



**PAINT THE BIT**

Rethinking artistic  
and creative  
competences and  
job  
profiles

# **PROYECTO PINTAR LA BROCA MÓDULO FORMATIVO**

## **HABILIDADES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**COMPETENCIA TRANSFERIBLE**

**ESCRITO POR : E-JUNIORS**



## RESUMEN

<b>¿POR QUÉ LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ES UNA HABILIDAD IMPORTANTE?</b>	<b>2</b>
<b>ACERCA DE LA HABILIDAD</b>	<b>3</b>
<b>ESTUDIO DE CASOS</b>	<b>6</b>
<b>IR MÁS ALLÁ</b>	<b>7</b>
<b>ESCALA DE AUTOEVALUACIÓN</b>	<b>8</b>
<b>SUGERENCIAS Y CONSEJOS</b>	<b>9</b>
<b>EJERCICIO</b>	<b>10</b>
<b>PARA SABER MÁS</b>	<b>11</b>

**Descargo de responsabilidad:** El apoyo de la Comisión Europea a la producción de esta publicación no constituye una aprobación de los contenidos, que reflejan únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.

## **¿POR QUÉ LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ES UNA HABILIDAD IMPORTANTE?**

**La resolución de conflictos** consiste en unir a las personas para encontrar una solución a un problema en lugar de separarlas. El objetivo de un lugar de trabajo es crear un entorno inclusivo de personas que sepan gestionar y limitar los conflictos. No puedes esperar que no haya conflictos en tu lugar de trabajo; Más bien, debe asegurarse de que todos tengan las habilidades para lidiar con los conflictos de manera profesional.

La resolución de conflictos también significa que los problemas se resolverán mucho más rápidamente, lo que puede conducir a una mayor eficiencia en el lugar de trabajo. En lugar de obsesionarse con un problema durante horas o incluso días, puede resolverlo de manera rápida y efectiva para que todos puedan volver al trabajo.

La resolución de conflictos promueve el trabajo en equipo (*puede encontrar detalles de esta habilidad en un módulo dedicado titulado "Trabajo en equipo para artistas"*) y las buenas relaciones de trabajo porque une a las personas para resolver un problema. Cuando eres capaz de dejar de lado tus diferencias y unirte para llegar a una conclusión que funcione para todos, muestras una gran fortaleza. Demuestra que te importa más resolver el problema que tener la razón en la situación. **La resolución de conflictos** es esencial para construir relaciones de trabajo sólidas basadas en el respeto y la confianza mutuos.

En general, la resolución de conflictos crea una cultura empresarial positiva y acogedora para que todos se sientan respetados. Nadie quiere ir a trabajar todos los días preocupándose por qué tipo de discusión va a tener ese día y cómo podría salirse de control. **La resolución de conflictos** crea un ambiente de trabajo positivo basado en la comunicación y la confianza, lo que le permite resolver conflictos rápidamente y continuar con su día.

Este módulo se centra en la resolución de conflictos privados en su lugar de trabajo, es decir, con colegas, socios o clientes. Aprenderás:

- Qué es un conflicto y las diferentes etapas del conflicto.
- Cómo comunicar tus emociones y sentimientos de manera efectiva.
- Cómo anticiparse a los conflictos.
- Cómo cooperar para encontrar una solución a un conflicto.
- Estar abiertos al diálogo y al compromiso.

## ACERCA DE LA HABILIDAD

Los conflictos son parte de cualquier relación. Son una parte normal e incluso saludable de ella. No se puede esperar que dos personas estén de acuerdo en todo todo el tiempo. Si bien estos conflictos a veces pueden ser inevitables, es importante aprender a manejarlos de una manera respetable y a evitarlos cuando sea posible. Un conflicto que se gestiona de forma respetuosa y positiva puede incluso fortalecer un vínculo entre dos personas. Al aprender las habilidades necesarias para resolver conflictos, es posible mantener relaciones personales y profesionales sólidas.

El éxito de la resolución de conflictos depende de la capacidad de:

- Gestiona el estrés con tranquilidad
- Controlar las emociones y los comportamientos
- Prestar atención a los sentimientos y palabras de los demás
- Sé consciente y respeta las diferencias. Evite palabras y acciones irrespetuosas.

Las respuestas saludables a los conflictos se caracterizan por:

- La capacidad de reconocer y responder preguntas importantes
- Disposición a perdonar y pasar por alto
- La capacidad de buscar el compromiso y evitar el castigo.
- La creencia de que la resolución puede apoyar los intereses y necesidades de ambas partes.

