

Habilidades Blandas

Resolución de conflictos

Resolución de conflictos

*"Los conflictos pueden ayudar a que
nuestro equipo crezca...
siempre y cuando los resolvamos
adecuadamente".*

Empezar

Resolución de conflictos

Los conflictos **son parte natural de las relaciones humanas**. Reconocer esta realidad es crucial; enfrentarlos de manera constructiva en lugar de evitarlos es la clave para lograr resoluciones positivas.

Esto requiere **identificar problemas, comunicación efectiva, compromisos y medidas preventivas**. El objetivo es promover la armonía y la cooperación entre todas las partes.

Índice

1. Identificación de conflictos
2. Repaso: conflictos dentro de un equipo de trabajo
3. Estrategias para resolver conflictos
4. Habilidades que intervienen en la resolución de conflictos
5. Toma de decisión
6. Autoevaluación

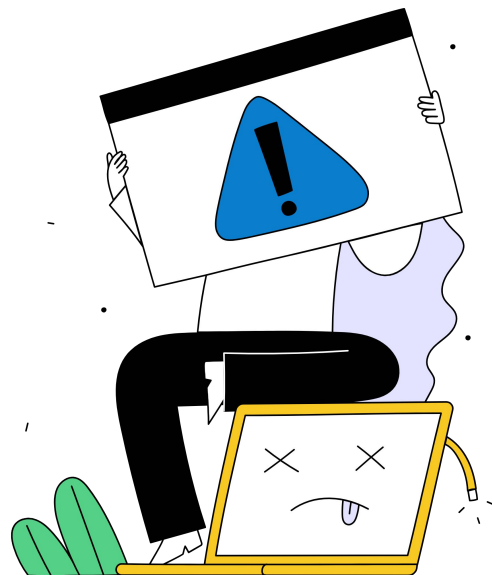
1. Identificación de conflictos

Empezar

Primer paso para resolver conflictos: identificarlos

Identificar conflictos en el entorno laboral requiere estar atento a ciertos indicadores y señales que sugieren tensiones o desacuerdos entre individuos o grupos.

Algunos indicadores pueden ser:



Indicadores de futuros conflictos

1

Cambios en el comportamiento

Observar cambios significativos en el comportamiento de los compañeros, como irritabilidad, agresión o evitación de interacciones sociales.

2

Falta de comunicación

Notar una comunicación deficiente o poco clara entre colegas, incluyendo malentendidos frecuentes o falta de colaboración en proyectos.

3

Desacuerdos frecuentes

Observar discusiones o desacuerdos persistentes sobre tareas, objetivos, prioridades o asignación de recursos.

Indicadores de futuros conflictos

4

Rumores y chismes

Prestar atención a la difusión de rumores o chismes en el lugar de trabajo, ya que pueden ser indicadores de conflictos subyacentes o tensiones.

5

Aislamiento o división

Notar la formación de "grupos" o facciones dentro del equipo, donde algunos compañeros se aíslan o se distancian de otros

6

Cambios en la dinámica del equipo

Observar falta de cooperación, pérdida de confianza o resentimiento mutuo, que pueden indicar la presencia de conflictos no resueltos.

Primer paso para resolver conflictos: identificarlos

Lograr **identificar a tiempo el tipo de conflicto** favorece que este pueda escalar y desembarcar en otras áreas importantes para el cumplimiento de objetivos.

Es importante **reconocerlos para que no se pierda la comunicación, la motivación y la productividad** del equipo de trabajo.



2. Repaso: conflictos dentro de un equipo de trabajo

Empezar

Conflictos dentro de un equipo de trabajo

Cómo trabajamos en el módulo anterior, pueden aparecer múltiples conflictos en el día a día del trabajo en equipo. Por lo tanto, **es importante tomar medidas para resolverlos.**

A continuación podrán encontrar diferentes estrategias para abordarlos.



Recordemos que...

