TECNÓLOGO EN GESTIÓN LOGÍSTICA

FICHA

2348572

INSTRUCTOR

NOHORA BOLAÑOS

APREDIZ

XIOMARA PUERTA

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 5

TEMA DESARROLLADO

EVIDENCIA 4: BLOG "SOLUCIÓN DE CONFLICTOS"

2021

SENA, CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS, REGIONAL CAUCA/POPAYAN

Pasos para desarrollar la evidencia:

1. **Formular su propósito para la lectura.**

   El propósito primordial de la lectura es exponer y dar a conocer las formas más adecuadas a la hora de resolver algún conflicto.

2. **Inspeccionar y examinar el material de formación "Solución de conflictos" y realice consultas en la web sobre este tema, luego responda las siguientes preguntas:**
   - ¿Cuáles son los enfoques del conflicto?
     - **Enfoque tradicional:** todo conflicto es negativo y es considerado como violento, destructivo e irracional.
     - **Enfoque de las relaciones humanas:** el conflicto es una consecuencia natural de todos los grupos y organizaciones.
     - **Enfoque interaccionista:** aunque el conflicto puede tener un efecto negativo, tiene un valor desarrollador en la vida grupal. Es el predominante hoy día.
   - **¿Cuáles son los estilos para afrontar los conflictos?**
     - **Evitar el conflicto:** Un estilo es evitarse el uno al otro. Todos los que estamos aquí sabemos cómo evitar encontrarnos con una persona con la que realmente no queremos hablar.
     - **Pelear para lograr la propia meta:** Un segundo estilo de comportarse, cuando hay un conflicto, es pelear o presionar para conseguir su objetivo.
     - **Ceder ante las exigencias del otro:** Una tercera posibilidad es ceder, dejar que el otro haga lo que quiera y renunciar a lo que uno quiere.
     - **Transigir, renunciar a parte de las propias metas:** Una cuarta posibilidad es llegar a un tipo de arreglo, que uno renuncie a parte de sus metas y el otro haga lo mismo. De hecho se resuelve el problema de esta manera, mientras más cede uno, más logra el otro.
     - **Colaborar y crear soluciones nuevas:** Casi siempre que la gente está en conflicto hay una quinta posibilidad, tratar de

encontrar juntos una solución de forma creativa, para lograr metas superiores. Cada día se pone más empeño en motivar a una persona para que abandone una actitud de pelea y adopte una postura de colaboración y de creación de soluciones.

- **¿Qué habilidades socio-afectivas se deben tener para la solución de conflictos?**
  - **Escucha activa:** escuchar las razones de aquel que está en desacuerdo.
  - **Asertividad:** expresar calmadamente las propias emociones, deseos y punto de vista.
  - **Empatía:** comprender el sentir del otro aun cuando se tenga otro punto de vista.
  - **Toma de perspectiva:** respetar la forma en la que el otro concibe la realidad, teniendo en cuenta que su punto de vista es diferente al otro.
  - **Pensamiento constructivo y alternativo:** construir una solución donde se integran los insumos de ambas partes y que aplique una salida armónica del problema.
- **¿Qué técnicas o métodos existen para la resolución de conflictos?**
  - **Negociación:** Una manera de hacer frente a los conflictos interpersonales o grupales, en donde se buscan soluciones que beneficien a las partes, de manera que se dejan de lado posiciones personales, en procura de obtener una amplia gama de opciones para resolver el conflicto en cuestión.
  - **Mediación:** Este método es utilizado cuando las partes no logran ponerse de acuerdo por sí solas para solucionar el conflicto; por tanto, se involucra la intervención de un tercero neutral, quien no tiene poder de decisión y su función principal es lograr que las partes se encuentren entre sí, expresen sus puntos de vista, construyan el acuerdo y lleguen a una solución beneficiosa para ambos.
- **Identifique según su juicio ¿Cuáles son los beneficios más importantes de la negociación y la mediación?**

- Ambas partes participan a la hora de tomar una decisión.
- Pone fin al conflicto de larga duración
- Produce una alto grado de satisfacción y aceptación
- Reduce la tensión y violencia

- **¿Cuáles son los pasos para la resolución de conflictos?**
  - **Identificar el problema.** La solución de problemas y toma de decisiones comienza reconociendo que hay una situación que quiere solucionarse. Muchas veces un problema crece hasta que nos sorprende.
  - **Describir el problema.** En esta etapa es necesario recabar información para poder describir el problema de la manera más correcta y veraz, ayudado por técnicas como: análisis de datos, intercambio de ideas, análisis del campo de fuerza o análisis de la palabra clave.
  - **Analizar la causa.** Aquí se busca la causa original del problema. Identificar las fuerzas que contribuyen a que el problema empeore, clasificará entre las posibles causas y eliminará los efectos derivados de las mismas.
  - **Soluciones opcionales.** Su objetivo es completar una lista de alternativas concebibles. Lo que se busca son estrategias que se dirijan hacia la causa original y resuelvan el problema de una vez por todas.
  - **Toma de decisiones.** Es eliminar las peores alternativas y comparar las restantes unas con otras. El objetivo es encontrar una solución correcta utilizando un proceso práctico y científico. Tal vez exista una decisión correcta que, sin embargo, no funcionará a menos que todos los implicados la acepten.
  - **Plan de acción.** La mejor solución concebible y con la que todo mundo esté de acuerdo no resolverá ningún problema si no se pone en acción. En un plan de acción se detalla quién hará qué cosa y cuándo. Organiza las tareas a través de las cuales se implementará la decisión.

- **¿Cuáles son las etapas para negociar exitosamente en la resolución de un conflicto?**
  - **Infórmese:** Tener la mayor cantidad de información es fundamental para saber qué genera el conflicto en la otra parte. Investigar todo sobre las causas y sus posibles soluciones. Responder a preguntas como: ¿quién es?, ¿a quién representa?, ¿qué tipo de persona es?, ¿cómo negocia?, etc.
  - **Prepárese:** en toda negociación debemos tener claros nuestros objetivos y cómo los lograremos. También debemos identificar nuestras fortalezas para apoyarnos en ellas y detectar nuestras debilidades, para saber cómo manejarlas.
  - **Trace una estrategia:** ante un conflicto es importante hacer una lista de posibles amenazas que puedan surgir y lo que se puede hacer para afrontarlas. Es importante afrontar la negociación con estrategias claras y tácticas específicas para evitar errores.
  - **Observe:** ponga atención en el lenguaje corporal y la manera de hablar de la otra parte.
  - **Pregunte:** es importante hacer preguntas para identificar puntos en donde atacar al conflicto y tener una mejor propuesta.
  - **Revise:** lleve un registro de lo abordado, de los avances y los acuerdos. Esto permitirá revisar algunos puntos que se considere Necesario volver a abordar.

3. **Preguntar y predecir: para esto debe formular por lo menos dos preguntas que señalen qué inquietudes, problemas o intereses le surgen a partir del análisis del documento.**

   ¿Qué se debe hacer cuando las partes no llegan a un acuerdo para solucionar el conflicto?

   ¿Realmente son efectivas las técnicas mencionadas para la resolución de un conflicto?
4. **Leer con propósito: lea cada sección del documento, centrando la atención sobre las posibles respuestas a las preguntas que se formularon anteriormente.**
5. **Resumir: en no más de cinco líneas incluyendo las tres ideas que le impactaron y que a su juicio serían útiles para satisfacer las inquietudes manifestadas anteriormente.**
   - Me ha parecido un material muy importante puesto que nos enseña a resolver un conflicto de la mejor manera, el saber dar solución a esta clase de situaciones siendo mediador en el

mismo, mediante los pasos que se dan y convertir ese conflicto en un valor desarrollador en el clima laboral.

