

MANEJO DE CONFLICTO Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

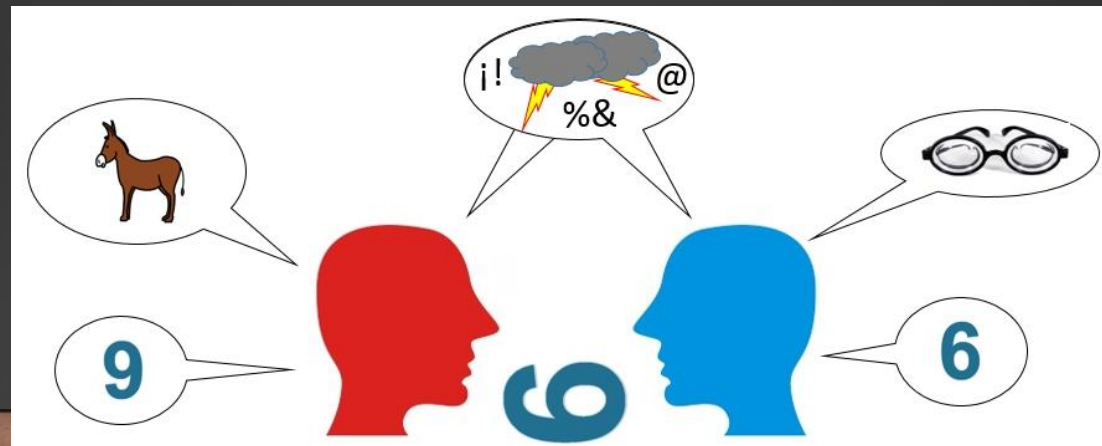
PRESENTADORA: ANDREA LINARES

PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

“TODO CONFLICTO ES EL RESULTADO DE UN
PENSAMIENTO RÍGIDO Y UNILATERAL.”
- LAO TZU

TIPOS DE CONFLICTO

- **Intrapersonales**, que surgen como consecuencia de insatisfacciones y contradicciones “dentro” de las personas
- **Interpersonales**, que surgen de enfrentamientos de intereses, valores, normas, deficiente comunicación, entre las personas.
- **Organizacionales**, que surgen de problemas vinculados con el trabajo, y las relaciones que se establecen en este, entre individuos, grupos, departamentos, etc.



FUENTES DEL CONFLICTO

1

- **LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

La comunicación es mala, escasa o nula y genera una relación en la cual ambas partes se perciben como “enemigas” o como “malas”, generándose una escalada del conflicto.

- **LA ESTRUCTURA Y EL SISTEMA ORGANIZACIONAL**

Son fuentes de conflicto cuando se permite y promueve la asimetría de poder, la desigualdad, la exclusión, la inequidad, las leyes ambiguas, los procesos inadecuados de toma de decisiones.

- **LOS RECURSOS ESCASOS**

Los conflictos se suscitan respecto a la distribución de recursos (tangibles o intangibles), es decir, quién recibe qué, o quién obtiene tal o cual beneficio.



FUENTES DEL CONFLICTO

2



- **LOS VALORES Y CREENCIAS** Los conflictos pueden surgir cuando estos valores o creencias son rechazados, minimizados o no tomados en cuenta por la otra persona.
- **LA PERCEPCIÓN DEL CONFLICTO** Se convierte en fuente al interpretarse los hechos de manera distinta, desde su propia perspectiva o cuando la información que manejan es insuficiente o inexacta.
- **LAS NECESIDADES E INTERESES** El conflicto se produce cuando no existe un acuerdo sobre lo que debe respetarse o satisfacerse para que la persona o el grupo puedan desarrollarse.

EL CONFLICTO TAMBIÉN PUEDE SER POSITIVO!

