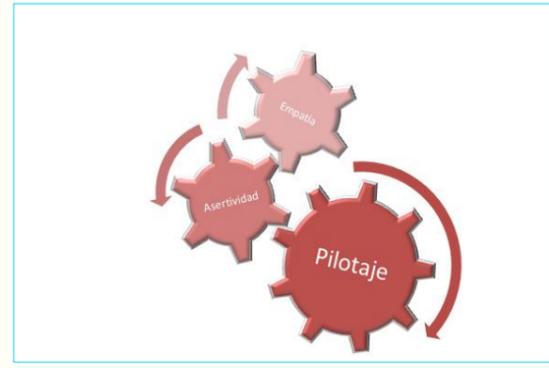


# EL CONFLICTO **ES** NECESARIO, DE SU BUENA GESTIÓN DEPENDEN LOS RESULTADOS DEL GRUPO

- Tipos**
- Intrapersonal
  - Interpersonal
  - Intergrupales



**Territorio emocional**

- Fases en interpersonal e intergrupales**
- Percepción de la posibilidad de enfrentamiento entre las personas
  - Sentimiento de hostilidad, rabia, desconfianza
  - Expresión del conflicto en conductas

**Prestar atención a:**

## EL CONFLICTO

- CONFLICTOS INTERGRUPALES**
- Definición:** El que se produce entre dos o mas grupos
  - Resolución:**
    - Estrategia destructiva: Escalada hacia la violencia, Acentuación del proceso competitivo, Percepciones estereotipadas, Racionalización de las conductas
    - Estrategia cooperativa: Se plantea que tenemos un problema a resolver por ambas partes
  - Conductas y actitudes:**
    - Entre los grupos:** Cierre de filas, El enemigo es el otro grupo, Conformidad exacerbada, Sentimientos hostiles, Comunicaciones selectivas
    - En el grupo vencedor:** Triunfo y exaltación, Relajación, Se duermen en los laureles, Aumenta la cohesión grupal
    - En el grupo vencido:** Autocomplacencia, chivo expiatorio, La cohesión disminuye, Los conflictos interpersonales aumentan, Revancha, El grupo tiene ganas de seguir la tarea
    - De los representantes de cada grupo:** No delimitan con claridad los límites de su mandato, pretenden ser el todo; El líder se hace carismático, grupo vencedor, el liderazgo se consolida; El líder se siente culpable, Grupo perdedor.

- Conductas de un grupo eficaz**
- Compromiso con respecto a la tarea
  - Atmósfera relajada
  - Actitud receptiva
  - Libertad de expresión
  - Solución adecuada de conflictos
  - Critica constructiva
  - Toma de decisiones consensuadas
  - Feedback de los avances en el progreso del rendimiento

- Fases adecuadas en la resolución de conflictos**
- Planteamiento del problema y exposición clara de los objetivos
  - Presentación de soluciones alternativas de manera libre
  - Amplia discusión de todos los asuntos (diálogo + negociación)
  - Elección de la solución considerada mas adecuada por el conjunto TOTAL de los miembros (no mayoría)
  - Implementación de la solución
  - Evaluación continuada de los resultados

- Estilos personales en la resolución de conflictos**
- Represión
  - Suavización
  - Evasión
  - Compromiso
  - Integración
  - Control como atenuador
  - Control como amplificador
  - Recomendable

- Manejo del conflicto**
- Siempre:**
    - Apoyarse en Ideas basadas en argumentos lógicos
    - Animar a las partes en conflicto a compartir las distintas argumentaciones
    - Proponer la discusión de un mayor número de ideas (Al menos 8)
    - Sugerir alternativas aceptables por las partes en conflicto
    - Poner en duda acuerdos iniciales "apresurados"
    - Resistir presiones de cambio de opinión NO BASADAS EN LA LÓGICA
  - Nunca:**
    - Exponer ideas sin argumentos lógicos
    - Aplicar estrategias para resolver conflictos basadas en el voto, valores promedio, etc
    - Intentar eliminar diferencias de opinión y desacuerdo entre miembros del grupo
    - Mantener posturas yo gano, tu pierdes
    - Fomentar acuerdos apresurados
    - Aparentar cambiar la opinión con el fin de evitar el conflicto

**NOSOTROS, NOSOTROS, NOSOTROS...**

**Pensar en:**

- Reglas para evitar enquistamientos**
- Conceder mas importancia a la eficacia y rendimiento del equipo en su conjunto
  - Basar la recompensa individual en el éxito de conjunto del grupo
  - Eliminar dicotomía grupo propio <-> grupo ajeno
  - Facilitar rotación frecuente de los miembros a través de los grupos
  - Evitar o retardar las situaciones conflictivas
  - Evitar la solución unilateral de conflicto por parte de los líderes de los grupos