

En cualquier parte del mundo en donde exista una interacción humana, habrán conflictos entre las partes de un diálogo, sea por sus intereses, sus deseos, los beneficios que quieren conseguir o a la forma de pensar en general. **No obstante, el conflicto no debe ser visto como un aspecto negativo, el conflicto es bueno en el sentido que permite ver diferentes posiciones sobre una misma situación.** El problema del conflicto es el no poder llegar a acuerdos para solucionarlos o no tener la voluntad de buscar alternativas a una problemática, es por esto que, la resolución efectiva de un conflicto es de vital importancia para construir un lugar más próspero donde habitar. Por eso la búsqueda de los humanos por encontrar una forma de solucionar conflictos es una práctica que ha sido y debe seguir vigente en todos los espacios de interacción y diálogo humano.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA UN ENTORNO EMPRESARIAL

- Comunicación asertiva.
- Inteligencia Emocional.
- Habilidades de negociación
- Negociación.
- Mediación.
- Conciliación.



¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

Se percibe por conflicto una circunstancia de disparidad donde existe un desacuerdo u oposición entre las personas alrededor de un determinado tema. Generalmente los conflictos se traducen en enfrentamientos por intereses, valores o voluntades diferentes entre personas, empresas, Estados, entre otros. Comúnmente un conflicto es entre dos o más personas, pero también existe el conflicto personal, en el cual existe una dicotomía y enfrentamiento en el interior de un individuo, también existen estrategias para solventar este tipo de discusiones. Sin embargo, en esta ocasión se hablará sobre los conflictos que tienen dos o más personas.



CUANDO HAY UN CONFLICTO,

este tiene unas variables las cuáles responden al origen de las tensiones, entre estas se encuentra:

- ▶ La escasa o nula comunicación.
- ▶ Formas de relacionamiento tensionantes.
- ▶ Valores personales distintos
- ▶ Roles poco claros
- ▶ Falta de confianza
- ▶ Resistencia al cambio
- ▶ Normas o reglas desiguales
- ▶ Una culpabilidad frente a los procesos que se llevan a cabo.

Es interesante entender que todas estas características nutren las diferencias entre las personas y hace que existan conflictos tensionantes en diferentes momentos de la vida. **La variedad de razones para que se genere el conflicto muestra que se puede tener diferentes formas de representación de la extensión a esto se le llama tipo de conflictos y por su particularidad tiene variedad de formas de ser abordado para apaciguar las disparidades.**

EN ESTE MOMENTO SE HABLARÁ DE DE 6 TIPOS DE CONFLICTOS

1.

El primero es el personal; cuando una persona no tiene diferencias por motivos de convicciones éticas, sobre sus valores u otros tipos de razones muy relacionados con la cultura de la persona y sus creencia, es probable que se generen conflictos personales.

2.

Segundo, **conflictos internos e intrapersonales**, se caracteriza por manejarse internamente, son aquellas discusiones personales sobre qué trabajo trabajo elegir, si comprar una casa o un carro, temas relacionados con su situación amorosa o financiera, en este sentido es un conflicto que casi siempre se responde la persona consigo misma.

3.

El tercero se refiere al conflicto entre compañeros de equipo, se trata de un conflicto muy común en las empresas, este puede mezclar otros tipos, un ejemplo son las disparidades personales, el juego de poder que generalmente se puede ver en las jerarquías, los roles y la antigüedad, haciendo que las tensiones se agudicen.

4.

El cuarto se enfoca en el contexto, un conflicto también puede reforzarse o acabarse, dependiendo de la coyuntura del momento, la situación en la que la personas este, personal, anímica, salarialmente también condiciona las formas en que reacciona a otras personas y hace que se creen nuevos conflictos enfocados en el contexto que está viviendo.

5.

También podemos ver conflictos basados en los procedimientos internos de organizaciones privadas o públicas y es cuando se perciben tensiones por no conocer la forma en la que se debe operar para realizar la entrega de un proyecto, saber a quién debe responder o por el hecho de no tener un conocimiento claro de los roles en la empresa.

6.

Finalmente, una de las principales causa de los conflictos es cuando no existe una buena comunicación, tergiversar el mensaje, responder con tonos inapropiado o optar por el silencios frente a un problema, son formas que maximizan las probabilidades de tener conflictos entre personas, grupos o hasta el mismo Estado.



Es la comprensión, prevención y resolución pacífica de enfrentamientos entre dos o más personas. También es utilizado en instancias mayores como conflictos entre Estados, para dar mayor explicación en la primera sesión de Resolución de conflictos, se realizó una explicación frente a las diferentes modalidades para resolver un conflicto, de las cuales se habló de la negociación; modelo en el que solo participan las partes involucradas en la situación o confrontación, con la idea de llegar a un consenso que permita que ambas partes queden satisfechas.