Las ideas que más llamaron mi atención y fueron impactantes son las siguientes:

- Utilizar como tercero un mediador
- Manejar situaciones estresantes y tácticas de presión
- Comunicación con la oposición

Finalmente es importante tener en cuenta que solucionar un conflicto empresarial no es sencillo y menos aún encontrar una solución que satisfaga a ambas partes, pero toda organización debe emplear el tiempo y los recursos necesarios para optar por una salida acordada.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 5

Evidencia 4 BLOG solución de conflictos

Gestión Logística

Ficha 2348341

Instructora

Nora Julieta Bolaños

Aprendiz

Jesús Miguel Galindo Torres

Servicio nacional de aprendizaje SENA

Regional cauca

Evidencia 4: Blog "Solución de conflictos"

Propósito para la lectura

La solución de conflictos es de suma importancia en cualquier ambiente que nos desenvolvamos, buscando la mejor salida pacífica, no violenta, a una hostilidad, problema o malentendido que exista en el medio en el cual desarrollamos cualquier actividad o vivamos. En todos nuestros quehaceres de la vida cotidiana hay conflictos, por tal motivo, debemos siempre coadyuvar para buscarle la o las soluciones para tratar de contrarrestar los factores que los generen. Para la solución de conflictos existen muchos métodos, los cuales conllevan a mejorar sustancialmente el entorno, ya sea laboral, familiar, social, educativo, etc.

¿Cuáles son los enfoques del conflicto?

El entorno laboral supone un constante intercambio de información y energía entre los colaboradores. Este intercambio, la necesidad de trabajar de manera coordinada, las diferencias personales y profesionales y la contraposición de intereses, muchas veces pueden generar situaciones conflictivas. El conflicto se puede comprender como una situación en las que dos o más personas, grupos u organizaciones entran en desacuerdo u oposición porque sus necesidades, posicionamientos, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como tal. En él, las emociones juegan un papel de gran importancia. Tomando en cuenta esta definición, se puede afirmar que dentro del entorno laboral el conflicto es un hecho inevitable. Razón por la cual se debe aprender a gestionarlo para lograr disminuir sus efectos negativos y aprovechar sus efectos positivos. Existen cuatro enfoques básicos para la resolución de conflictos:

La elusión: en este enfoque una de las partes se siente incapaz de abordar el conflicto, razón por la cual este se soluciona eventualmente a favor de otra de las partes.

El poder: una de las partes en una posición de mayor poder emplea la coacción para imponer su perspectiva o interés.

El derecho: cuando alguna de las partes se apoya en una normativa establecida para resolver el conflicto.

El consenso: en este enfoque las partes llevan a cabo un proceso de negociación o conciliación en el cual se busca satisfacer en la medida de lo posible las necesidades de todas las partes involucradas que generaron el conflicto en sí.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) propone un sistema piramidal en el que se integran los enfoques anteriores en un orden secuencial.

¿Cuáles son los estilos para afrontar los conflictos?

Cinco pautas de actuación ante los conflictos

En todo conflicto pueden encontrarse dos elementos básicos que conforman las posibles pautas de actuación ante el mismo: los objetivos que busca cada una de las partes y la relación que existe entre dichas partes. De la importancia que se le dé a cada uno de estos elementos dependerá que sea necesario utilizar una u otra de las cinco pautas posibles ante el conflicto: competición, acomodación, evitación, compromiso y colaboración. Esto exige un análisis rápido del conflicto, viendo cuál es el objetivo que buscamos y la importancia de la relación con la otra persona. En concreto pueden ponerse en práctica estas cinco pautas de actuación:

1.Competición: tiene lugar cuando para las partes son muy importantes los objetivos y no la relación. Importan las metas, no las relaciones, y no preocupa la situación en la que puede quedar la otra parte. Se trata de conseguirlos objetivos como sea y, para ello, se recurrirá al empleo de la fuerza, al uso de la autoridad, a la aplicación literal de las normas y leyes, al uso de los recursos disponibles, a lo

que sea con tal de conseguir la meta. Suele estar asociada a la estrategia de ganar-perder.

2. Acomodación: cuando los objetivos son poco importantes para las partes y sí lo es la relación. No importan las metas, importan las relaciones y, por ello, se intentan satisfacer los intereses de la otra parte aun teniendo que renunciar a los propios. Se trata de una conducta que mantiene la armonía y el buen clima de relación. Pero, a medio plazo, la conducta repetida de acomodarse y ceder ante la otra parte puede tener efectos muy negativos, ya que la parte puede llegar a hartarse de renunciar permanentemente a sus pretensiones. Muy próxima a la estrategia de perder-ganar.

3. Evitación: los objetivos no son importantes para las partes y tampoco lo es la relación. Tampoco se quiere el enfrentamiento. Lo mejor entonces es evitar el conflicto, no entrar en el mismo, aunque haya provocaciones, “pasar” del enfrentamiento. El asunto es trivial, hay otras preocupaciones más importantes y no merece la pena dedicar ni las más mínimas energías a este tema. Aunque aparentemente es una estrategia en la que ambas partes pierden, a corto plazo ambas salen ganando al evitar un conflicto sin ningún interés.

4. Colaboración: tanto los objetivos como la relación son muy importantes para las partes y, por ello, se busca una solución creativa que satisfaga a ambas partes. Para ello, y con la participación de ambas partes, se busca una solución integradora en la que ambas partes ganen, en la que se incorpore al consenso los intereses de todos/as, se aúnen distintas perspectivas y se tengan en cuenta las dimensiones emocionales presentes en el conflicto. Esta alternativa se corresponde con la estrategia ganar-ganar.

5. Compromiso: para ambas partes siguen siendo muy importantes los objetivos y la relación, pero, ante las dificultades existentes, se llega a un acuerdo parcial, todavía imperfecto, buscando la mayor satisfacción de las dos partes en cuanto a los objetivos y en cuanto a la relación. Sigue la misma estrategia de ganar, pero sabiendo que se trata de una solución temporal que habrá que mejorar.

¿Qué habilidades socioafectivas se deben tener para la solución de conflictos?

Hay pautas de conducta que favorecen la solución de conflictos, favorecen y promueven la comunicación, que hacen que la otra persona se abra y participe en el proceso comunicativo. Entre las más importantes, se pueden señalar las siguientes:

El lugar o momento elegido: que sea adecuado, correcto, oportuno.

Que el estado emocional sea facilitador, es decir, adecuado, posible, permite a la otra persona escuchar y hablar, no está cerrada por otras emociones como la ira.

Escuchar activamente, reflejando lo que el otro dice, para fraseando sus palabras, aclarando, sintetizando, preguntando, reformulando.

Empatizar, poniéndose en el lugar de la otra persona, experimentando sus pensamientos y sentimientos.

Hacer preguntas abiertas, que no impliquen una respuesta simple de sí o no, que aumenten la información y el conocimiento de la otra persona.

Pedir su parecer, su opinión, contar con la otra persona para no imponer ni obligar.

Utilizar “mensajes “yo”, no mensajes “tú” que trasladan la responsabilidad o la culpa de los problemas a la otra parte.

Buscar acuerdos parciales ante las críticas, disensos, diferencias de opinión, comentarios.

Acomodarse a las necesidades del interlocutor que muchas veces se expresan de forma indirecta, a través de sus emociones.

Transmitir información positiva, más que negativa, reproches o críticas.

Recompensar todo lo positivo que aporte el interlocutor, dando un feedback adecuado.

Utilizar el mismo código y saber que estamos hablando de lo mismo, bien sea de ideas, bien de sentimientos, bien de deseos.

Hacer siempre observaciones específicas, huyendo de generalidades y vaguedades.

¿Qué técnicas o métodos existen para la resolución de conflictos?

La negociación. Ha mostrado ser un elemento importante y valioso en los diversos mecanismos existentes para la resolución de conflictos, ha tenido una evolución y desarrollo ascendente. Es así como la tendencia mundial nos presenta la negociación con una participación, creciente y central en las formas de resolver problemas tanto personales como sociales. Se observa como los mecanismos alternativos de solución de conflictos manejan como elemento fundamental la negociación. La mediación. La idea de mediación como intervención de un tercero para ayudar a que dos o más partes puedan abordar mejor sus conflictos podemos decir que es tan antigua como la humanidad. En todas las sociedades ha habido y hay personas que, de forma intuitiva, han realizado esta función. Hoy día, podemos definir la mediación como un proceso estructurado y dirigido por un tercero neutral, profesionalmente preparado, el mediador, que ayuda a las partes en conflicto a recuperar la comunicación para que puedan llegar a acuerdos.

La voluntariedad, neutralidad y confidencialidad caracterizan los procesos de mediación.