Los motivos más frecuentes de conflicto dentro de un equipo son:

1. Comunicación deficiente
2. Desacuerdos
3. Desigualdad en las tareas
4. Falta de compromiso
5. Problemas de organización
6. Resistencia al cambio
7. Falta de cohesión y sentido de pertenencia
8. Dificultades para tomar decisiones

3. Estrategias para resolver conflictos

Empezar

Receta clásica para resolver conflictos:

1. **Reconocer el Conflicto:** Aceptar que existe un conflicto y comprender su naturaleza es el primer paso. Reconocer las emociones involucradas y la importancia de resolverlo es esencial.
2. **Comunicación Abierta:** Establecer un ambiente propicio para la comunicación. Escucha activamente a todas las partes involucradas.
3. **Identificar el Problema:** Identifica las causas fundamentales del conflicto. Asegúrate de entender las percepciones y perspectivas de cada parte para obtener una imagen completa.
4. **Generar Soluciones:** Juntos, buscar soluciones que sean aceptables para todos. Fomenta la creatividad y el pensamiento colaborativo para encontrar alternativas que aborden los intereses de todas las partes.

Receta clásica para resolver conflictos:

5. **Evaluar las Soluciones:** Analiza y evalúa las soluciones propuestas. Considera las ventajas y desventajas de cada opción, así como su viabilidad.
6. **Seleccionar una Solución:** Elige la solución que sea más apropiada y que tenga el mayor consenso entre las partes.
7. **Implementar la Solución:** Lleva a cabo la solución acordada. Esto podría involucrar cambios en el comportamiento, en las políticas o en la forma de trabajar juntos.
8. **Seguimiento y Evaluación:** Monitorea la implementación de la solución y evalúa su efectividad.
9. **Aprender del Conflicto:** Reflexiona sobre el conflicto y el proceso de resolución.

Algunos ejercicios útiles

Negociación

La negociación es la forma más habitual y adecuada. Es un proceso que busca un punto intermedio que satisfaga las necesidades de ambas partes, mediante concesiones mutuas.

1. **Preparación:** comprender tus objetivos y necesidades, así como los de la otra parte.
2. **Establecer Objetivos Claros:** Definir claramente lo que esperas lograr.
3. **Comunicación Efectiva:** comunica tus puntos de vista y escucha activamente a la otra parte. Mantén un tono respetuoso y evita la confrontación.
4. **Identificar Intereses:** Tratar de entender los intereses subyacentes de ambas partes.
5. **Generar Opciones:** Proporciona y evalúa diversas soluciones para abordar el conflicto.
6. **Negociación de Concesiones:** Hacer concesiones en ciertos aspectos para llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso.
7. **Evaluar Alternativas:** Si no se logra un acuerdo, considera las posibles alternativas y sus consecuencias antes de abandonar por completo.
8. **Compromiso:** Busca un punto medio que satisfaga tanto tus objetivos como los de la otra parte.
9. **Documentar el Acuerdo:** Una vez que se haya llegado a un acuerdo, asegúrate de documentar los términos con claridad para evitar malentendidos.
10. **Mantener una Relación Positiva:** al finalizar, es importante mantener una relación constructiva con la otra parte.

Algunos ejercicios útiles

Mediación

La mediación es un proceso estructurado y voluntario de resolución de conflictos en el que un tercero neutral facilita la comunicación entre las partes en disputa y las ayuda a llegar a un acuerdo.

1. **Neutralidad del mediador:** El mediador actúa como un tercero imparcial y neutral, sin tomar partido por ninguna de las partes en disputa.
2. **Confidencialidad:** La mediación se lleva a cabo en un entorno confidencial donde las discusiones y la información compartida durante el proceso son privadas.
3. **Facilitación de la comunicación:** El mediador ayuda a facilitar la comunicación entre las partes, asegurándose de que cada una tenga la oportunidad de expresar sus preocupaciones, intereses y puntos de vista.

4. **Exploración de intereses y necesidades:** el mediador ayuda a las partes a identificar y explorar sus intereses subyacentes y necesidades comunes.
5. **Generación de opciones de solución:** El mediador fomenta la generación de opciones creativas y mutuamente aceptables para resolver el conflicto.
6. **Facilitación de acuerdos:** el mediador ayuda a las partes a llegar a un acuerdo mutuamente aceptable y beneficioso. Esto puede implicar la redacción de un acuerdo por escrito que establezca los términos y condiciones del acuerdo.
7. **Empoderamiento de las partes:** La mediación empodera a las partes involucradas al permitirles tener un control activo sobre el resultado del conflicto.