- Es parte de la naturaleza humana
- Si nos ponemos de acuerdo y lo desarrollamos de manera constructiva, da paso a la **creatividad** y a las **soluciones distintas**





Emocional



HUIR



LUCHAR



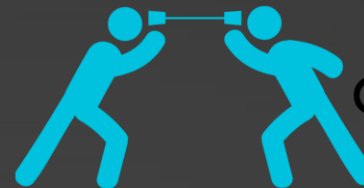
RENDIRSE



ELUDIR
LA CULPA



ACUERDO



CONSENSO

Racional

FUENTES

1. Conflictos basados en intereses

- La competencia actual o percibida por diferentes personas o grupos
- Intereses opuestos sobre el contenido o procedimientos de trabajo
- La forma en que se evalúa el trabajo y las personas



¿CÓMO RESOLVER ESTE CONFLICTO?

1. Conflictos basados en intereses

- Definir criterios objetivos para encargar y evaluar las tareas
- Centrarse en los intereses y no en las posiciones de las personas
- Desarrollar soluciones que integren los intereses de las diferentes partes.

FUENTES

2. Conflictos estructurales

- Por la percepción de autoridad y poder desiguales
- Distribución no “justa” de recursos



¿CÓMO RESOLVER ESTE CONFLICTO?

2. Conflictos estructurales

- Definiciones precisas de tareas, autoridad y responsabilidad
- Cambios de roles
- Reasignación de recursos y controles
- Establecer procesos de toma de decisiones que resulten aceptables para las partes
- Modificar estilos de influencia, menos “coerción” y más persuasión.

FUENTES

3. Conflictos de valores

- Por diferentes criterios para evaluar ideas y decisiones
- Diferentes percepciones sobre las mismas cosas
- Metas y valores específicos diferenciados



¿CÓMO RESOLVER ESTE CONFLICTO?

3. Conflictos de Valores

- Permitir a las partes diversidad de enfoques y, en determinados casos, estimular esto
- Identificar “superobjetivos” que puedan compartir las partes, o que estimulen la eliminación de sus diferencias; eliminar la definición del problema en términos de “valores”

FUENTES

4. Conflictos de Relaciones

- Por comunicaciones pobres
- Comportamientos negativos reiterados entre las partes
- Fuertes emociones
- Estereotipos e incomprensiones



¿CÓMO RESOLVER ESTE CONFLICTO?

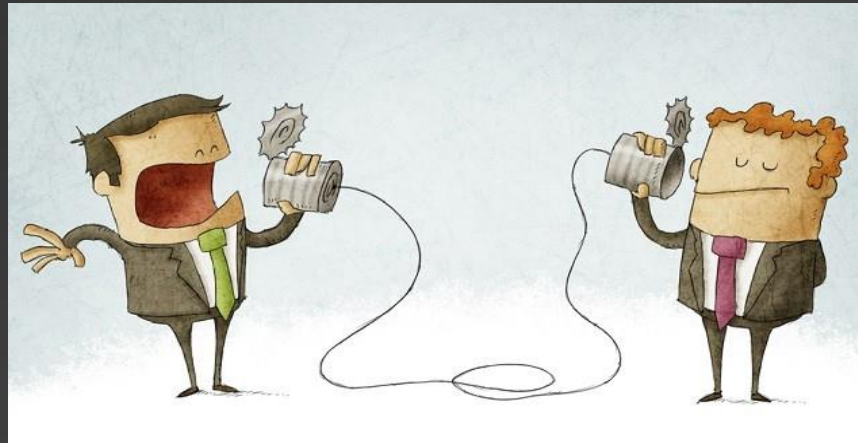
4. Conflictos de Relaciones

- Clarificar las percepciones
- Establecer procedimientos, reglas generales e intercambios entre las partes
- Promover la expresión de emociones, de sentimientos legítimos
- Propiciar comunicaciones efectivas
- Cambio de estructura y de roles.