### ¿Cómo surgen los conflictos?

El conflicto surge de las diferencias y cuando las personas no están de acuerdo sobre valores, motivaciones, percepciones, ideas o deseos. Se pueden identificar cinco etapas:

- La Etapa Latente: el conflicto está aquí pero las partes aún no son conscientes de su existencia.
- La etapa percibida: las partes comienzan a reconocer y tomar conciencia de la situación que puede conducir a un conflicto. Es posible que esta etapa deba ser desencadenada por un evento específico.
- La etapa sentida: el conflicto ya no solo se percibe sino que también se siente por las partes, que comienzan a verse como rivales y a ajustar su posición.

- La Etapa Manifiesto: el conflicto se hace evidente y las partes comienzan a confrontar.
- La etapa de las secuelas: esta es la etapa de resultado general del conflicto. El conflicto se desescala y el resultado será la disolución o la resolución.

## ¿Cómo lidiar con los conflictos en el trabajo?

### Resolución de conflictos

Para prevenir o poder gestionar los conflictos, es necesario adoptar buenos reflejos. Por ejemplo, no debes quedarte aislado, debes hablar sobre el problema y reaccionar rápidamente. Un conflicto relacional tiene todas las posibilidades de empeorar y extenderse a otras personas, lo que inevitablemente daña el clima social y la productividad de un grupo de personas o de una empresa, por ejemplo. ¡El conflicto es contagioso! Además, mantener en silencio una situación desagradable también puede tener consecuencias para la salud.

En un conflicto, no se debe tratar de tener la razón, sino estar abierto al diálogo, mientras que en una situación en la que no se está involucrado, se debe tener cuidado de no tomar partido. Hay que ir más allá de la visión de quién tiene razón y quién está equivocado.

Una vez identificada la naturaleza del conflicto y escuchados todos los puntos de vista, se debe encontrar una solución viable y duradera que, si es posible, no perjudique a ninguna de las partes. Es el momento de las concesiones y los compromisos. Para resolver un conflicto, no trates de ganar ventaja o de satisfacer solo tus propios intereses, sino que mira a largo plazo. Además, recurrir a un tercero a veces puede ayudar a resolver un conflicto laboral a largo plazo. A quién llamar depende de la naturaleza del conflicto, de su intensidad y de los actores involucrados.

### Saber anticiparse a los conflictos

Resolver conflictos es bueno, ¡anticiparse a ellos es aún mejor! Los desacuerdos son inevitables, pero los conflictos se pueden detener rápidamente. ¿Cómo se puede hacer esto?

- Estando informado y permaneciendo alerta: algunos conflictos surgen simplemente por falta de precisión o mala información. Hay que favorecer el intercambio y el diálogo: el conflicto también es muy a menudo el resultado de la falta de comunicación.
- Centrándose en la prevención: actuar antes de que surja el conflicto para limitar los riesgos.
- Estableciendo una dinámica de "ganar-ganar", favoreciendo medidas justas y sostenibles, que tengan posibilidades reales de funcionar a largo plazo.
- La introspección también puede ser necesaria (dar un paso atrás, mantener la mente despejada, no repetir los mismos patrones).

Los conflictos en el trabajo están hechos para ser superados. Un enfoque positivo permitirá que el conflicto se transforme en una oportunidad para el diálogo, y tal

vez incluso en un motor de creatividad. Objetivo: aprovechar la riqueza de orígenes y personalidades, valorar la diversidad.

### El Proceso de Resolución de Conflictos:

[Alison Doyle](#) desarrolló los pasos a seguir para resolver un conflicto:

La resolución de conflictos en el lugar de trabajo suele implicar algunos o todos los siguientes procesos:

- **Reconocimiento** por parte de las partes involucradas de que existe un problema.
- **Acuerdo mutuo** para abordar el problema y encontrar alguna solución.
- **Un esfuerzo por comprender** la perspectiva y las preocupaciones del individuo o grupo opuesto.
- **Identificar** cambios en la actitud, el comportamiento y los enfoques de trabajo de ambas partes que disminuirán los sentimientos negativos.
- **Reconocer** los factores desencadenantes de los episodios de conflicto.
- **Intervenciones** de terceros, como representantes de recursos humanos o gerentes de alto nivel para mediar.
- **La voluntad** de una o ambas partes de llegar a un acuerdo.
- **Acuerdo** sobre un plan para abordar las diferencias.
- **Monitorear** el impacto de cualquier acuerdo para el cambio.
- **Disciplinar** o despedir a los empleados que se resisten a los esfuerzos por desactivar los conflictos.