Algunos ejercicios útiles

Cambio de papeles

Párate un momento y tratá de **ponerte en el lugar de la otra persona** involucrada en el conflicto.

Imagina cómo esa persona podría sentirse, qué palabras podría decir y cómo podría reaccionar ante la situación.

Después de algún tiempo, **regresa a tu propio papel** y reflexiona sobre tus propios sentimientos y lo que has aprendido.

Esta técnica te permitirá ganar una comprensión más profunda del punto de vista del otro, lo que a su vez puede **facilitar la empatía y la comunicación efectiva** durante la resolución del conflicto.

Mensajes “yo”

Evita usar los "mensajes tú" (tú piensas, tú dices, tú haces), ya que **culpan a la otra parte**.

En lugar de buscar culpables, **enfócate en identificar y resolver la situación**.

Usa "yo pienso, yo digo, yo siento o yo hago" para comunicarte y ofrecer soluciones.

Esto **evita personalizar los conflictos** y objetiviza los problemas.

Algunos ejercicios útiles

Tú dices - yo digo

Antes de expresar tu opinión, **resume lo que la otra persona ha dicho previamente**. Solo después de que el resumen sea aceptado, comparte tu punto de vista.

Este enfoque te ayuda a **considerar otras opiniones** además de la tuya.

Truco de las 3 “R”

Resentimiento: las partes explican todo lo que les hace sentir molestas.

Requerimiento: cada parte señala algo que necesitaría que realizara la otra parte y que le ayudará a sentirse mejor y a solucionar el problema.

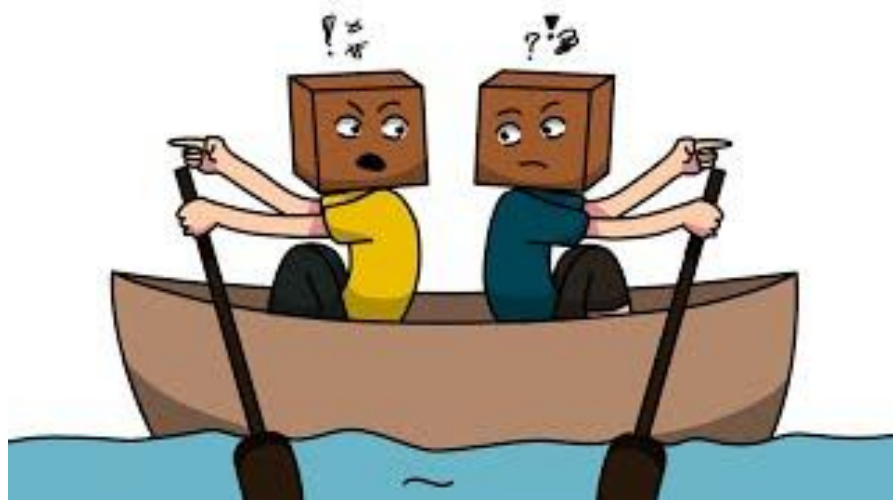
Reconocimiento: cada persona indica qué requerimiento de la otra está dispuesta a cumplir, las dos expresan las realidades positivas que ven en la otra persona y que la hacen agradable y admirable.

Algunos ejercicios útiles

Para cerrar...

Observen el siguiente video donde se ponen dos ejemplos de conflicto con otros dos métodos para resolverlo:

El método **“OIS (observación-impacto-solicitud)”** y el método **“salir del triángulo dramático”**.



[Link al video](#)

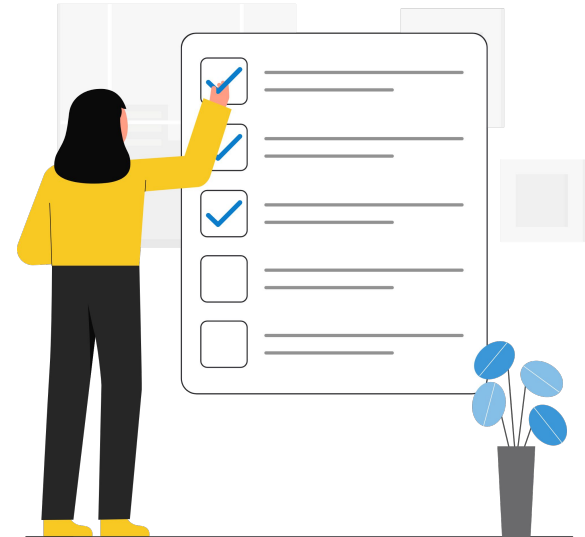
4. Habilidades que intervienen en la resolución de conflictos