FUENTES

5. Conflictos de Información

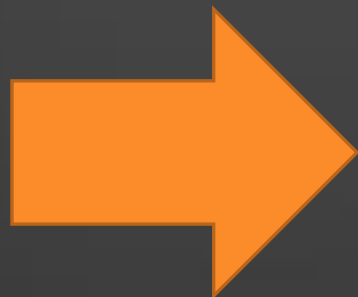
- Por ausencia o limitaciones de información
- Diferentes criterios sobre lo que es más relevante
- Diferencias en los procedimientos de valoración, de las decisiones y de las situaciones



¿CÓMO RESOLVER ESTE CONFLICTO?

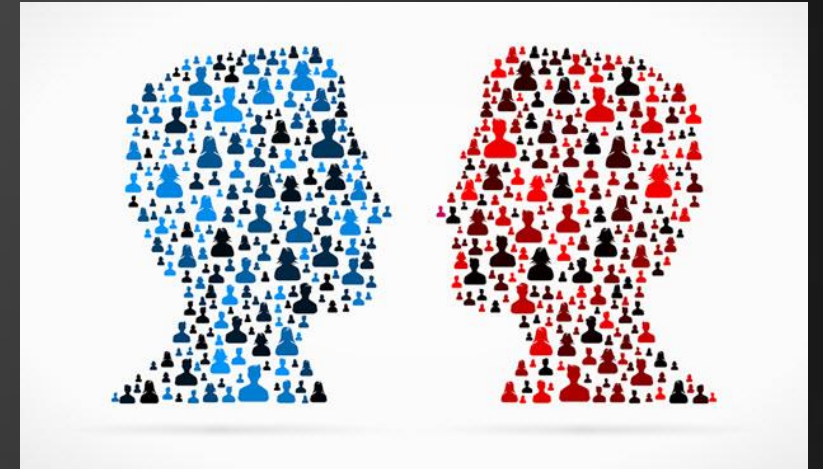
4. Conflictos de Información

- Acordar cuáles son los datos más importantes
- Precisar el proceso de recolección y distribución de información
- Utilizar expertos “opiniones externas”



MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DESDE EL LIDERAZGO DE LA EMPRESA

- REDUCIR EL CONFLICTO
- RESOLVER EL CONFLICTO
- ESTIMULAR EL CONFLICTO



REDUCIR EL CONFLICTO

- Cuando este va adquiriendo un carácter disfuncional que puede perjudicar la marcha de la organización y sus resultados.
- Sustituir las metas y recompensas que resulten “competitivas”
- Por otras que demanden cooperación entre las partes
- Situar a las partes en situación de “amenaza común” (“si no nos unimos, perecemos juntos”)
- Hacer cambios organizacionales, que eliminen las situaciones que pueden generar confrontaciones

RESOLVER EL CONFLICTO

- Cuando resulte imprescindible eliminar la situación de conflicto, porque su permanencia puede resultar negativa. En este caso, el directivo puede utilizar tres estrategias:
- Dominio o supresión: Por la vía de la “autoridad”, o “la mayoría”. En la práctica, esto reprime el conflicto, no lo resuelve sino que lo transfiere a lo que los especialistas llaman “conflicto oculto o latente”.
- Compromiso: Tratar de convencer a las partes, actuar como “árbitro”, aplicación de determinadas regla, la compensación, entre otras.
- Solución integrativa: Integrar necesidades y deseos de ambas partes y encontrar una solución que las satisfaga, actuar como mediador.

