

Taller El Juego del Conflicto

Eduardo Indjeian

Aura Consultores eduardo@auracons.com 6563149880

EL CONFLICTO "SALUDABLE" FORTALECE LAS RELACIONES

- ♥ Genera debates
- ♥ Permite aclarar problemas o inquietudes
- ♥ Permite hallar soluciones/ alternativas innovadoras
- ♥ Genera cohesión
- ♥ Ayuda a la gente a aplicar lo aprendido

EL CONFLICTO "NO SALUDABLE" DEBILITA LAS RELACIONES

- × Se convierte en una discusión por cuestiones personales
- × Desplaza el enfoque del propósito original
- × Divide a las personas
- × Destruye la moral
- × Provoca comportamientos irresponsables

Fuentes de conflicto

CONFLICTO BASADO EN LOS HECHOS

Solúcelo mediante el intercambio de información o la obtención de datos confiables:

- ¿Cuál es la situación actual?
- ¿Todos tienen la misma visión?
- ¿Alguien posee información adicional?
- ¿Cuál es nuestra meta?
- ¿Qué partes parecen más relevantes para nuestra meta?

CONFLICTO BASADO EN LAS METAS

Solúcelo mediante la colaboración, aclaración y comunicación:

- ¿Qué queremos lograr?
- ¿Alguien más tiene alguna idea que quisiera analizar?
- ¿Podemos consensuar los temas que se tratarán?
- ¿Qué prioridad se debe asignar a cada uno de esos temas?
- ¿Cuál es el mejor resultado? ¿Y el peor?
- ¿Qué expectativas tiene?

CONFLICTO BASADO EN LOS MÉTODOS

Solúcelo mediante la planificación de proyectos:

- ¿Qué proceso deberíamos implementar para alcanzar nuestra meta?
¿Cuál es nuestra estrategia?
- ¿Quién quiere encargarse de controlar el tiempo? ¿Quién quiere llevar un registro?
- ¿Quién rendirá cuentas de lo realizado ante las partes interesadas?
- ¿Cómo queremos tomar esta decisión? ¿Qué marco temporal deberemos cumplir?
- ¿Cuáles son nuestras prioridades? ¿Qué debemos hacer primero?
- ¿Qué fuerzas trabajan en nuestro favor? ¿Qué fuerzas trabajan en nuestra contra?

CONFLICTO BASADO EN LOS VALORES

Solúcelo mediante la capacitación y definición de valores compartidos aplicables:

- ¿Qué valores se están sosteniendo aquí?
- ¿Qué cree que ocurrirá cuando se alcance la meta?
- ¿Cuán comprometido está cada uno en la consecución de esta meta?
- ¿Quién se beneficiará más con la consecución de esta meta? ¿Cómo?
- ¿Con qué parámetros medimos un “producto de calidad”?