Empezar

Habilidades que intervienen en la resolución de conflictos

Todas las habilidades blandas están interrelacionadas con otras. En este módulo aprendimos que **no podemos trabajar en equipo efectivamente si no sabemos resolver conflictos.**

Ahora, ¿qué otras habilidades tenemos que optimizar para resolver conflictos de manera adecuada?



Habilidades que intervienen en la resolución de conflictos

1

Comunicación efectiva

Es necesario aprender habilidades de comunicación que ayuden a expresar preocupaciones de manera clara y respetuosa, así como a escuchar activamente las perspectivas de los demás.

2

Gestión emocional

Aprender técnicas para manejar emociones intensas durante un conflicto y promover un enfoque más objetivo y constructivo en la resolución.

3

Empatía y respeto

Practicar la empatía hacia las experiencias y perspectivas de los demás, así como el respeto por las diferencias individuales, culturales y profesionales.

5. Toma de decisión

Empezar



Las mejores decisiones son el resultado de la sabiduría colectiva y la colaboración de todo un equipo



Autor/as/es: John C. Maxwell

Toma de decisiones

La toma de decisiones en equipo es un proceso en el que **un grupo de personas colabora para evaluar opciones, discutir alternativas y llegar a un consenso** sobre la mejor acción a tomar para alcanzar un objetivo común.

Es importante tener en cuenta que para lograr decisiones adecuadas, hay que tener en cuenta la **diversidad de perspectivas** y aplicar la **mayor creatividad posible**.

Existe una guía de pasos para llevar adelante al momento de tomar decisiones dentro de un equipo de trabajo:

Pasos para la toma de decisiones

Pasos	Descripción
Identificar el problema o la situación	Reconocer la necesidad de tomar una decisión y definir claramente el problema o la situación.
Recopilar información relevante	Reunir datos, hechos y cualquier otra información pertinente relacionada con el problema.
Identificar alternativas	Generar una lista de opciones o cursos de acción que podrían abordar el problema.
Evaluar y analizar las alternativas	Analizar las ventajas, desventajas, riesgos y consecuencias asociadas con cada alternativa.
Tomar la decisión	Elegir la mejor opción o curso de acción basado en la información y el análisis realizado.
Implementar la decisión	Poner en práctica la decisión tomada, asignar recursos y comunicar la decisión a las partes relevantes.
Evaluar los resultados	Monitorear y evaluar los resultados de la decisión implementada y realizar ajustes si es necesario.

Herramientas para la toma de decisiones

En este video, podrán observar **2 técnicas** que se suelen utilizar para trabajar la toma de decisiones vinculada a la resolución de conflictos: el **“diagrama de Ishikawa”** y el **“análisis de 5 por qué”**.



[Link al video](#)

6. Autoevaluación

Empezar

Respondamos

¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor un enfoque colaborativo para resolver conflictos?

- a) Ignorar el conflicto y esperar que se resuelva solo.*
- b) Competir agresivamente para obtener lo que quieres.*
- c) Trabajar juntos para encontrar una solución que beneficie a ambas partes.*
- d) Ceder ante las demandas del otro lado para evitar confrontaciones.*

Siguiente

Respondamos

¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor un enfoque colaborativo para resolver conflictos?

a) Ignorar el conflicto y esperar que se resuelva solo.

b) Competir agresivamente para obtener lo que quieres.

c) Trabajar juntos para encontrar una solución que beneficie a ambas partes. 

d) Ceder ante las demandas del otro lado para evitar confrontaciones.