La mediación se basa en la idea de cooperación y no en la de enfrentamiento. Tiene como objetivo que las personas podamos comunicarnos manifestando, a través del diálogo, nuestras necesidades e intereses. El profesional de la mediación nos ayudará a desenredar los nudos emocionales que hemos ido tejiendo en la escalada del conflicto y a apearnos de los posicionamientos que hemos fortalecido, incluso a veces “colonizando” a otros.

La facilitación, es el primer paso en la identificación de un conflicto en el proceso de resolución. Funciona mejor en conflictos de bajo y medio nivel para definir los problemas, las metas y para identificar el apoyo personal e institucional. En la resolución de conflictos laborales, la facilitación se usa a menudo en situaciones que involucran a varias partes, varios asuntos y varios interesados. Debemos tener en cuenta que una persona imparcial ayudará en el diseño y dirección de reuniones para resolver problemas, para ayudar a las partes a diagnosticar, crear e implementar las soluciones conjuntamente.

La indagación busca clarificar y hacer recomendaciones poniendo atención a las diferencias de datos o desacuerdos sustanciales y utilizando la guía de uno o más

expertos ajenos a las partes en conflicto. Esta técnica de resolución de conflictos laborales es especialmente útil en el ambiente técnico. Una forma especial de indagación es por juntas y mesas de revisión de conflictos compuestas por especialistas los cuales dan una evaluación objetiva de la disputa, en todas sus dimensiones, a las partes en conflicto.

Arbitraje. En el arbitraje las partes presentan argumentos a un árbitro quien actúa como juez. Las partes dejan la tarea de encontrar una solución a una persona ajena al asunto, lo que tiende a producir resoluciones menos satisfactorias que las de la medicación o la facilitación, pues la mayor parte del debate se centra en los reclamos y contra las demandas. Esta técnica de resolución de conflictos laborales es usada más a menudo en el mundo de negocios o cuando hay necesidad de una solución rápida entre varias partes.

La conciliación. Néstor Humberto Martínez define la conciliación como “el trámite mediante el cual dos o más sujetos buscan soluciones lícitas y equitativas para sus diferencias, con la ayuda de un tercero imparcial que ejerce jurisdicción, llamado conciliador”.

Identifique según su juicio ¿Cuáles son los beneficios más importantes de la negociación y la mediación?

Beneficios de la negociación:

- Satisfacción de los intereses de las partes en conflicto.
- Ecuanimidad en la distribución de los resultados.
- Identificación de las opciones para de esta manera seleccionar el mejor.
- Solución del conflicto en un corto tiempo, claras, viables y duraderas.
- Separación de las personas del problema.
- Enfatiza soluciones integrativas. GANAR –GANAR
- Crea un clima de apertura y confianza.

¿Cuáles son los pasos para la resolución de conflictos?

Para la resolución de conflictos se comienza con una clara comprensión de los problemas y personas involucradas, para poder ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona. Simplemente el tener empatía con la perspectiva de la otra persona llevará a resolver esos conflictos.

Paso 1: Tener una actitud positiva

Su actitud es esencial para el resultado. Usted tiene una mayor oportunidad de llegar a un resultado en donde ambas partes ganen si usted ve el conflicto como una oportunidad para aprender y lograr un resultado de ganar-ganar.

Paso 2: Reúnase en un lugar neutral

Encuentre un espacio físico para reunirse que sea agradable, cómodo y conveniente para ambas partes. Póngase de acuerdo sobre cuándo se van a reunir y cuánto tiempo le quieren dedicar al proceso. Cuando sea posible, enfrente el conflicto cara a cara.

Paso 3: Defina de manera clara el problema y llegue a un acuerdo sobre el mismo

Llegue a un acuerdo con una declaración sobre el problema en la que utilice términos simples y de hecho. Si la situación tiene varias facetas, busque la manera de dividir el problema grande en partes pequeñas y resuelva cada una a la vez.

Paso 4: Haga su tarea

Tómese tiempo para planear. No solo debe saber qué está en riesgo para usted, también necesita entender las inquietudes y motivaciones del otro lado. Tome en cuenta cualquier historia o situaciones pasadas que puedan afectar la resolución. Conozca lo que debe tener (asuntos no negociables) y lo que sería bueno tener (asuntos negociables). Determine la mejor resolución, un acuerdo justo y razonable, y un resultado mínimo aceptable.

Paso 5: Tome un inventario honesto de sí mismo

Determine su nivel de confianza en otras personas y el proceso. Esté consciente de los aspectos de su personalidad que pueden ayudar u obstaculizar el proceso.

Paso 6: Busque intereses comunes

Encuentre y establezca similitudes, así podrá ponerse del mismo lado. Debido a que el conflicto tiende a magnificar las diferencias percibidas y minimizar las similitudes, busque metas, objetivos comunes o hasta quejas que ilustren que están juntos en esto. Enfóquese en el futuro, hable acerca de lo que se va a hacer y enfrenten juntos el problema.

Paso 7: Lidie con hechos, no emociones

Enfrente los problemas y no las personalidades. Evite cualquier tendencia de atacar a otras personas o emitir un juicio de las ideas y opiniones. Evite enfocarse en el pasado o culpar a otros. Mantenga una mente racional y enfocada en una meta. Esto despersonalizará el conflicto, separe los problemas de las personas involucradas y evite estar a la defensiva.

Paso 8: Sea honesto

No juegue. Sea honesto y claro acerca de lo que es importante para usted. También es esencial ser claro y comunicar por qué son importantes las metas, asuntos y objetivos.

Paso 9: Presente alternativas y proporcione argumentos

Cree opciones y alternativas que demuestren que está dispuesto a llegar a un acuerdo. Considere ceder en algunas áreas que tengan un alto valor para otros, pero que no son tan importantes para usted. Emita opiniones en términos de los intereses de las otras personas y proporcione argumentos de su punto de vista.

Paso 10: Sea un comunicador experto

Nada muestra más determinación para encontrar una resolución al conflicto que sea satisfactoria para ambas partes que la aplicación excelente de las habilidades de comunicación. Pregunte, escuche, para confirmar que haya comprendido e interésese de manera genuina en las inquietudes de cada persona. Enfóquese en las formas en que pueda avanzar hacia una resolución o acuerdo.

Paso 11: Termine con un buen sabor de boca

Haga una propuesta ganar-ganar y confirme que todos los involucrados sientan que están ganando. Llegue a un acuerdo y establezca los pasos de acción, quién es el responsable de cada paso, cómo se medirá el éxito, y cómo y cuándo se evaluará la resolución. Si hay un punto muerto sobre asuntos no críticos, acuerde en discrepar.

Paso 12: Disfrute el proceso

Aprecie los beneficios de escuchar la perspectiva de otras personas. La gente ha informado que después de haber resuelto el conflicto y llegado a un acuerdo, la relación se hizo más fuerte. Reflexione y aprenda de cada experiencia. Determine los criterios para evaluar el proceso y solución. (Camila Medal Salaverry, directora de Entrenamiento Dale Carnegie Nicaragua).

¿Cuáles son las etapas para negociar exitosamente en la resolución de un conflicto?

1. Definir los asuntos
2. fijar objetivos
3. analizar la situación
4. Planificar la estrategia
5. Proponer soluciones
6. Llegar a un acuerdo.

Preguntar y predecir: para esto debe formular por lo menos dos preguntas que señalen qué inquietudes, problemas o intereses le surgen a partir del análisis del documento

1. ¡Como se puede solucionar un conflicto cuando las partes involucradas no llegan a un acuerdo?

2. Como solucionar un conflicto cuando hay mas de dos pates involucradas y dentro de ellos unos están de acuerdo y los otros no.

RESUMEN

De acuerdo con el trabajo realizado se evidencia que a lo largo de un conflicto se pueden resolver llegando a un acuerdo que beneficie a las partes involucradas, ya sean de manera colectiva o individual, utilizando a terceros como mediadores recurriendo a opciones para su ejecución dependiendo del conflicto a solucionar

ACTIVIDAD # 5 EVIDENCIA 4 SOLUCION DE CONFLICTOS

INSTRUCTOR:

NOHORA JULIETA BOLAÑOS

APRENDIZ:

GOMEZ GARZON WILSON ANDRES

CENTRON DE COMERCIOS Y SERVICIOS REGIONAL CAUCA

TECNOLOGO EN GESTION LOGISTICA FICHA 2348624

BOGOTA D.C

2021

Conflictos.

