

Estilos de gestión de conflictos: Autoevaluación¹

En el día a día, forman parte de muchos equipos, ya sea en su vida familiar, personal o profesional. Uno de esos equipos puede ser el de su club, región y federación de SIA.

Cuando aceptamos los conflictos sanos, a menudo podemos generar soluciones eficaces con rapidez. Aunque las tensiones pueden resultar incómodas, también pueden despertar la creatividad, potenciar las ideas y mejorar los análisis. Reconocer su enfoque del conflicto es crucial para abordarlo de forma constructiva. A continuación encontrará una rápida evaluación para ayudar a cada miembro a entender su relación con el conflicto.

Actividad

- Pida a las miembros que lean y completen la evaluación marcando una respuesta para cada afirmación.
- Las miembros pueden utilizar la siguiente tabla para sumar los puntos de cada uno de los cinco estilos de gestión de conflictos que se definen a continuación.

Debate

Reúnanse en grupos y pida a las miembros que debatan sus estrategias más y menos comunes con la siguiente guía:

- ¿Se corresponde su respuesta a la evaluación con sus experiencias pasadas y su reacción ante los conflictos?
- Debate los pros y contras de su estrategia de gestión de conflictos.
- ¿Hay otros estilos que le gustaría adoptar? ¿Por qué?

Conclusión

Los conflictos rara vez se resuelven solos. Aunque a la mayoría de las personas no les gustan los conflictos, si no se abordan (o se gestionan mal), las acciones destructivas pueden derivar en problemas aún mayores, siendo los sentimientos heridos y el comportamiento rencoroso los menos importantes.

Pero los conflictos no son del todo negativos. Pueden aportar nuevas ideas, servir como experiencia de aprendizaje y perfeccionar nuestras habilidades comunicativas e interpersonales. Las opiniones divergentes pueden dar lugar a innovaciones que las personas con pensamientos afines no pueden visualizar.

La próxima vez que tenga que arbitrar una disputa entre miembros, intente seguir estos pasos:

- Aborde la confrontación lo antes posible.
- Prepárese.
- Comunique con calma.
- Escuche.
- Mantenga la objetividad.
- Encuentre una solución.

Lea [este consejo](#) para obtener más información que le ayudará a abrirse camino en situaciones desafiantes y le permitirá obtener una resolución y un cierre positivos.

¹ Edmondson A. *Teaming. How organizations learn, innovate and compete in the knowledge economy* (Cómo aprenden, innovan y compiten las organizaciones en la economía del conocimiento). San Francisco (CA): Jossey-Bass; 2012. 339 p.

Recurso: <https://healthqualitybc.ca/>

Estilos de gestión de conflictos: Autoevaluación¹

Instrucciones: Lea y complete la evaluación marcando *solo una* respuesta para cada afirmación. Utilice la tabla siguiente para sumar su puntuación y determinar su estilo preferido de gestión de conflictos.

Preguntas	1 --- Rara vez	2 ---A veces	3 --- A menudo	4 --- Siempre
1. Converso los problemas con las demás personas para intentar encontrar soluciones que satisfagan las necesidades de todos.				
2. Intento negociar y adoptar un enfoque de "dar y recibir" en las situaciones problemáticas.				
3. Trato de satisfacer las expectativas de las demás personas.				
4. Argumento mi opinión e insisto en las ventajas de mi punto de vista.				
5. Cuando hay un desacuerdo, reúno toda la información que puedo y mantengo abiertas las líneas de comunicación.				
6. Cuando estoy en una discusión, suelo decir muy poco e intento marcharme lo antes posible.				
7. Intento ver los conflictos desde ambos lados. ¿Qué necesito? ¿Qué necesita la otra persona? ¿Cuáles son los problemas?				
8. Prefiero llegar a un acuerdo a la hora de resolver problemas y pasar página.				
9. Los conflictos me resultan estimulantes; disfruto con la batalla de ingenio que suele haber a continuación.				
10. Estar en desacuerdo con otras personas me incomoda y me genera ansiedad.				
11. Intento satisfacer los deseos de mis amistades y familiares.				
12. Sé lo que hay que hacer y suelo tener razón.				
13. Para salir de los puntos muertos, buscaría un punto medio con las otras personas.				
14. Puede que no consiga lo que quiero, pero es un pequeño precio por mantener la paz.				
15. Evito los resentimientos guardándome para mí los desacuerdos con los demás.				

