**Recursos:**

  Copias de la diapositiva 127: Folletos de estilos de gestión de conflictos

Bolígrafos o lápices

**Tiempo aproximado:**

 15 minutos

**Propósito:**

 Para que los participantes conozcan su propio estilo de gestión de conflictos y los estilos de gestión de conflictos de otros para comunicarse mejor juntos.

**Direcciones:**

1. Haga que los participantes completen la prueba de estilos de manejo de conflictos individualmente.
2. Haga que los participantes compartan los resultados con su mesa o compañero.
3. Haga que los participantes se reúnan por estilos de manejo de conflictos en las áreas designadas alrededor de la sala.
4. Como grupo de estilo de gestión de conflictos, analice un ejemplo de cuándo usó este estilo más recientemente, los beneficios de responder a conflictos usando este estilo y los desafíos de responder a conflictos usando este estilo.
5. Reúna a los grupos y haga que cada grupo comparta un ejemplo de los beneficios y desafíos de su estilo específico de gestión de conflictos.

Source: Reginald (Reg) Adkins, PhD, Elemental Truths

Cada uno de nosotros tiene su propia manera de lidiar con el conflicto. Las técnicas que utilizamos se basan en muchas variables, como nuestro temperamento básico subyacente, nuestra personalidad, nuestro entorno y dónde estamos en nuestra carrera profesional. Sin embargo, en general, hay cinco estilos principales de técnicas de gestión de conflictos en nuestra caja de herramientas. Para abordar el conflicto, nos basamos en un estilo de gestión que colabora, compite, evita, armoniza o compromete. Ninguna de estas estrategias es superior en sí misma. Su efectividad depende del contexto en el que se utilizan.

Cada una de las siguientes afirmaciones proporciona una estrategia para enfrentar un conflicto. Califique cada afirmación en una escala del 1 al 4 que indique la probabilidad de que use esta estrategia.

***1 = Raramente 2 = algunas veces 3 = A menudo 4 siempre***

Asegúrese de responder las preguntas que indican cómo se comportaría en lugar de como cree que debe comportarse.

1. Exploro problemas con otros para encontrar soluciones que satisfagan las necesidades de todos.
2. Trato de negociar y adoptar un enfoque de dar y recibir a las situaciones problemáticas.
3. Trato de cumplir con las expectativas de los demás.
4. Discutiría mi caso e insistiría en los méritos de mi punto de vista.
5. Cuando hay un desacuerdo, reúno toda la información que puedo y mantengo
las líneas de comunicación abiertas.
6. Cuando me encuentro en una discusión, por lo general digo muy poco y trato de irme
lo antes posible..
7. Intento ver conflictos de ambos lados. ¿Qué necesito? ¿Qué necesita la otra persona?
¿Cuáles son los temas involucrados?
8. Prefiero comprometerme a resolver problemas y seguir adelante.
9. Encuentro los conflictos desafiantes y estimulantes; Disfruto de la batalla de ingenio
que suele seguir.
10. Estar en desacuerdo con otras personas me hace sentir incómodo y ansioso.
11. Trato de acomodar los deseos de mis amigos y familiares.
12. Puedo averiguar qué se necesita hacer y generalmente tengo razón.
13. Para romper los puntos muertos, me encontraría con gente a medio camino.
14. Puede que no obtenga lo que quiero pero es un pequeño precio que pagar para
mantener la paz.
15. Evito los sentimientos difíciles manteniendo mis desacuerdos con los demás para mí.

Cómo puntuar la Prueba de Manejo de Conflictos:

Como se indicó, las 15 declaraciones corresponden a los cinco estilos de resolución de conflictos. Para encontrar su estilo preferido, sume los puntos en las categorías respectivas. El que tenga la puntuación más alta indica la estrategia más utilizada. El que tiene la puntuación más baja indica su estrategia menos preferida. Sin embargo, si usted es un líder que debe lidiar con el conflicto de manera regular, puede encontrar que su estilo es una mezcla de estilos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estilo Colaborando: | CorrespondienteDeclaraciones: 1, 5, 7 | Total: |
| Compitiendo: | 4, 9, 12 |  |
| Evitando: | 6, 10, 15 |  |
| Armonizando: | 3, 11, 14 |  |
| Comprometiendo: | 2, 8, 13 |  |

**Breves descripciones de los cinco estilos de gestión de conflictos**

**Estilo de colaboración:**

Los problemas se resuelven de maneras en que se proporciona un resultado óptimo para todos los involucrados. Ambas partes obtienen lo que quieren y los sentimientos negativos se minimizan.

Pros: Crea confianza mutua; mantiene relaciones positivas; construye compromisos.

Contras: consume mucho tiempo; consumo de energia.

**Estilo de competencia:**

Enfoque autoritario.

Pros: Orientado a objetivos; rápido.

Contras: Puede generar hostilidad.

**Estilo de evitar:**

El enfoque no confrontacional.

Pros: No intensifica el conflicto; pospone la dificultad.

Contras: problemas no abordados; Problemas sin resolver.

**Estilo armonizador:**

Ceder a mantener relaciones.

Pros: Minimiza las lesiones cuando somos superados; Se mantienen las relaciones.

Contras: Razas del resentimiento; explota a los débiles.

**Estilo de compromiso:**

El enfoque del terreno medio.

Pros: Útil en cuestiones complejas sin soluciones simples; Todas las partes son iguales en el poder.

Contras: nadie está realmente satisfecho; Se implementan soluciones menos que óptimas.

De:<http://www.ncsu.edu/grad/preparing-future-leaders/doc/conflict-management-styles-quiz.pdf>