Siguiente

Respondamos

¿Qué habilidad es fundamental para la comunicación efectiva durante la resolución de conflictos?

a) Hablar más fuerte que los demás para imponer tu punto de vista.

b) Ignorar las preocupaciones de los demás y enfocarte solo en tus propias necesidades.

c) Escuchar activamente y mostrar empatía hacia las perspectivas de los demás.

d) Interrumpir constantemente para asegurarte de que se escuche tu opinión.

Siguiente

Respondamos

¿Qué habilidad es fundamental para la comunicación efectiva durante la resolución de conflictos?

a) Hablar más fuerte que los demás para imponer tu punto de vista.

b) Ignorar las preocupaciones de los demás y enfocarte solo en tus propias necesidades.

c) Escuchar activamente y mostrar empatía hacia las perspectivas de los demás. 

d) Interrumpir constantemente para asegurarte de que se escuche tu opinión.

Siguiente

Respondamos

Durante la negociación, ¿qué significa el término "compromiso"?

- a) Mantener posiciones inflexibles y buscar solo lo que quieres.*
- b) Llegar a un acuerdo donde ambas partes ceden en algunos puntos para llegar a un resultado mutuamente aceptable.*
- c) Dominar la conversación y presionar a la otra parte para que acepte tus condiciones.*
- d) Dejar que la otra parte dicte los términos del acuerdo sin ceder en nada.*

Siguiente

Respondamos

Durante la negociación, ¿qué significa el término "compromiso"?

a) Mantener posiciones inflexibles y buscar solo lo que quieres.

b) Llegar a un acuerdo donde ambas partes ceden en algunos puntos para llegar a un resultado mutuamente aceptable.



c) Dominar la conversación y presionar a la otra parte para que acepte tus condiciones.

d) Dejar que la otra parte dicte los términos del acuerdo sin ceder en nada.

Siguiente

Respondamos

¿Cuál de las siguientes opciones es un beneficio de la resolución de conflictos de manera constructiva en el entorno laboral?

- a) Aumento de la productividad debido a la competencia entre colegas.*
- b) Reducción del estrés y la tensión en el lugar de trabajo.*
- c) Creación de un ambiente de trabajo hostil y poco colaborativo.*
- d) Fomento de la desconfianza y la falta de cooperación entre los miembros del equipo.*

Siguiente

Respondamos

¿Cuál de las siguientes opciones es un beneficio de la resolución de conflictos de manera constructiva en el entorno laboral?

a) Aumento de la productividad debido a la competencia entre colegas.

b) Reducción del estrés y la tensión en el lugar de trabajo. 

c) Creación de un ambiente de trabajo hostil y poco colaborativo.

d) Fomento de la desconfianza y la falta de cooperación entre los miembros del equipo.

Siguiente

Respondamos

¿Cuál de las siguientes estrategias es útil para manejar conflictos interpersonales en el lugar de trabajo?

- a) Evitar el conflicto y esperar que desaparezca por sí solo.*
- b) Culpar a los demás por el conflicto y negarse a aceptar responsabilidad.*
- c) Abordar el conflicto directamente, utilizando la comunicación abierta y el compromiso.*
- d) Mantener el conflicto oculto y no hablar de él para evitar confrontaciones.*

Siguiente

Respondamos

¿Cuál de las siguientes estrategias es útil para manejar conflictos interpersonales en el lugar de trabajo?

a) *Evitar el conflicto y esperar que desaparezca por sí solo.*

b) *Culpar a los demás por el conflicto y negarse a aceptar responsabilidad.*

c) *Abordar el conflicto directamente, utilizando la comunicación abierta y el compromiso.*



d) *Mantener el conflicto oculto y no hablar de él para evitar confrontaciones.*

Siguiente

FELICITACIONES!

Lograste finalizar este módulo.
Esperamos que te ayude a seguir
mejorando en tu desarrollo
personal y profesional.

Te invitamos a reflexionar

1. ¿Qué aprendí? Principales conceptos e ideas.
2. ¿Cómo lo aprendí? Pasos seguidos para aprenderlo.
3. ¿Qué ha sido lo más fácil? ¿Y lo más difícil?
4. ¿Para qué me sirvió? Utilidad de lo aprendido.
5. ¿En qué otras situaciones puedo aplicarlo? Extrapolación de lo aprendido a otros espacios, a la vida cotidiana, etc