El conflicto es una situación en la cual dos o más personas con intereses diferentes entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación. Por su condición a menudo extrema o por lo menos nacionalista en relación a objetivos considerados de importancia o incluso urgencia, el conflicto genera problemas, tanto a los directamente involucrados o a personas externas no involucradas en el conflicto.

1. Propósito de la lectura.

El propósito de la lectura es darnos una enseñanza de cómo se deben tratar los conflictos y las formas más apropiadas parta manejarlos. También dice que los conflictos no son malos, ni buenos lo realmente importante es la forma en que se deben tratar.

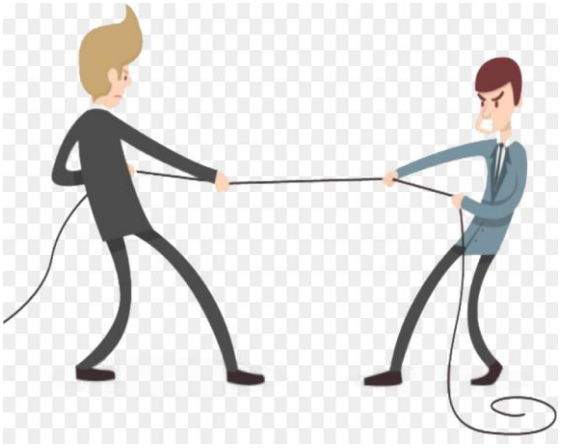
2. Inspeccionar y examinar el conflicto

Según el señor Gonzales, dice que los conflictos se presentan en tres etapas.

a. Enfoque tradicional. En este enfoque se considera al conflicto como una forma irracional, la falta de confianza y es destructivo y una connotación negativa equiparándose a términos como violencia e irracionalidad.



b. Enfoque de las redes humanas. El conflicto es una consecuencia natural de todos los grupos y organizaciones, quienes lo proponían sabían que es algo con lo que ya vienen las personas pero lleva a que no ven soluciones favorables a los conflictos.



c. Enfoque internacionalista. Aunque el conflicto puede tener un efecto negativo, tiene un valor desarrollador en la vida grupal, es el predominante hoy en día. más aún, un adecuado nivel del mismo produce crecimiento, creatividad y compromiso en el grupo. En general, los tres puntos de vista

se encuentran de manera simultánea en las personas predisponiéndolas a lidiar con los conflictos con inseguridad.



3. Estilos para afrontar los conflictos.

Para afrontar los conflictos hay varios estilos:

a. Evadir. Elegir evitar personas o situaciones de conflicto, suponerse incapaz para conservar metas o una relación.



b. Colaborar. Asumir el enfrentamiento de forma justa, mostrar optimismo y compromiso con metas propias y las de los demás buscar soluciones mutuamente favorables para todos.



c. Transigir. Ceder si los otros están dispuestos a ceder también, pensar que es mejor ceder un poco para así también ganar un poco.



d. Complacer. Dejar de lado las propias necesidades y decidir complacer a los demás por temor a dejar de ser aceptado, temer a que el conflicto dañe las relaciones. Acceder a los gustos o caprichos de otro.



e. Competir. Creer que los conflictos se solucionan cuando una persona gana y otra pierde. Interesarse solo por las metas personales y no por las relaciones. Dicho de dos o más personas: Contender entre sí, aspirando unas y otras con empeño a una misma cosa.



4. ¿Qué habilidades socio-afectivas se deben tener para la solución de conflictos?

a. Escucha activa: escuchar las razones de aquel que está en des acuerdo.



b. Asertividad: Es expresar claramente sus propias emociones, deseos y puntos de vista. Una forma de comportamiento caracterizada por una declaración firme o la afirmación de una declaración sin necesidad de prueba.

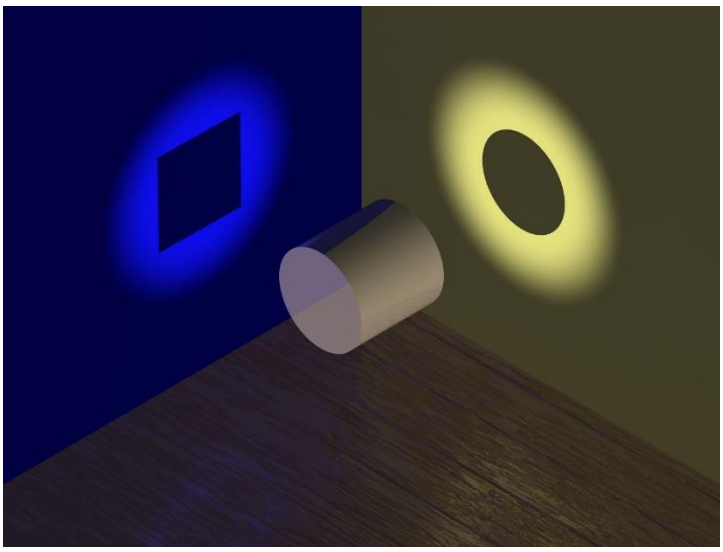


c. Empatía: Comprender a los demás y ponerse en su lugar a un cuando se tenga otro punto de vista. Es la capacidad que tiene una persona de

percibir los sentimientos, pensamientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es decir, como un individuo similar con mente propia.



d. Toma de perspectiva: capacidad cognitiva para asumir el punto de vista de otro individuo. Es la habilidad que exhibimos cuando anticipamos la conducta y reacciones de otros, y permite imaginar cómo los otros perciben una situación, piensan o experimentan emocionalmente sus propias vidas.



e. Pensamiento constructivo y alternativo: co- construir una solución donde se integran los insumos de ambas partes y que implique una salida armónica del problema. Aquel que nos permite transitar por la vida equivocándonos lo menos posible, El pensamiento alternativo nos permite buscar nuevos puntos de vista a los problemas. Flexibiliza la mente y la abre a nuevas ideas.



5. Técnicas o métodos para la resolución de conflictos.

a. Negociación: Una manera de hacer frente a los conflictos interpersonales o grupales, en donde se buscan soluciones que beneficien a las partes, de manera que se dejan de lado posiciones personales, en procura de obtener una amplia gama de opciones para resolver el conflicto en cuestión. En la negociación, los implicados tienen autonomía para realizar el proceso. Es necesario tener en cuenta los siguientes pasos:

- Las partes acuerdan negociar.

- Realizan una exploración de sus intereses, puntos de vista y posiciones.

- Encuentran los puntos comunes.

- Proponen opciones en las que todos resulten beneficiados.

- Evalúan las opciones y seleccionan las mejores.

- Elaboran un acuerdo que satisface a ambas partes. (Banz, 2008).

b. mediación: Se utiliza cuando las partes no logran ponerse de acuerdo para la solución de un conflicto y buscan la intervención de un tercero neutral.

-El mediador ofrece la instancia de mediación que puede ser aceptada o rechazada por las partes.

-El mediador explica cómo se realizará el proceso y garantiza la confidencialidad.

-El mediador invita a cada uno a exponer el problema de modo respetuoso, sin alusiones descalificadoras del otro. El otro no puede interrumpir.

-Una vez expuestas las posiciones, se invita a la construcción de una solución conjunta y se busca la colaboración entre las partes.

- Construida la solución, se establece un acta de acuerdo entre las partes, la cual es firmada por ambos.

7. Identifique según su juicio ¿Cuáles son los beneficios más importantes de la negociación y la mediación?

Respuesta:

Que exista acuerdo entre los implicados.

Proponer soluciones.

Que sea accesible y neutro.

Reducir la tensión y la violencia.

Soluciones flexibles que se ajustan a las partes.

Evita síndrome de ganar-perder.

Oportunidades para fortalecimiento y crecimiento de cada parte.

Oportunidad de expresión y comunicación de sus puntos de vista.

Pone fin a los conflictos de larga duración.

8. Pasos para la resolución de conflictos.

Paso 1: que es la re4solucion de conflictos?

Es la forma como dos o más personas, u organizaciones hallan una solución pacífica y concertada a los desacuerdos que enfrentan.

