
MANEJO DE CONFLICTOS

Departamento de Residencias Estudiantiles

Recinto Universitario de Mayagüez

2004

Temas

1. Definición de un conflicto.
 2. Causas del conflicto.
 3. El círculo del conflicto.
 4. Formas de solución de conflictos.
 5. Estrategias en la solución de conflictos.
 6. El arte de lograr un acuerdo.
-

Definición de un conflicto



Una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos y/o afectos entre individuos y grupos, que definen estas metas como mutuamente incompatibles. Pueden existir o no una expresión agresiva de esta incompatibilidad. Dos o más partes perciben que todo o en parte tienen intereses divergentes y así lo expresan.

Clases de conflictos: Interpersonal, organizacional e internacional

El Conflicto

Positivo

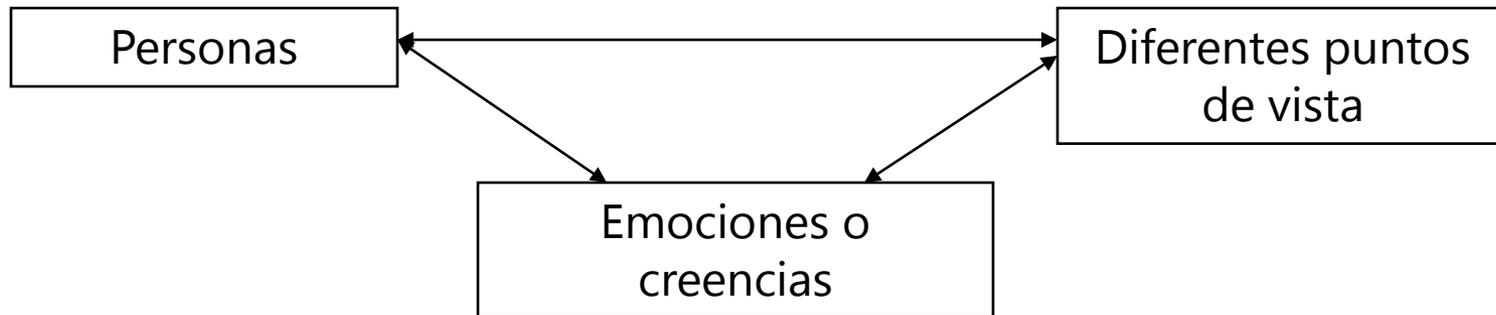
- Estimula la discusión
- Aclara puntos de vista
- Obliga buscar nuevos enfoques
- Fomenta creatividad
- Fuente de autoestima

Negativo

- Dificulta la comunicación
- Disminuye la cooperación
- Limita la habilidad de escuchar
- Destruye la unidad
- Reduce el nivel de confianza

Causas del Conflicto

Para ocurrir un conflicto se necesita:



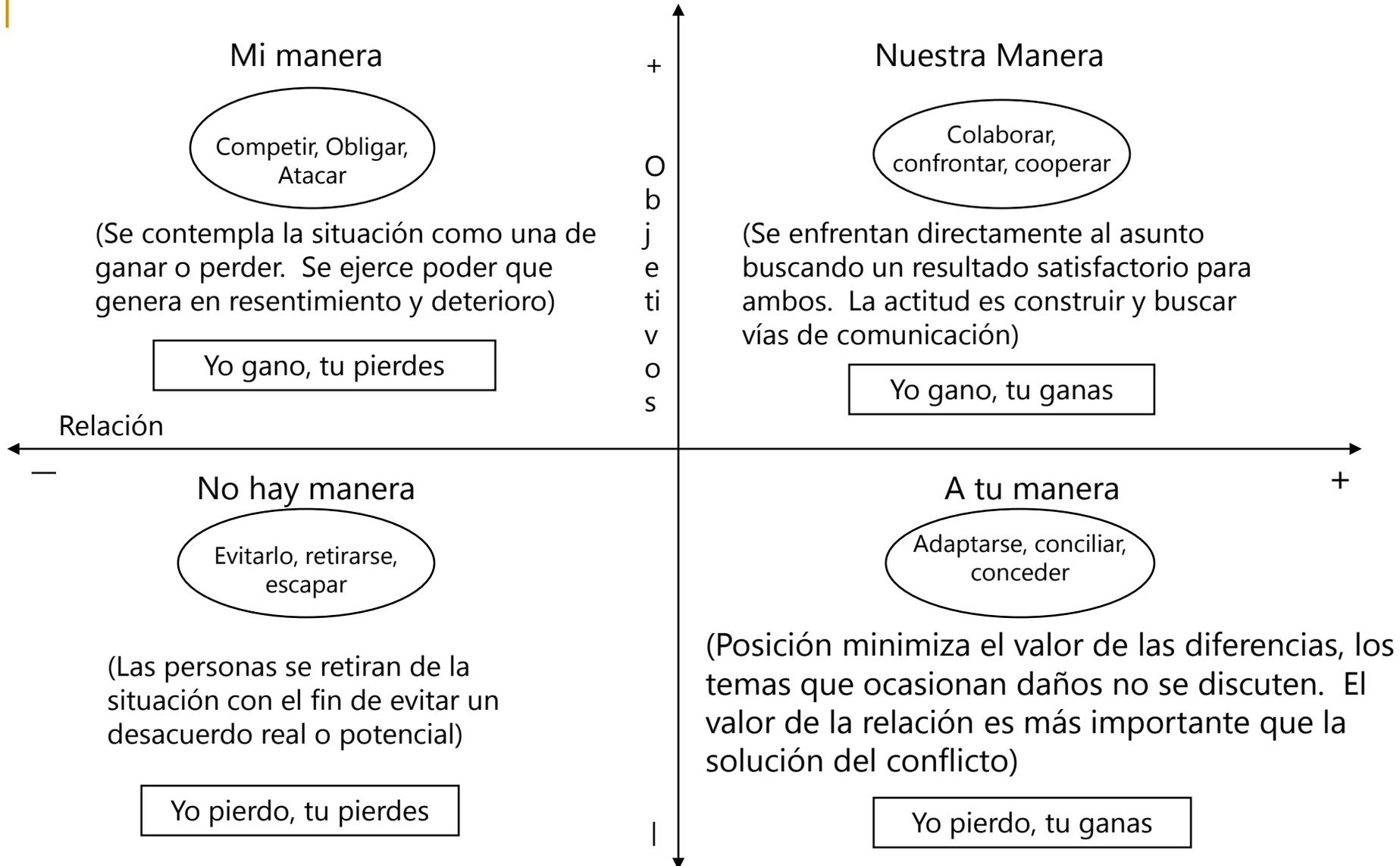
Etapas del Conflicto

- (a) Situación o circunstancia
- (b) Pensamiento, Actitud, Creencias, Interpretaciones o valorizaciones acerca de
- (c) Sentimiento/Emociones y Conducta

El Círculo del Conflicto



Formas de Solución de Conflictos



Estrategias en la Solución de Conflictos

Negociación

Proceso por el cual dos o más partes resuelven un asunto sobre el cual pueden tener intereses, necesidades o deseos diversos u opuestos.

Arbitraje

Proceso adjudicativo informal en el que un interventor neutral recibe la prueba de las partes en conflicto y a base de la prueba presentada emite una decisión o laudo.

Mediación

Proceso de intervención no adjudicativo en el cual un interventor neutral ayuda a las partes en conflicto a lograr un acuerdo que les resulte mutuamente satisfactorio.

Adjudicación Oficial

Proceso formal en el cual las partes tienen la oportunidad de presentar pruebas y argumentos ante un tribunal u oficial adjudicativo que determinan las acciones a llevarse a cabo.

El Arte de Lograr un Acuerdo

Paso 1 ¿Cuál es el problema?

- Aceptación del conflicto y determinar que método se utilizará para solucionarlo
- Crear el ambiente adecuado
- Acordar reglas de discusión (no interrumpir, respeto y orden)
- Ofrecer oportunidad para expresión
- Escuchar en forma que demuestra empatía

Paso 2 Analizar las causas del conflicto

- Examinar toda la información que permita conocer las causas del conflicto
Ej. Hacer preguntas, parafrasear, resumir
 - Manejar las emociones, evitar atacar por medio de críticas, amenazas, insultos que no ayudan a la comunicación.
-

El Arte de Lograr un Acuerdo

Paso 3 ¿Cuáles son las posibles alternativas?

- Generar opciones utilizando técnicas de “brainstorming” u otros métodos decisionales
- Evaluar cada alternativa identificando criterios de selección
Ej. Costo/beneficio, consecuencias, viabilidad, intereses/necesidades, ventajas o desventajas

Paso 4 Toma de decisiones

- Enfocar en los resultados deseados, discutir las alternativas hasta llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes

Paso 5 Establecer un plan de acción

- Donde, cómo, cuándo y quién llevará a cabo el plan de acción
-

La Solución de Conflictos Requiere:

- ✓ Actuar sin violencia
 - ✓ No evadir situaciones difíciles
 - ✓ No almacenar sentimientos negativos
-

Reflexión

“No son los eventos que suceden los que perturban a los seres humanos sino la opinión o interpretación que se hace de ellos”

Epiteto hace 2,000 años
