SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Antes de ahondar en el tema de ruta para solución de controversias, es importante conocer un poco acerca del conflicto y sus generalidades

SIGNIFICADO DE CONFLICTO

El conflicto es una situación en la cual dos o más personas con intereses distintos entran en confrontación, oposición, con el objetivo de dañar o eliminar a la parte rival



PARTES DEL CONFLICTO

- Las personas, son los involucrados y afectados. Hay que reconocer qué papel desempeñan, cómo se relacionan y qué influencia tienen. Averiguar las verdaderas preocupaciones y las necesidades de fondo de la gente. No hacer del conflicto un problema personal. [sus sentimientos, emociones, autoestima, percepciones.
- El proceso, es la forma en que el conflicto se desarrolla y como las partes intentan resolverlo o zanjarlo. Regularmente, intervienen las relaciones de poder (económico, acceso a recursos, control, etc.) que pueden degenerar en la amenaza como único modo de influir en otros para producir el posible cambio que mejore la situación. Intentar proponer opciones positivas que no desafíe a las partes.
- El problema, es el hecho de divergencia entre las partes. Es necesario distinguir entre conflictos reales (aquellos que la satisfacción de una parte impide la otra) o conflictos innecesarios. [–Relativos al problema: es el asunto concreto, los temas, hechos y cuestiones que marcan las distancias entre las personas o grupos enfrentados: diferentes valores, puntos de vista.

RUTA DE ACCIÓN PARA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS E INCONVENIENTES

1. ¿Identificó el problema?

No hay mejor punto de partida que definir qué es lo que debe corregirse.

Implica tomarse el tiempo para revisar minuciosamente la situación, separando los síntomas de la causa. El objetivo de hacer un diagnóstico es comprender los problemas y sus causas. Esto lleva tiempo y podría implicar algo de investigación para descubrir las causas detrás del problema.

2. Determinar las causas raíz

Una vez que haya identificado su problema, necesita averiguar qué lo causó.

¿Cuáles son las causas ocultas?

¿Qué está provocando el problema?

¿Puede ser cuantificado o calificado?

¿Qué está ocurriendo a nivel central?

Para determinar las causas raíz, se puede usar la herramienta de porque, porque, porque y se trata de buscar por qué detrás de cada situación expuesta, ejemplo: ¿Se cayó un niño, por qué? ¿Porque se resbaló, por qué? ¿Porque el piso estaba húmedo, por qué? Porque hacia 15 minutos habían trapeado, por qué? ¿Porque el horario de aseo se incumplió y debía ser más temprano, por qué? ¿Porque faltó una persona de servicios generales, por qué? ¿Porque estaba incapacitada, por qué? Porque tuvo un incidente en el medio de transporte el día anterior.

3. Busque varias soluciones

Ser un buen solucionador de problemas implica pensar de manera innovadora; a su vez, esto implica pensar de una manera no convencional. No se conforme con la primera solución que encuentre. Desafíe los límites. Encuentre tantas soluciones alternativas como sea posible. Y luego algunas más.

Esto podría implicar buscar soluciones en lugares o fuentes inusuales, hablar con un grupo diferente de colegas, mantener una mente abierta y ser receptivo al intercambio de ideas o perspectivas. Más allá del tiempo que lleve, una vez que cuente con un conjunto de soluciones alternativas, sométalas a análisis.

4. Encuentre la solución ideal

¿Es más fácil decirlo que hacerlo? No necesariamente Abórdelo de manera lógica. Responda a estas preguntas:

¿Es técnicamente viable?

¿Es escalable?

¿Cuenta con los recursos?

¿Cuáles son los riesgos? ¿Se los puede gestionar?

¿Su solución beneficia a la mayor cantidad de personas posible?

¿Se puede medir? ¿Cómo la medirá?

5. Planee e implemente su solución

Analice esta parte con mucho detenimiento también. Desarrolle un plan sólido para ejecutar su solución. Necesitará determinar para quién, para qué, cuándo y cómo implementará su plan y pensar en cómo determinará si la solución fue un éxito.

6. Mida el éxito de su solución

¿De qué manera se concilia con sus metas? ¿Ha alcanzado sus objetivos? ¿Se ha mantenido dentro del presupuesto? ¿Se completó el trabajo? ¿Se puede ver un resultado medible?

Evaluar el éxito de su solución es un paso fundamental, ya que le muestra claramente si su solución es la correcta o si necesita volver al paso uno y comenzar de nuevo. Porque una parte clave de resolver problemas eficazmente es estar preparado para equivocarse y aprender de sus errores.