Paso 2: porque se debería resolver un conflicto?

Una de las ventajas de negociar es que en muchas ocasiones con una resolución cuidadosa todos los actores pueden “ganar” algo. Además, existen otras razones para querer participar en una negociación.

Paso 3. Cuando deberían resolverse un conflictos?

Cuando se cuenta con todas las causas del conflicto, ha llegado el momento de intentar llegar a una solución. Todas las partes deben acordar un plan concreto para solucionar el conflicto.

Paso 4. Como resolver conflictos?

Para resolver un conflicto, evita siempre la confrontación y concéntrate en el asunto, no en la persona. Esto evitará que un problema simple acabe en una acalorada disputa.

9. ¿Cuáles son las etapas para negociar exitosamente en la resolución de conflicto?

a. Atender el conflicto:

b. comunicación con la oposición:

c. Lluvia de ideas para posibles soluciones:

d. Elegir la mejor solución:

e. Usar a un tercero como mediador:

f. Usar a un tercero como mediador.

g. Manejar situaciones estresantes y tácticas de presión.

10. preguntar y predecir. Para esto debe formular por lo menos dos preguntas que señalen que inquietudes, problemas o intereses le surgen a partir del análisis del documento.

- ¿Que tan importante es la negociación en caso de conflicto?

Respuesta:

La negociación es un paso muy importante porque en donde se buscan soluciones que beneficien a las partes, de manera que se dejan de lado

posiciones personales, en procura de obtener una amplia gama de opciones para resolver el conflicto en cuestión.

-¿Qué beneficios trae las técnicas de mediación?

Respuesta:

-Reduce la tensión y la violencia

-Es más expedita y menos costosa que los tribunales

-Partes participes en la toma de decisiones.

-Da espacios para aclarar suspicacias e ideas falsas.

-Oportunidad de expresión y comunicación de sus puntos de vista.

-Pone fin a los conflictos de larga duración.

11. Leer con propósito.

Lea cada sección del documento, centrando la atención sobre las posibles respuestas a las preguntas que se formularon anteriormente.

12. Resumir.

En no más de cinco líneas incluyendo las tres ideas que le impactaron y que a su juicio serían útiles para satisfacer las inquietudes manifestadas anteriormente.

Respuesta:

En este trabajo doy a conocer, Lo primero es saber que es un conflicto y del por qué puede pasar el mismo, que pasos hay para solucionarlo las técnicas y

métodos para la resolución de conflictos saber que la negociación y la mediación son importantes y así evitar que hallan conflictos entre las personas.



ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 5

EVIDENCIA 4:

Blog “Solución de conflictos”

PESENTADO POR:
Vivian Ortega Gómez

PRESENTADO A:
Nohora Bolaños

FORMACION VIRTUAL:
Gestión Logística

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIO
REGIONAL CAUCA
Barranquilla, noviembre del 2021

1) **Formular su propósito para la lectura.**

EL Propósito fundamental de la lectura es enseñarnos a entender las formas más apropiadas de resolver los conflictos.

2) **Preguntas.**

a) ¿Cuáles son los enfoques del conflicto?
Enfoque tradicional: Todo conflicto es negativo y es considerado como violento, destructivo e irracional.
Enfoque de las relaciones humanas: El conflicto es una consecuencia natural de todos los grupos y organizaciones.
Enfoque interaccionista: Aunque el conflicto pueda tener un efecto negativo, tiene un valor desarrollador en la vida grupal. Es el predominante hoy día.

b) ¿Cuáles son los estilos para afrontar los conflictos?

Evadir: Elegir evitar a las personas o situaciones que causen conflictos.

Colaborar: Asumir el enfrentamiento de manera abierta y justa.

Transigir: Ceder si los otros están dispuestos a ceder también.

Complacer: Dejar de lado las propias necesidades y decidir complacer a los demás por temor a dejar de ser aceptado, temer que el conflicto dañe las relaciones.

Competir: Creer que los conflictos se solucionan cuando una persona gana y la otra pierde.

c) ¿Qué habilidades socio-afectivas se deben tener para la solución de conflictos?

Escucha activa.
Asertividad.
Empatía.
Toma de perspectiva.
Pensamiento constructivo y alternativo.

d) ¿Qué técnicas o métodos existen para la resolución de conflictos?

Negociación: Manera de hacer frente a los conflictos interpersonales o grupales, en donde se buscan soluciones que beneficien a las partes, de manera que se dejan de lado posiciones personales, en procura de obtener una amplia gama de opciones para resolver el conflicto en cuestión.

Mediación: Este método es utilizado cuando las partes no logran ponerse de acuerdo por sí solas para solucionar el conflicto; por tanto, se involucra la intervención de un tercero neutral, quien no tiene poder de decisión y su función principal es lograr que las partes se encuentren entre sí, expresen sus puntos de vista, construyan el acuerdo y lleguen a una solución beneficiosa para ambos.

e) Identifique según su juicio ¿Cuáles son los beneficios más importantes de la negociación y la mediación?

Reducir la tensión y la violencia
Producir un alto grado de satisfacción y aceptación.
Soluciones flexibles que se ajustan a las necesidades de sus partes.
Partes participes en la toma de decisiones.
Evitar el síndrome ganar-perder.
Da espacio para aclarar suspicacias e ideas falsas.
Pone fin al conflicto de larga duración

f) ¿Cuáles son los pasos para la resolución de conflictos?

Paso 1. ¿Qué es resolución de conflictos?
Es la forma como dos o más personas, u organizaciones hallan una solución pacífica y concertada a los desacuerdos que enfrentan

Paso 2. ¿Por qué se debería resolver conflictos?
Una de las ventajas de negociar es que en muchas ocasiones con una resolución cuidadosa todos los actores pueden “ganar” algo.
Además, existen otras razones para querer participar en una negociación.

Paso 3. ¿Cuándo deberían resolverse conflictos?
La vida cotidiana trae consigo una serie de negociaciones, por ejemplo: convencer al conductor del autobús para pagar menos dinero por el pasaje, pactar con el instructor sobre fechas de entrega, entre otros.

Paso 4. ¿Cómo resolver conflictos?
Se puede negociar exitosamente la resolución de un conflicto en siete etapas

g) ¿Cuáles son las etapas para negociar exitosamente en la resolución de un conflicto?

Entender el conflicto.
Comunicación con el opositor.
Lluvia de ideas para posibles soluciones.
Elegir la mejor solución.
Usar un tercero como mediador.
Explorar las alternativas.
Manejar situaciones extraentes y tácticas de presión.

3) Preguntar y predecir.

a) ¿Cuándo las partes no están de acuerdo con un conflicto como se procede a solucionar?
b) ¿Cómo hace el mediador cuando se alcanza un convenio, pero se ve difícil llevarlo a cabo?

4) Leer con propósito.

5) Resumir.

Me parece un material completo y muy importante porque nos enseña a entender las formas ideales para resolver los conflictos, las ideas que más me llamaron la atención y fueron para mí las más impactantes fueron:
a) usar un tercero como mediador
b) Explorar las alternativas para la solución de conflictos.
c) la comunicación con la oposición
En conclusión, todo esto nos enseña a que siempre hay que escoger las alternativas y métodos más adecuados para resolver los conflictos

El ser humano desde sus inicios siempre ha tenido sus conflictos internos y externos, ha pasado por diversos procesos los cuales le han ayudado a pulir la forma de dar soluciones acertadas y algunas no tan acertadas, los conflictos siempre están presentes en la sociedad, en la familia, en el trabajo, es algo que llevamos en nuestra naturaleza, por lo tanto se hace necesario conocer las formas de afrontar y darle resolución a cada uno de una forma distinta utilizando las herramientas adecuadas, en el material de formación solución de conflictos se encuentra excelentes herramientas para proceder a solucionar conflictos de la vida cotidiana en una forma más dinámica que nos arroje excelentes conocimientos que nos puedan ayudar a mejorar como personas, a nivel laboral.

1. ENFOQUES DEL CONFLICTO

A grandes rasgos el conflicto tiene tres enfoques los cuales se establecieron mediante estudios a través de los años.