Además de la negociación existen métodos alternativos de resolución de conflictos, en el que se encuentra el **arbitraje**; la cual busca mediante la figura de un tercero llegar a un acuerdo. El árbitro, debe ser un agente imparcial, capaz de conducir la conversación y brindar una solución, generalmente este modelo es el último en implementarse, sucede cuando las partes no logran solucionar los conflictos con ningún otro método, la decisión es impuesta por el tercero. La mediación; en donde existe la necesidad de un tercero, pero este solo puede medir y asistir la resolución del conflicto, pero no puede proponer y mucho menos imponer soluciones. El mediador es una guía en el debate, ya que las soluciones las deben encontrar las partes involucradas.



Hay otro método alternativo de resolución de conflicto, llamado conciliación, en el que se recurre a un tercero, el cual tiene la potestad de brindar soluciones propuestas más no impuestas. El conciliador tiene la característica de proponer alternativas y soluciones innovadoras, pero la solución final la deciden las partes.

¿QUÉ COMPETENCIAS SON IMPORTANTES PARA RESOLVER CONFLICTOS?

Comunicación asertiva:

Como se dijo previamente, sin comunicación o con una comunicación ofensiva y agresiva los conflictos tienden a agudizarse, tener una comunicación asertiva es primordial, puesto que se tienen una valoración y respeto frente a la opinión de la otra persona, esto crea vínculos de responsabilidad y confianza, todo esto hace que se valide la opinión del otro.

Inteligencia emocional:

Es necesario tener habilidades para expresar y gestionar las emociones de manera adecuada, en un entorno personal y social. El manejo apropiado por parte de las emociones, independientemente del cargo o rol es importante para mantener una disposición a solucionar los conflictos. La inteligencia emocional, también es la capacidad de comprender y analizar de ánimo de acciones de las emociones y estados de ánimo de los demás.

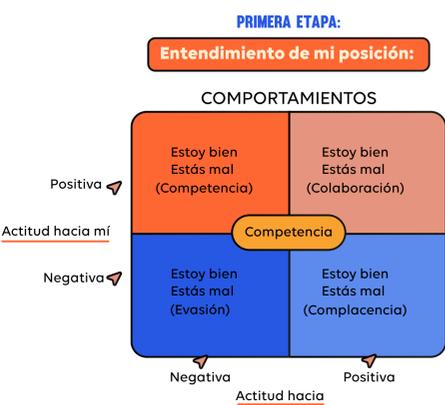
¿QUÉ SUCEDIÓ EN LA SESIÓN?

El espacio de **Resolución de Conflictos se realizó el 10 de abril, en el que 11 personas de nuestra comunidad realizaron una sesión en la que pudieron aplicar los métodos explicados anteriormente**, en este escenario se desarrolló una actividad en la que cada uno de los participantes debía escoger un rol frente a un debate en específico. Con esto en mente, debían llegar a un acuerdo dependiendo el método, a utilizar. Asimismo se brindó un cuadro que permitió conocer cuáles eran las emociones que sentían entendiendo su posición, para de esta forma saber la forma más adecuada para reaccionar frente a la discusión.

La siguiente herramienta se divide en dos, en primer lugar muestra la forma en que se puede identificar la posición en la que se encuentra uno frente a un conflicto, esto hace que se tenga una perspectiva más objetiva sobre cómo se quiere llegar a un acuerdo frente a la problemática que se atraviesa. Sin embargo, como se pudo ver en la sesión, la idea es llegar a un punto medio que casi siempre es la intención de diálogo con un **compromiso**; en el que ambos ceden pero también **ganan** según sus necesidades, la otra instancia y quizá la ideal es llegar a un acuerdo de cooperación que haga que las dos partes trabajen por lograr los deseos y necesidades del otro, y de uno mismo, de forma conjunta.

PRIMERA ETAPA:

Entendimiento de mi posición:



SEGUNDA ETAPA:

A qué acuerdo quiero llegar:



¿QUÉ APRENDIMOS?



La resolución de conflictos es un componente de suma importancia para mantener un ambiente laboral, es por esto que la negociación debe ser una de las salidas para poder llegar a acuerdos con las partes involucradas.

Asimismo la implementación de métodos alternativos de resolución de conflictos, permite llegar de diferentes modos de culminación de un conflicto. En general los participantes, indicaron que la autoevaluación y evaluación del contexto y del posicionamiento en el que se encuentran es valioso para entender a qué tipo de acuerdo quieren llegar y qué método utilizar para lograr un ambiente sano, íntegro y con espacios para manejar los conflictos de la mejor manera.

El Estado de Innovación, dentro de su estrategia de apropiación hacia una cultura de innovación al interior de AECSA, creó el escenario de Mañanas Creativas, un espacio para desarrollar actividades de socialización y sensibilización, donde se tratan temas relacionados con la creatividad y se desarrollan sesiones de aplicación de herramientas para la innovación. Cada mes se desarrolla un tema diferente y se convoca un grupo, en la posible siempre diferente, de colaboradores con funciones estratégicas, pues la idea es alcanzar la mayoría de líderes, quienes tienen la capacidad de aplicar y divulgar la información que se presenta en Mañanas Creativas. El propósito de este espacio es generar una experiencia que nos permita estar preparados para desarrollar proyectos en la lógica de la innovación.