Puntúe su evaluación

Estilos de gestión de conflictos	Total
Colaborador (Preguntas 1, 5, 7)	
Competitivo (Preguntas 4, 9, 12)	
Evasivo (Preguntas 6, 10, 15)	
Condescendiente (Preguntas 3, 11, 14)	
Conciliador (Preguntas 2, 8, 13)	

El estilo con la puntuación más alta indica su estrategia más utilizada en los conflictos. El que tenga la puntuación más baja indica la estrategia que prefiere menos. Todos los estilos tienen pros y contras, por lo que es importante considerar el estilo más apropiado para cada situación de conflicto.

Descripción de estilos¹

Un estilo de gestión de conflictos no es necesariamente mejor que otro. Cada estilo tiene pros y contras, y cada uno puede ser útil dependiendo de la situación. Esta evaluación pretende ayudarle a identificar su respuesta típica al conflicto, con el objetivo de que al enfrentarse a futuros conflictos, sea consciente no solo de su reacción instintiva, sino también de los pros y contras de esa reacción para la situación específica. Además, también será consciente de los otros estilos de gestión de conflictos a los que podría recurrir para resolver la situación e identificar si uno de ellos es más apropiado para la situación actual.

Colaborador

Las personas con un estilo colaborador valoran mucho tanto sus objetivos como sus relaciones. Ven el conflicto como un problema que hay que resolver y buscan una solución que alcance tanto sus objetivos como los de la otra persona. Ven el conflicto como un medio de mejorar las relaciones reduciendo las tensiones entre dos personas. Intentan iniciar una conversación que identifique el conflicto como un problema y se esfuerzan por resolver las tensiones y mantener la relación buscando soluciones que les satisfagan tanto a ellas mismas como a la otra persona.

Competitivo

Las personas competitivas suelen valorar sus objetivos por encima de las relaciones, lo que significa que, si se vieran obligadas a elegir, intentarían alcanzar sus objetivos incluso a costa de la relación implicada. Suelen preocuparse más por alcanzar sus objetivos que por caer bien a los demás. Pueden intentar obligar a sus oponentes a aceptar su solución al conflicto dominándoles.

Evasivo

Las personas con un estilo evasivo tienden a valorar más evitar la confrontación que sus objetivos o sus relaciones. A menudo les resulta más fácil retirarse de un conflicto que afrontarlo. Esto puede incluir incluso renunciar por completo a las relaciones u objetivos asociados al conflicto.

Condescendiente

Las personas con un estilo acomodaticio suelen valorar más las relaciones que sus propios objetivos; si se ven obligadas a elegir, a menudo sacrificarán sus objetivos para mantener las relaciones. Por lo general, quieren caer bien a los demás y prefieren evitar los conflictos porque creen que abordarlos dañará las relaciones. Intentan suavizar los conflictos para evitar que se dañe la relación.

Conciliador

Las personas con un estilo conciliatorio se preocupan tanto por sus objetivos como por sus relaciones con los demás. Suelen buscar llegar a un acuerdo; renuncian a parte de sus objetivos y persuaden a la otra persona en el conflicto para que renuncie a parte de los suyos. Buscan una solución al conflicto en la que ambas partes ganen algo; el término medio entre dos posiciones extremas. Están dispuestas a sacrificar parte de sus objetivos para llegar a un acuerdo por el bien común.

¹ Edmondson A. *Teaming. How organizations learn, innovate and compete in the knowledge economy* (Cómo aprenden, innovan y compiten las organizaciones en la economía del conocimiento). San Francisco (CA): Jossey-Bass; 2012. 339 p.

Recurso: <https://healthqualitybc.ca/>