ESTIMULAR EL CONFLICTO

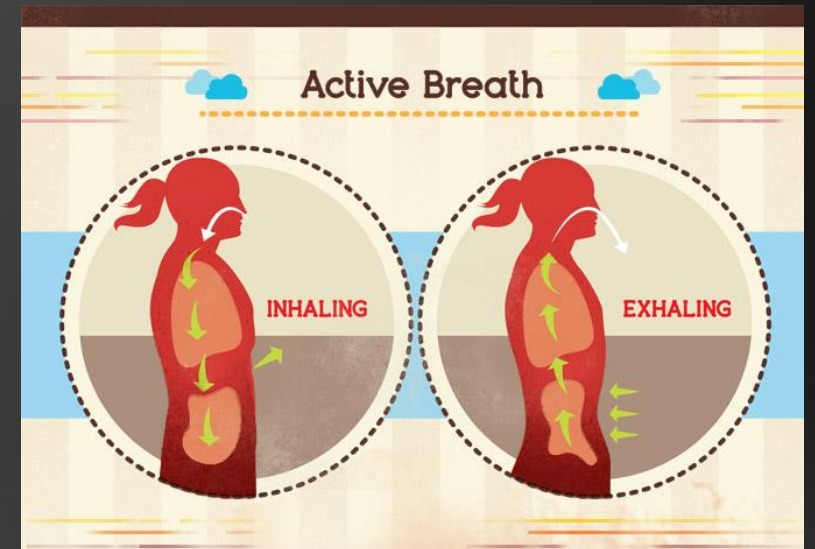
- Cuando la ausencia de confrontaciones pueda generar la inercia de la organización, poniendo en peligro la dinámica de su actividad y de los cambios que resulte necesario realizar.
- Acudir a personas ajenas a la organización (que no pierden nada poniendo en evidencia las cosas que pueden mejorarse)
- Apartarse de las políticas habituales
- Reestructurar la organización
- Alentar la competencia interna, entre otros



TÉCNICAS PARA EL AUTO- CONTROL

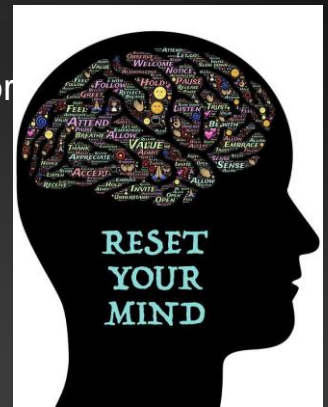
RELAJACIÓN

- Respire profundamente, desde su diafragma. Respirar desde su pecho no lo relajará.
- Imagine que su respiración sube desde su "barriga."
- Lentamente repita una palabra o frase tranquilizadora como "relájate" o "tómalo con calma."
- Repítala mientras respira profundamente.



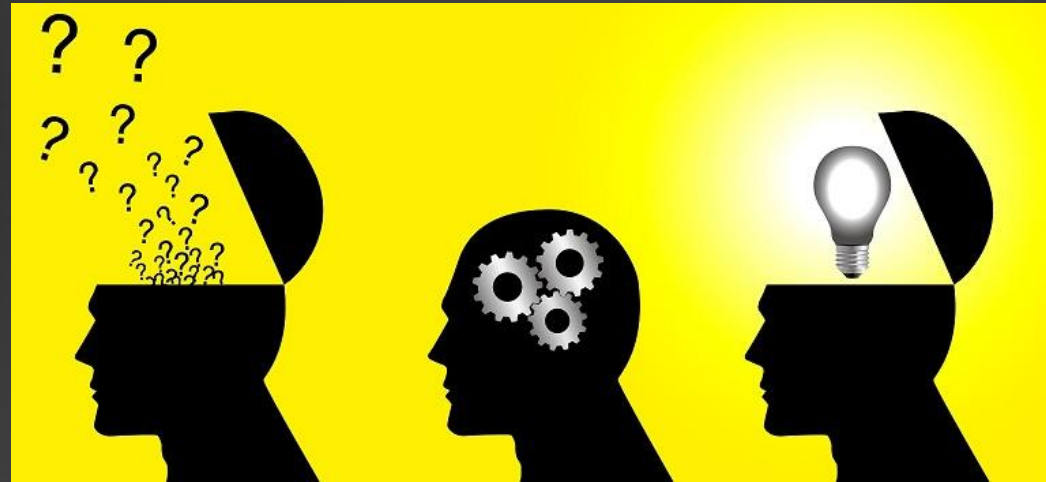
REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA

