



*Agrupación de Capacitadores
y Educadores de México
México, D.F. • Miami, Florida*

Bienvenidos al Curso:

Manejo de Conflictos

La adecuada solución de conflictos entre el personal coadyuva al incremento de la productividad y a mejorar el ambiente laboral.



Objetivo General de Aprendizaje

Al término del evento, los participantes estarán en condiciones de:

- Aplicar los principios y técnicas necesarias para manejar los conflictos, usando una metodología práctica y confiable de acape, con la finalidad de lograr los beneficios descritos.

Reglas del Juego

¿Qué se vale y que no?

¿Qué actitudes vamos a asumir durante el evento?

¿Qué te gustaría que sucediera y que no?

Objetivos:

Identificar el significado y los tipos de conflictos que existen.

Valorar la importancia que tienen los conflictos en la vida individual y social.

Identificar los problemas como conflictos.

Relatar las diferentes expresiones del conflicto.

Desarrollar las actitudes y técnicas más favorables para el manejo de conflictos.

INTRODUCCION

Carecer de un enfoque positivo para manejar el conflicto, provoca entre los seres humanos tensiones que pueden terminar en desintegración social.

Por la naturaleza misma de las interacciones entre las personas existen una serie de fenómenos sociales que es necesario comprender con el fin de aplicar los criterios lógicos que constituyan el desarrollo de las habilidades para el manejo de conflictos.

Este curso parte desde la reflexión de la naturaleza del conflicto, sus orígenes, sus áreas, tipos, hasta la manifestación y repercusión de los mismos y la manera adecuada de manejarlos.

1.- El Conflicto.

Su realidad, naturaleza y áreas frecuentes

¿ Quién de nosotros no ha sabido por experiencia, una y cien veces, lo que es el conflicto?

La verdad es que el conflicto es la esencia misma de la vida.

La vida siempre se halla ante la amenaza de opuestos.

Si el conflicto ocupa tan grande parte de nuestra existencia, entonces la habilidad de manejarlo es una de las más valiosas que puede y necesita poseer.

1.- El Conflicto.

Naturaleza del conflicto.

La palabra latina *conclictus* es un compuesto del verbo *flígere*, *flictum*, de donde derivan *affigere*, *affictum* e *inflígere*, *inclictum*, afligir, infligir. Significa **chocar**.

Una de las formas comunes de experimentar el conflicto es el stress. La palabra inglesa stress combina dos elementos:

- a) Presión (comprimir, apretar, estrechar con fuerza)
- b) Tensión (estirar, jalar)

1.- El Conflicto.

Áreas frecuentes del conflicto.

Los conflictos se encuentran:

- **En el orden físico:** Por ejemplo, un árbol está sembrando junto a un muro que bloquea su crecimiento, hasta que las raíces rompen el estorbo.
- **En el orden psicológico intrapersonal:** El psicoanálisis nos enseña que la neurosis es conflicto entre el ello, el yo y el súper yo. Pero sin llegar hasta la neurosis, una persona puede sufrir conflicto entre sus deseos incompatibles, entre sus anhelos de desarrollo y sus sentimientos de culpa, entre sus tareas y sus habilidades.
- **En el orden interpersonal:** los conflictos de caracteres, gustos, necesidades y opiniones, son habituales.
- **En el orden social organizacional:** Conflictos familiares, laborales, legales, conflictos ideológicos en la ciencia, religión y política, conflictos de clases, sexos, generaciones, razas, jerarquías, países, etc.

2.- Tipos y problemas del conflicto.

1. **Deben en primer lugar distinguirse:**
 - a) Los conflictos entre eventos deseables (conflictos de “atracción-atracción”)
 - b) Entre eventos desagradables (conflictos de “evitación-evitación”), y
 - c) Entre un evento deseable y otro desagradable (“atracción-evitación”)
2. **Conflictos de intereses, opiniones, ideologías, valores, deseos y caracteres.**
3. **Conflictos conscientes y conflictos inconscientes.**
4. **Conflictos institucionalizados y no institucionalizados.**
5. **Conflictos psicológicos, sociales, legales y armados.**
6. **Conflictos de ruptura básica y conflicto de medios.**
7. **Conflictos positivos y negativos.**
8. **Conflictos horizontales y oblicuos.**
9. **Conflictos primarios y secundarios**
10. **Conflictos vividos directamente y conflictos inducidos.**
11. **Conflictos reales y simbólicos.**

2.- Tipos y problemas del conflicto.

Los problemas como conflictos.

¿Qué relación hay entre conflicto y problema?

Los problemas existenciales, llevan implícita la idea de choque, y por tanto se les puede llamar conflictos.

2.- Tipos y problemas del conflicto.

La Docena Sucia

1. Ordenar, dirigir, mandar, imponer.
2. Amonestar, amenazar.
3. Moralizar, sermonear, crear obligación.
4. Aconsejar, dar soluciones.
5. Persuadir con lógica, argüir, dar cátedra.
6. Juzgar, criticar, censurar.
7. Alabar, aprobar, evaluar positivamente.
8. Ridiculizar, avergonzar.
9. Interpretar, analizar, diagnosticar.
10. Consolar, amparar, alentar.
11. Preguntar, interrogar, sondear.
12. distraer, desviar, hacer bromas.

2.- Tipos y problemas del conflicto.

La Docena Sucia

Para concluir podríamos decir que:

La docena sucia:

- Bloquea la comunicación
- Daña la relación

Los mensajes que contienen son de:

- No aceptación
- Imposición (querer cambiar al otro)
- Control (mantenerlo quieto)
- Quitar la responsabilidad (Tú no puedes)
- Rechazo o culpa.