- **Enfoque Tradicional**: indica que el conflicto era negativo, considerado violento, destructivo e irracional.
- **Enfoque de las Relaciones Humanas**. El conflicto es una consecuencia de situaciones naturales de todos los grupos y organizaciones.
- **Enfoque Interacional**: Es la percepción predomínate de hoy, que el conflicto puede tener un efecto negativo, también tiene un valor desarrollador en la vida grupal.

2. ESTILOS PARA AFRONTAR CONFLICTOS

Al conocer los tipos de conflictos se explica cómo poder afrontarlos, ya que cada conflicto tiene su estilo oportuno de tratamiento.

- **Evadir**. Elegir evitar a las personas o situaciones que causen conflictos, suponerse incapaz para lograr metas o conservar una relación.
- **Colaborar**. Asumir el enfrentamiento de manera abierta y justa, mostrar optimismo y compromiso con metas propias y las de los demás, buscando soluciones de beneficio mutuo.
- **Transigir**. Ceder si los demás están dispuestos a ceder, pensar que se mejor ceder un poco para ganar un poco.
- **Competir**. Creer que los conflictos se solucionan cuando una persona gana y la otra pierde, interesarse por las metas personales y no por las relaciones.
- **Complacer**. Dejar de lado las propias necesidades y decidir complacer a los demás por temor a dejar de ser aceptado, temer a que el conflicto dañe las relaciones.

3. HABILIDADES SOCIO-AFECTIVAS PARA SOLUCION DE CONFLICTOS

Según el planteamiento de Banz el siguiente esquema busca crear entre las partes una solución que los beneficie a las dos partes implicadas en el conflicto.

- **Escuchar activamente**. Escuchar las Razones de aquel que esta en desacuerdo.
- **Asertividad**. Expresar claramente las Propias emociones, deseos y puntos de vista.
- **Empatía**. Comprender el sentir del otro aun cuando se tenga otro punto de vista.
- **Toma de Perspectiva**. Respetar la forma en que el orto concibe la realidad, teniendo en cuenta que su punto de vista es diferente al propio.
- **Pensamiento Constructivo y Alternativo**. Co-construir una solución donde se integran los insumos de ambas partes y que implique una salida armónica al problema.

4. TECNICAS Y METODOS EXISTENTES PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS.

5.

Existen métodos que varían de acuerdo a la situación que se presenta, cuando los implicados buscan solucionar el conflicto sin mediación de terceros, se pueden seguir los siguientes recomendaciones.

- **Negociación**. Es una manera de hacer frente a los conflictos interpersonales o grupales, en donde se buscan soluciones que beneficien a las partes, de manera que se dejan de lado posiciones personales, en procura de obtener una amplia gama de opciones para resolver el conflicto en cuestión. En la negociación los implicados tiene autonomía para realizar el proceso se deben tener en cuenta lo siguiente.
  a. Las partes acuerdan negociar.
  b. Realizan una exploración de sus intereses puntos de vista y posiciones.
  c. Encuentran los puntos comunes.
  d. Proponen opciones en las que todos resulten beneficiados.
  e. Evalúan las opciones y seleccionan las mejoras.
  f. Elaboran un acuerdo que satisface a ambas partes.
- **Mediación**. Este método es utilizado cuando las partes no logran ponerse de acuerdo por si solas para solucionar el conflicto, por tanto se involucra la intervención de un tercero neutral el cual debe ser sabio e imparcial, quien no tiene poder de decisión y su función principal es lograr que las partes se encuentren entre sí, expresen sus puntos de vista, construyan el acuerdo y lleguen a una solución beneficiosa para ambos. Por lo tanto se deben tener en cuenta los siguientes pasos.

a. El mediador ofrece la instancia de mediación que puede ser aceptada o rechazada por las partes.
b. El mediador explica cómo se realizara el proceso y garantiza la confidencialidad.
c. El mediador invita a cada uno a exponer el problema de modo respetuoso.
d. Una vez expuestas las posiciones, se invita a la construcción de una solución.

6. **BENEFICIOS MAS IMPORTENTES DE LA NEGOCIACION Y MEDIACION SEGÚN MI JUICIO**.

La negociación y mediación en la solución de conflictos generan múltiples beneficios, enumero alguno de ellos.

- Se reduce la violencia.
- Llegar a un acuerdo sin causar daño a los demás.
- Expresar sus puntos de vista.
- Concretar acuerdos que benefician el entorno grupal o personal.
- Satisfacción total de lograr un acuerdo.
- Compromiso con lo pactado.
- Aceptación de los puntos acordados.
- Reducción del estrés y desgaste psicológico.
- A nivel empresarial mejorar las relaciones interpersonales.
- Se pone fin a una situación y se encuentran las posibles soluciones a un conflicto.

7. **PASOS PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS**.

La resolucion de conflictos es puede dar en cuatro pasos fundamentales.

- **Paso 1**. ¿Que es resolucion de conflictos?
- **Paso 2**. ¿Por qué se deberia resolver conflictos?
- **Paso 3**. ¿Cuándo deberian resolverse conflictos?
- **Paso 4**. ¿Cómo resolver conflictos?

8. **ETAPAS PARA NEGOCIAR EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS**.

Según lo leído en el material de formación existen 7 para negociar exitosamente la resolución de un conflicto.

- **Entender el conflicto**. Lo primero es definir la posición y los intereses que se tienen con respecto al conflicto y entender los de la otra parte.
- **Comunicación con la oposición**. Se debe tener una conversación afectiva y asertiva con el opositor, escuchar de forma activa su opinión y su perspectiva frente al conflicto.
- **Lluvia de Ideas**. al conocer cuáles son los interese de ambas partes, se realiza una recolección de ideas para resolver el conflicto.
- **Elegir la mejor solución**. Con la lluvia de ideas podemos identificar y decidir cuál es la mejor solución, con ella se trabajara durante el proceso de resolución del conflicto.
- **Usar un tercero como mediador**. Este paso resulta conveniente para ambos lados, ya que esta persona no pertenece a ninguno de los grupos, debe ser alguien que las partes consideren justo.
- **Explorar las alternativas**. En un conflicto se pueden presentar periodos de estancamiento durante la resolución, por esos debemos ideas claras antes de empezar a negociar.
- **Manejar situaciones estresantes y tácticas de presión**. Se podrán presentar casos donde se tenga un conflicto con alguien poco razonable o terco, por tal razón debemos tener un fuerte dominio de nuestras emociones y manejar la situación con calma adecuadamente, manteniendo la calma en todo momento.

PREGUNTAS QUE ME SURGEN

1. ¿en la práctica que tan viable y real es solucionar un conflicto, laboral o personal?
2. ¿Sera que la teoría aprendida es efectiva para la solución de conflictos reales?
3. ¿en situaciones extremas si se puede aplicar los pasos indicados, con resultados positivos?

Creo que para responder a mis inquietudes debo poner en práctica cada día por lo menos uno de los pasos aprendidos, mediar en algún conflicto que se presente, bien sea en la empresa para la que trabajo o en la vida personal,

- **PROPÓSITO**

El propósito de la solución de conflictos es mejorar las habilidades de comprensión, comunicación y el saber cómo resolver sus propios problemas.

- **INSPECCIONAR Y EXAMINAR**

¿Cuáles son los enfoques del conflicto?

Enfoque tradicional:

- suponía que el conflicto era malo y que siempre tendría un efecto negativo en la organización.
- Sinónimo de violencia, destrucción e irracionalidad.
- Era preciso evitarlo.

Enfoque de las relaciones humanas:

- Argumentaba que el conflicto era una situación natural e inevitable en todas las organizaciones.

Enfoque interactuante:

- Alienta el conflicto porque una organización armoniosa, pacifica, tranquila y cooperativa suele volverse estática, apática e insensible a la necesidad de cambio y de innovación.

¿Cuáles son los estilos para afrontar los conflictos?

- **Evadir:** elegir evitar a las personas o situaciones que causen conflictos, suponerse incapaz para lograr metas o conservar una relación.
- **Colaborar:** asumir el enfrentamiento de manera abierta y justa. Mostrar optimismo y compromiso con metas propias y las de los demás. Buscar soluciones mutuamente beneficiosas.
- **Transigir:** ceder si los otros están dispuestos a ceder también. Pensar que es mejor “ceder un poco para ganar un poco”.