- En lugar de decirse, "Ay, es horrible, es terrible, se arruinó todo," dígame "es frustrante y es comprensible que esté disgustado pero no es el fin del mundo y enojarme no va a solucionarlo."
- Tenga cuidado con las palabras "nunca" o "siempre" cuando habla sobre usted o sobre otra persona.
- Exprese cuál es el problema y procure buscar una solución que funcione para ambos
- La lógica vence a la ira, porque la ira, incluso cuando es justificada, puede volverse rápidamente irracional.
- Tomar conciencia de su naturaleza exigente y convertir sus expectativas en deseos. En otras palabras, decir "me gustaría" algo es más sano que decir "exijo" o "debo tener" algo.
 - Cuando no puede obtener lo que desea, experimentará reacciones normales: frustración, desilusión, dolor pero no ira.



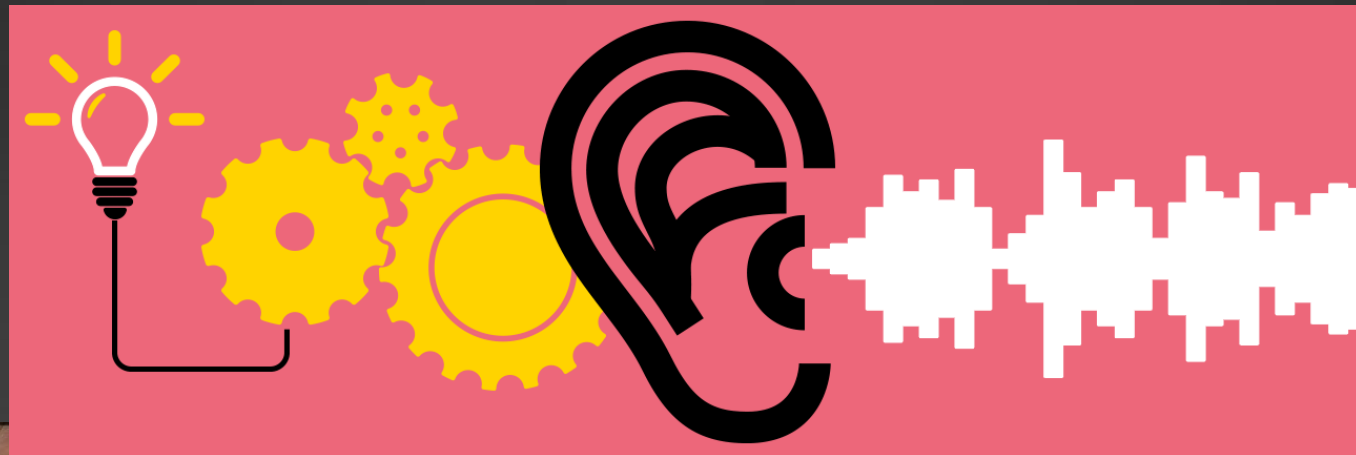
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- No toda la ira está fuera de lugar, y con frecuencia es una respuesta sana y natural a estas dificultades.
- La mejor actitud para superar dicha situación es concentrarse no tanto en hallar la solución sino en cómo manejar y enfrentar el problema.
- Trace un plan y verifique su progreso a medida que avanza.



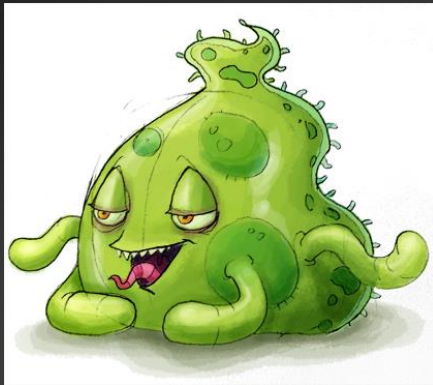
MEJOR COMUNICACIÓN

- Lo primero que debe hacer si está en una discusión acalorada es tranquilizarse y pensar sus respuestas.
 - Tranquilícese y piense con cuidado sobre lo que desea decir.
 - Escuche con atención lo que está diciendo la otra persona y tómese su tiempo antes de responder.
- Es natural ponerse a la defensiva ante las críticas, pero no se defienda; escuche el trasfondo de las palabras.



