

3. Cuestionario de Autoevaluación

A continuación se presentan una serie de preguntas relacionadas con la resolución de conflictos. Señala la opción que más se corresponda con tu forma de actuar en estos momentos, teniendo en cuenta las siguientes opciones:

0: NUNCA / 1: ALGUNA VEZ LO HE HECHO / 2: A VECES / 3: CON FRECUENCIA / 4: SIEMPRE

Nombre: Curso/Especialidad:

E-mail: Fecha:

CUESTIONES	0	1	2	3	4
Priorizo las tareas según la importancia que tengan					
Acepto sin problema la propuesta de la mayoría					
Trato de hacer lo necesario para evitar situaciones incómodas					
Expreso claramente mis intereses ante los demás					
Ante un imprevisto, aplazo todo lo que tenía programado					
Comparto con los demás información de interés					
Cuando surge un problema busco ayuda en los compañeros/as					
Utilizo la agenda para organizar mi trabajo					
Soy firme al perseguir mis objetivos					
Reflexiono sobre los errores que cometo					
Acepto los consejos de otras personas					
Analizo cada situación y organizo los pasos a seguir para resolverla					
A veces sacrifico mis propios intereses por los de los demás					
Afrontar los conflictos supone un reto para mí					
Prefiero realizar los trabajos yo solo					
Aunque tenga que enfrentarme a una situación muy difícil o desagradable, la llevo a cabo					
Intento dejar clara mi posición desde un principio					
Hago cierto esfuerzo para que las cosas se hagan a mi manera					
Un trabajo que me resulta incómodo, prefiero dejarlo para el último lugar					
Prefiero dejar que otros/as tomen la responsabilidad de resolver los conflictos					
PUNTUACIÓN TOTAL					

4. Interpretación de los resultados

La puntuación total obtenida nos dará una idea sobre la necesidad de mejorar en cuestiones relacionadas con la capacidad de resolución de conflictos.

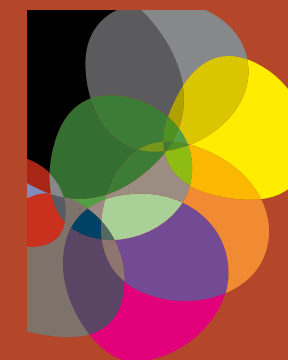
- Una puntuación menor de 35 indica una necesidad de mejora en la forma en que se afrontan los problemas.
- Entre 35 y 45 se considera que se posee una capacidad suficiente para afrontar los conflictos que van surgiendo en la vida cotidiana.
- 45 ó más puntos indican que se posee una alta capacidad para resolver conflictos.

5. Recuerda

- La competencia de resolución de conflictos es una de las más valoradas por los empresarios/as para sus trabajadores/as.
- Siempre se puede llegar a una solución, sea un problema de trabajo o un problema entre personas.
- Al afrontar un problema hay que planificarlo bien, para no dejar "cabos sueltos".
- La resolución de conflictos como cualquier otra competencia, se puede desarrollar.
- «*Quien quiere hacer algo encuentra un medio; quien no quiere hacer nada encuentra una excusa*». (Proverbio chino)

19

Habilidades para el Aprendizaje:
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
Ficha de orientación



Introducción

El siglo XXI provoca cambios a ritmos vertiginosos, transformaciones que también están afectando a las empresas. Éstas no quieren perder el ritmo, por lo que exigen a sus profesionales competencias personales y profesionales que les garanticen el éxito. Una de las competencias más demandadas en este sentido es la capacidad de resolución de conflictos.

Tanto en situaciones de la vida personal, como académica o laboral, nos encontramos con situaciones en las que hemos tenido que enfrentarnos a situaciones “conflictivas”; la forma en que las afrontamos nos da una pista de en qué grado tenemos desarrollada esa competencia.

1. Orientaciones generales

1.1. Definición de resolución de conflictos

Etimología del conflicto: Viene de la voz latina “conflictos” que deriva del verbo “confluyere” (combatir, luchar, pelear, etc.).

Un **conflicto** es una circunstancia en la cual dos o más personas perciben tener intereses mutuamente incompatibles, ya sea total o parcialmente contrapuestos y excluyentes, generando un contexto de incomodidad.

La **resolución de conflictos** es la “capacidad de alcanzar la mejor solución para una situación problemática”

“Capacidad para resolver eficazmente situaciones, hechos o conflictos en los que se ponen en juego intereses que pueden afectar a las relaciones entre personas, hacer peligrar los objetivos, los intereses o la imagen de la organización”

1.2. Tipos de situaciones que generan conflicto:

- Un conflicto puede ser instrumental, el cual va a requerir una solución que puede ser llevada a cabo por un equipo de trabajo, de compañeros, individualmente, etc. Puede necesitar la implicación de competencias como la habilidad de comunicación, trabajo en equipo, etc, además de la resolución de conflictos.

- Otra situación que genera conflicto, puede ser la que se da entre dos o más personas en la que hay intereses diferentes. Esta situación va a necesitar la habilidad de negociación, persuasión, conciliación, etc.

2. Orientaciones específicas

2.1 Estilos de afrontar un conflicto

El estilo de afrontamiento es el conjunto de creencias, suposiciones y expectativas generales de un individuo sobre su capacidad para resolver los conflictos, lo cual influye en la forma de abordarlos. Se pueden distinguir básicamente entre el “**estilo dependiente o de evitación**” y el “**estilo de solución**”.

Estilo dependiente o evitación:

1. Se culpa a sí mismo por el conflicto.
2. Percibe el conflicto como una amenaza importante para su bienestar (físico, psíquico, emocional, social, económico, autoestima, etc).
3. Maximiza o exagera el daño o pérdidas posibles y minimiza los beneficios que se puedan derivar de la solución del conflicto.
4. Tiene pocas esperanzas de resolver el conflicto con efectividad, por considerarlo irresoluble o por considerarse incompetente para resolverlo y, por tanto, lo evita o intenta que alguien se lo resuelva; considera que una persona competente podría resolverlo.

Estilo de solución:

1. Percibe los conflictos como sucesos normales e inevitables.
2. Considera los conflictos no como una amenaza, sino como un reto, como una oportunidad de crecimiento personal, aprender algo nuevo, mejorar.
3. No considera el fracaso como una catástrofe, sino como una experiencia formadora dentro del proceso de aprendizaje.
4. Cree que el conflicto tiene solución: “Si tú puedes, yo también puedo”
5. El sujeto se considera a sí mismo capaz de encontrar la mejor solución.

6. Reconoce que para ello necesita tiempo y esfuerzo.
7. Valora la independencia y la persistencia.

2.2. Pasos para solucionar un conflicto:

1. Definición del problema.
2. Búsqueda de alternativas.
3. Analizar y evaluar cada una de las alternativas.
4. Elección de la alternativa más adecuada.
5. Puesta en práctica.

2.3. Requisitos para llevar a cabo un proceso de resolución de conflictos

- El conflicto debe intentar ser resuelto de forma directa.
- Es vital, para que se llegue a una resolución, que las partes estén convencidas que se alcanzará tal meta y que la solución alcanzada será conveniente para cada parte afectada.
- Asimismo, es importante aceptar el conflicto como un suceso de utilidad.
- Quien sea el encargado de mediar en la búsqueda de la resolución deberá ser firme con que todas las propuestas, opiniones o sentimientos expresados son verdaderos.
- Lo importante es llegar a un acuerdo entre las partes y no demostrar quién tenía razón, es más inteligente, aplicado o improductivo.