- **Competir:** creer que los conflictos se solucionan cuando una persona gana y la otra pierde. Interesarse solo por las metas personales y no por las relaciones.
- **Complacer:** dejar de lado las propias necesidades y decidir complacer a los demás por temor a dejar de ser aceptado, temer a que el conflicto dañe las relaciones.

¿Qué habilidades socio-afectivas se deben tener para la solución de conflictos?

- **Escucha activa:** escuchar las razones de aquel que está en desacuerdo.
- **Asertividad:** expresar caídamente las propias emociones, deseos y puntos de vista.
- **Empatía:** comprender el sentir del otro aun cuando se tenga otro punto de vista.
- **Toma de perspectiva:** respetar la forma en que el otro concibe la realidad, teniendo en cuenta que su punto de vista es diferente al propio.
- **Pensamiento constructivo y alternativo:** co-construir una solución donde se integran los insumos de ambas partes y que indique una salida armónica al problema.

¿Qué técnicas o métodos existen para la resolución de conflictos?

Negociación: es una manera de hacer frente a los conflictos interpersonales o grupales, en donde se buscan soluciones que beneficien a las partes, los implicados tienen autonomía para realizar el proceso, pero deben tener en cuenta los siguientes pasos:

- Las partes acuerdan negociar.
- Realizan una exploración de sus intereses, puntos de vista y posiciones.
- Encuentran los puntos comunes.
- Proponen opciones en las que todos resulten beneficiados.
- Evalúan las opciones y seleccionan las mejores.
- Elaboran un acuerdo que satisface a ambas partes.

Mediación: es utilizado cuando las partes no logran ponerse de acuerdo por si solas para solucionar el conflicto, por lo tanto, se involucra la intervención de un tercero neutral, quien no tiene poder de decisión, pero su función es lograr que las partes se encuentren entre sí, expresen su punto de vista y lleguen a una solución beneficios para ambos, pero para lograr esto debemos seguir los siguientes pasos:

- El mediador ofrece la instancia de mediación que puede ser aceptada o rechazada por las partes.
- El mediador explica cómo se realizará el proceso y garantiza la confidencialidad.
- El mediador invita a cada uno a exponer el problema de modo respetuoso, sin alusiones descalificadoras del otro y este no puede interrumpir.
- Una vez expuestas las posiciones, se invita a la construcción de una solución conjunta y se busca la colaboración entre las partes.
- Construida la solución, se establece un acta de acuerdo a las partes, la cual es firmada por ambos.

Indique según su juicio ¿cuáles son los beneficios más importantes de la negociación y la mediación?

Los beneficios más importantes para mí son que las partes participen en la toma de decisiones.

- Dar espacio para aclarar las ideas falsas.
- Oportunidades para fortalecimiento y crecimiento de cada parte
- Oportunidad de expresión y comunicación de sus puntos de vista.

Y esta última para mi es superimportante porque todo lo solucionamos con diálogo.

¿Cuáles son los pasos para la resolución de conflictos?

- Crear una solución con la que todas las partes estén de acuerdo.
- Trabajar para solucionar el conflicto lo más pronto posible.
- Mejorar las relaciones entre las personas o grupos en conflicto.

¿Cuáles son las etapas para negociar exitosamente en la resolución de un conflicto?

- Entender el conflicto
- Comunicación con la oposición
- Lluvia de ideas para posibles soluciones
- Elegir la mejor solución
- Usar a un tercero como mediador
- Explorar las alternativas
- Manejar situaciones estresantes y tácticas de presión

- **PREGUNTAR Y PREDECIR:**

¿Qué estrategia se pueda acoger en un grupo de trabajo para evitar al mínimo los conflictos?

¿Qué actitud debe adoptar un líder de un grupo donde sus subalternos tienen conflictos entre sí?

- **LEER CON PROPÓSITO Y RESUMIR:**

En una empresa todas las dependencias de trabajo deben tener objetivos, métodos y reglas que les permitan fijar metas y trabajar en ellas de manera efectiva y eficaz, es verdad que en todo proceso de trabajo se presentan diversos problemas y conflictos que no permiten que el personal se entienda, quizás por la mala comunicación, falta de colaboración, competencia entre compañeros y falta de liderazgo por ello hay que evitar que se desencadenen los conflictos innecesarios que puedan crear mal ambiente laboral.

EVIDENCIA 4: BLOG

“SOLUCIÓN DE CONFLICTOS”

CESAR AUGUSTO SUAREZ MALDONADO

ELIJO SER PARTE DE LA SOLUCIÓN, NO DEL PROBLEMA, Y TÚ.

1) PROPOSITO.

El objetivo general de la solución de un conflicto es evitar la violencia o todo lo negativo que se pueda generar ya que existen diferentes formas de pensar, con ese propósito se logra alcanzar un mayor crecimiento personal y entre las partes llevar acabo alguno de las diferentes formas de afrontar un conflicto y así evitar involucrar a terceros.

2) INSPECCIONAR Y EXAMINAR.

Al reconocer la gravedad del conflicto o la raíz del problema, se puede analizar la situación ya que se presentan diferentes categorías de conflictos: intrapersonal, interpersonal, intragrupal o intergrupal, para así poder brindar la solucionar al problema expresando los diferentes puntos de vista.

- ¿CUÁLES SON LOS ENFOQUES DEL CONFLICTO?

  Enfoque Tradicional.
  Todo conflicto es negativo y es considerado como violento, destructivo e irracional.

  Enfoque de las relaciones humanas.
  El conflicto es una consecuencia natural de todos los grupos y organizaciones.

  Enfoque interaccionista.
  Aunque el conflicto puede tener un efecto negativo tiene un valor desarrollador en la vida grupal y es el predominante hoy en día.

- ¿CUÁLES SON LOS ESTILOS PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS?

  Evitar, colaborar, competir, complacer y transigir.

- ¿QUÉ HABILIDADES SOCIO-AFECTIVAS SE DEBEN TENER PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS?

  Escucha activa, asertividad, empatía, toma de perspectiva, pensamiento constructivo y alternativo.

- ¿QUÉ TÉCNICAS O MÉTODOS EXISTEN PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS?

  Negociación
  Es el proceso de solución del conflicto entre dos partes o más, llegando a un acuerdo, dialogando sus diferentes intereses y puntos de vista, presentando soluciones y beneficios en la solución del mismo satisfaciendo ambas partes.

  Mediación.
  Cuando no se logra llegar a un acuerdo, un tercero conociendo bien la situación, debe lograr un dialogo directo sin tomar ninguna decisión, explicando los diferentes puntos de vistas de solución y ofreciendo un consejo propio, para poder realizar un acta de acuerdo entre ambas partes.

- IDENTIFIQUE SEGÚN SU JUICIO ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS MÁS IMPORTANTES DE LA NEGOCIACIÓN Y LA MEDIACIÓN?

  Beneficios de la meditación
  Reduce la tensión y la violencia
  Es voluntaria y confidencial
  Evita el síndrome de ganar o perder
  Expresión y comunicación

  Beneficios de la negociación
  Se busca quedar en acuerdo ambas partes
  Mantiene un ambiente de dialogo
  Espacio para aclarar diferentes puntos de vista
  Se trabaja en equipo

- ¿CUÁLES SON LOS PASOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS?

  Paso 1
  ¿Qué es resolución de conflictos?
  Es la forma como dos o más personas, u organizaciones hallan una solución pacífica y concertada a los desacuerdos que enfrentan.

  Paso 2
  ¿Por qué se debería resolver conflictos?
  La habilidad de encontrar una solución pacífica, evita el desgaste de recursos, tiempo y motivación en peleas. Al logar hacer las paces es crecer como persona y ponerse en el lugar del otro.

Paso 3

¿Cuándo deberían resolverse conflictos?

Inmediato ya que no es bueno lidiar con cosas negativas en la vida, se debe afrontar las cosas de la mejor manera evitando llegar a la violencia e involucrando a más gente.

Paso 4

¿Cómo resolver conflictos?

Escuchar para entender, evitar faltas de respeto, mantener la calma, preguntar antes de hablar, ser sincero, elegir el mejor momento para intercambiar ideas.

- ¿CUÁLES SON LAS ETAPAS PARA NEGOCIAR EXITOSAMENTE EN LA RESOLUCIÓN DE UN CONFLICTO?