CÓMO USAR EL HUMOR

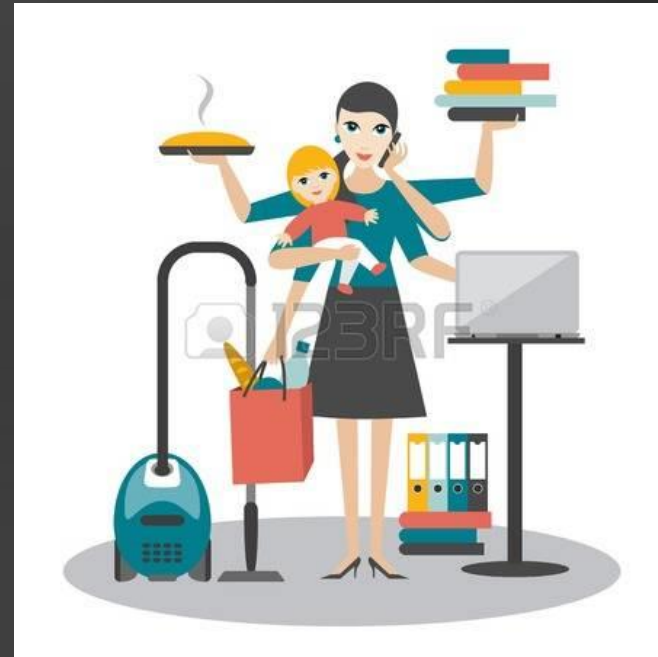
- Cuando usted se enoja e insulta a alguien o se refiere a esa persona con una frase imaginativa, deténgase e imagínese cómo sería literalmente esa palabra.
- Si está trabajando y le dice a un compañero de trabajo "bolsa de basura" o "ser vivo unicelular," por ejemplo, imagine una gran bolsa llena de basura o una ameba, sentada en el escritorio de su colega, hablando por teléfono y asistiendo a reuniones.
- Hay dos advertencias para cuando use el humor:
 - 1) No intente simplemente "reírse" de sus problemas; en cambio, use el humor para ayudarse a enfrentarlos de manera más constructiva.
 - 2) No dé lugar al humor cruel y sarcástico; esa es otra forma de agresión no saludable.



- La ira es una emoción seria, pero a menudo está acompañada por ideas que, si se las analiza, pueden hacerlo reír.

CÓMO CAMBIAR SU ENTORNO

- A veces es nuestro entorno inmediato el que nos causa irritación y furia.
- Dése un respiro. Asegúrese de tener "tiempo personal" programado para los momentos del día que sabe que son especialmente estresantes.



CÓMO CAMBIAR SU ENTORNO

- **Elegir el momento oportuno.** Si usted y su cónyuge tienden a pelear cuando discuten asuntos por la noche, tal vez están cansados, o distraídos, o tal vez es simplemente es un hábito. Intente cambiar los momentos en que hablan sobre temas importantes de modo que esas conversaciones no se conviertan en discusiones.
- **Evasión.** Si se enfurece cada vez que pasa por la habitación caótica de su hijo, cierre la puerta. No se obligue a ver lo que lo enfurece. No se diga "Bien, mi hijo debe limpiar su habitación para que yo no tenga que enojarme." Ese no es el punto. El punto es mantenerse calmado y retomar el tema calmadamente.
- **Buscar alternativas.** Si su recorrido diario al trabajo en medio del tránsito lo deja en un estado de furia y frustración, cambie de plan.



LLEGAR A ACUERDOS!



**1-No Supongas,
Pregunta**



**2-Si no entiendes,
no ataques,
investiga.**



4 PASOS para transformar Conflictos

juliobevione.com



**3-No te lo tomes
Personal**



**2-Permite:
Perdonarte
y perdonar.**

GRACIAS!!