## ESTUDIO DE CASO : Conflicto entre un diseñador web autónomo y un cliente

Anna trabaja como diseñadora web independiente para varios clientes. Un cliente potencial se acerca y le pide que cree un sitio web para su estudio de arquitectura.

Después de diseñar un primer borrador, Anna pide feedback a su cliente, pero él no está satisfecho. Ella hace algunas modificaciones, pero después de algunos intentos, el cliente todavía no está satisfecho y se impacienta.

Anna está frustrada. Ya ha invertido mucho tiempo y recursos en este proyecto y siente que ha llegado a un callejón sin salida.

➤ *¿Qué debe hacer Ana para resolver esta situación?*

### Respuesta posible:

Para resolver este conflicto, Anna podría utilizar un estilo de **resolución de conflictos** basado en concesiones. Se toma el tiempo para escuchar al cliente y sus necesidades, y tal vez se dé cuenta de que podría no ser una buena opción para lo que este cliente específico quiere. Podría entablar una conversación con el cliente para encontrar una solución que satisfaga a ambos.

Estas son las soluciones que Ann podría proponer:

- Le pide al cliente que exponga con mayor claridad y detalle sus necesidades y expectativas para el sitio web. Esta podría ser una oportunidad para aprender y crear un estilo creativo que nunca antes había usado, lo que podría aumentar sus habilidades.
- Le explica al cliente que su estilo puede no estar en línea con lo que está buscando y le da el nombre de un colega que puede ser más adecuado.

De esta manera, Anna no se pone en oposición directa con el cliente ni lo culpa por necesidades o deseos imposibles. Trata de encontrar una solución que tenga el mejor resultado tanto para el cliente como para ella misma, evitando trabajar demasiado y dejar al cliente insatisfecho.



## IR MÁS ALLÁ

¡Siéntete libre de escribir tus respuestas o discutirlo con alguien si te ayuda a organizar tus ideas!

1. Piensa en una situación en la que fuiste parte de un conflicto en tu lugar de trabajo.

¿Cómo se llevó a cabo? ¿Cuál fue tu reacción? ¿Harías algo diferente hoy?

2. Si alguna vez has sido testigo de un conflicto que se desarrolla frente a ti en una situación laboral: ¿cuáles fueron los comportamientos de ambas partes?

¿Qué notaste? ¿Intervino usted? ¿Cuál era su posición? Desde un punto de vista externo, ¿puedes pensar en alguna forma en que deberían haber actuado de manera diferente a como lo hicieron para resolver su conflicto de una manera eficiente y satisfactoria?

## ESCALA DE AUTOEVALUACIÓN

### Nivel 1:

- **Lo sé:** qué es un conflicto y por qué es importante gestionarlo.
- **Soy capaz de:** reconocer una situación de conflicto e intentar resolverla sin temerla.

### Nivel 2:

- **Lo sé:** la diferencia entre un desacuerdo y un conflicto.
- **Soy capaz de:** abrir un diálogo para comunicar mis emociones y sentimientos y comprometerme.

### Nivel 3:

- **Lo sé:** cómo y por qué surgen los conflictos y cómo resolverlos.
- **Soy capaz de: anticiparme a** los conflictos y comunicar mis emociones y sentimientos de manera efectiva para abrir un diálogo y llegar a un compromiso.

## **SUGERENCIAS Y CONSEJOS**

### **CONSEJO 1: Autenticidad**

Di lo que te está pasando, lo que puedes aceptar y lo que no puedes aceptar. Usa un tono tranquilo.

### **CONSEJO 2: Dar un paso atrás**

Pídele tiempo a la otra persona: por el momento, no podemos discutir el tema porque la emoción es demasiado fuerte.

### **CONSEJO 3: Sepa cuándo decir alto**

Está bien decir que la discusión no se siente apropiada para usted y que no continuará si la manera no cambia.

### **CONSEJO 4 : Aprende a hacer una petición que sea a la vez asertiva y benévola**

Expresa sus necesidades para continuar la discusión de manera constructiva.

### **CONSEJO 5 : Reconoce tu propia responsabilidad en el conflicto**

Hazte corresponsable de lo que sucede en la relación.

Cuanto más se tengan en cuenta las necesidades, los miedos y las emociones de la otra persona en el proceso de escucharse mutuamente, más sereno y eficaz se tratará el conflicto.

Esto permitirá encontrar una solución que convenga a todas las partes implicadas.

Y por si fuera poco, un conflicto bien resuelto puede incluso fortalecer los lazos entre colegas.