Entender el conflicto
Comunicación con la oposición
Lluvia de ideas para posibles soluciones
Elegir la mejor solución
Usar a un tercero como mediador
Explorar las alternativas
Manejar situaciones estresantes

3) PREGUNTAR Y PREDECIR

1 ¿qué hacer cuando se está en desacuerdo ambas partes**?**
2 ¿Qué tan importante es el la solución de conflicto para una empresa**?**

4) LEER CON PROPÓSITO

1 ¿Qué hacer cuando se está en desacuerdo ambas partes**?**
Trabajar en una solución en la que las dos partes estén de acuerdo, mejorar las relaciones dejando claro por medio de un tercero que sebe tratar de negociar**.**

2 ¿Qué tan importante es el la solución de conflicto para una empresa**?**
Toda organización debe emplear el tiempo y los recursos necesarios para optar por una salida acordada, que genere el cambio y el dinamismo suficiente para recuperar la armonía en el ambiente laboral.

5) RESUMIR

Las 3 ideas que me impactaron y que para mí serian de gran utilidad es evadir todo tipo de personas o conflictos que no me dejen lograr mis metas, las técnicas de negociación y los beneficios de la mediación. Ya que este taller me permite conocer y aprender técnicas de una manera diferente, en el manejo que se le pueda dar a un conflicto ya sea personal o empresarial.

Blog "Solución de conflictos"

1- El **propósito** de la lectura es adquirir conocimientos y habilidades para la solución de conflictos generados por metas incompatibles en el grupo o inconformidades.

2- En el **momento de inspeccionar y examinar** el contenido de la lectura se destacan diferentes conceptos importantes para analizar y solucionar conflictos como son:
   - El conflicto puede tener diferentes enfoques; el tradicional que percibe el conflicto como algo negativos, el enfoque de recurso humano que considera los conflictos normales en los grupos y el interaccionista que muestra el conflicto con un valor desarrollador en la vida grupal.
   - Se puede afrontar con diferentes estilos: evadiéndolo, compitiendo, complaciendo a los demás, siendo transigente o de forma colaborativa
   - Para solucionar los conflictos deben estar presente diferentes habilidades como son: la escuchar, ser empático, asertivo, constructivo y aceptar las diferentes perspectivas
   - Se utilizan técnicas como la negociación y mediación y se debe tener claro de qué forma, porque, como y cuando se debe resolver

3- Al analizar el documento surgen las siguientes **preguntas o inquietudes**
   - Los conflictos pueden ser positivos?
   - Los conflictos pueden generas soluciones y crecimiento grupal?
   - Es normal que existan conflictos en los grupos?

4- Luego **de leer con el propósito** expuesto de adquirir conocimientos para resolver conflictos encuentro respuesta a los interrogantes hecho en el punto anterior

5- Resumen

Los conflictos están presentes en la vida del ser humano y por ende en las organizaciones, dependiendo del enfoque que le demos se puede solucionar de forma positiva y colaborativa para encontrar la mejor opción que aporte aprendizaje, crecimiento, desarrollo personal y grupal.

Los conflictos

Se puede describir como una situación en la que dos o más personas con intereses distintos, entran en una confrontación o desacuerdo, con situaciones a causa de la incompatibilidad de sus intereses.

1. Propósito de los conflictos

En cualquier conflicto lo primero que se debe hacer es parar, reflexionar y buscar la alternativa de solución que beneficie a todas las partes las cuales les permitirán separar los intereses de los sentimientos, reduciendo las tensiones emocionales que puedan existir para la resolución pacífica de dicho conflicto.

Cuando se habla de conflictos es primordial saber los orígenes, en general estos surgen de creencias, valores y la educación que las personas hayan tenido a lo largo de su vida, pero también depende de los intereses u objetivos que la persona tenga dentro de la compañía, dado que a veces esto provoca que tenga comportamientos ajenos a los que realmente tendría, solo en pro de alcanzar lo que desea.

2. Inspeccionar y examinar

- **¿Cuáles son los enfoques de los conflictos?**

  Los enfoques de los conflictos son:

  Enfoque tradicional: Considera al conflicto como una manifestación de los defectos de la comunicación, la falta de apertura y confianza entre las partes, tiene bajo esta óptica un significado negativo igualando términos como violencia, destrucción o irracionalidad.

  Enfoque de las relaciones humanas: Se basa en que el conflicto es inevitable, es un proceso natural y por lo tanto debemos aceptarlo como tal.

  Enfoque interaccionista: Es la corriente más reciente, postula que los conflictos no solo pueden ser una fuerza negativa en un grupo, sino que algunos son absolutamente necesarios para que el grupo se desempeñe eficazmente.

• **¿Cuáles son los estilos para afrontar los conflictos?**

Cada persona tiene un estilo propio de resolución o gestión de conflictos entre ellos tenemos los siguientes:

Evitar el conflicto
Colaborar y crear soluciones nuevas
Ceder tras las exigencias del otro
Competir hay un ganador y un perdedor
Complacer dejar al lado las propias necesidades por las de los demás.

• ¿**Qué habilidades socio-afectivas se deben tener para la solución de conflictos**?

Las habilidades socio-afectivas es la facilidad de tratar de congeniar con las demás personas de nuestro alrededor las cuales comprenden:

La escucha activa
Asertividad
Empatía
Toma de perspectiva, asumir el punto de vista de los demás
Pensamiento constructivo, aprendemos de nuestras experiencias
Pensamiento alternativo.

- **¿Qué técnicas o métodos existen para la resolución de conflictos?**

La negociación: La idea es que las partes involucradas lleguen a un acuerdo y se sientan satisfechas con el resultado.

La mediación: Proceso voluntario en el que las partes enfrentadas recurren a una tercera persona imparcial, para llegar a un acuerdo satisfactorio.

- Identifique según su juicio ¿Cuáles son los beneficios más importantes de la negociación y la mediación?

Gracias a Los métodos para la resolución de conflictos tendremos los siguientes beneficios:

Que se benefician ambas partes
Aprende a controlar emociones que llevan a la ira y al enojo
Mejora la convivencia con los demás
Mejora las relaciones humanas
Abre puertas para aliados en el futuro

• **¿Cuáles son los pasos para la resolución de conflictos?**

Hay que tener en cuenta:

Cómo resolverlo
Porqué resolverlos
Cuando resolverlo.

.

- **¿Cuáles son las etapas para negociar exitosamente en la resolución de un conflicto?**

Entender el conflicto: Entender todos los puntos de vista, las consecuencias y las causas de todo.

Comunicación con la oposición: Escuchar las opiniones de ambas partes, ser concreto, no juzgar si escuchar, pedir disculpas si se exalto.

Lluvia de ideas para posibles soluciones: Examinar las soluciones que permitan a ambas partes obtener algo de lo que quieren.

Elegir la mejor solución: Utilizar las habilidades y recursos de ambas partes para obtener el mejor resultado.

Usar a un tercero como mediador: Esta persona puede contribuir con la solución apoyándose de estándares, teniendo en cuenta opiniones de expertos, leyes y principios.

Explorar las alternativas: Identificar una alternativa que sea realista y práctica para pensar cómo se puede mejorar.

3. Preguntar y predecir:

- ¿Cree que en una organización los conflictos internos se deben resolver de forma oportuna o hay que dejarlos en desapercibidos?

- ¿Cuáles son las causas principales para que presente un conflicto en una organización?

4. Leer con propósito

- En una organización los conflictos deben ser resueltos de inmediato para evitar tensiones y enfrentamientos, y por ende no afectar la productividad ya que si presenta la moral y la motivación de las personas suelen decaer.

- Cuando hay trabajo colaborativo es probable que hallan diferencias entre el grupo ya sea por las diferentes personalidades, valores, creencias y sus formas de ejercer sus funciones formando así conflictos que pueden ser relevantes o graves.

4. Resumir

En conclusión, las tres ideas me parecieron importantes ya que van de la mano para la solución de un conflicto eficiente y rápido, cabe resaltar que siempre debemos estar dispuestos a escuchar las versiones de los demás antes de tomar cualquier decisión, todo en pro del bienestar de la compañía y que no afecte su productividad.