

Documento base al taller de Negociación y conflicto en el Aula Bienestar Institucional

TECNOLOGICA FITEC

Bucaramanga, 23 de marzo de 2019

Contenido

1. Proceso: Definición de conflicto y negociación



DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Código: OD-DE-01
	Fecha: 06/01/2017
INFORME	Versión: 2
	Página: 2 de 7

2. Nombre del indicador: Taller de Apoyo a la docencia
3. Responsable: Bienestar Institucional
4. Desarrollo -

CONOCIENDO SOBRE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN EN LAS AULAS DE CLASE.

Siendo el conflicto parte de la vida y de la interacción humana, este debe ser atendido de manera inmediata y tiene como beneficio el crecimiento de las partes involucradas.

¿Qué es el conflicto?

El conflicto surge cuando dos o varias personas no llegan a un acuerdo ante una situación que requiere de pronta solución.

En las aulas de clase los conflictos suelen ocurrir entre los docentes con los estudiantes ya que la comunicación se distorsiona al no ser claros y concisos con la información.

Podemos definir negociación como el proceso de interacción que se establece entre varias partes con el fin de llegar a un **acuerdo**. El acuerdo supone la **solución** del conflicto o la mejora en la gestión del mismo. La negociación se produce cuando se presentan determinadas diferencias entre las partes, ya sea de posición, puntos de vista o intereses. Si una de las dos partes no está interesada en intentar llegar a un acuerdo, la negociación no se produce.

¿Qué es la negociación?

La negociación consiste en llegar a un acuerdo, estableciendo compromisos para el mejoramiento, siendo estas de gran beneficio para los protagonistas de este proceso. Es cuestión de revisar el problema y plantear estrategias de solución.

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Código: OD-DE-01
	Fecha: 06/01/2017
INFORME	Versión: 2
	Página: 3 de 7

Tipos de negociación

Negociación acomodativa: En un conflicto se puede presentar la modalidad perder o ganar, es decir, puede beneficiar a uno de los implicados en el que el otro se limitará a aceptar la decisión.

Negociación colaborativa: Logra que ambas partes puedan ganar ya que los beneficios que proporciona las estrategias de mejora son acordes a sus necesidades.

Negociación evitativa: Este se enfoca en la modalidad perder o perder, es decir, no hay una buena comunicación fluida y por lo tanto, no hay interés por solucionar los conflictos y pueden que surjan comportamientos agresivos en ambos implicados.

Negociación competitiva: Al igual que la negociación acomodativa, uno de los implicados gana o pierde, sus respuestas frente a la resolución del conflicto son agresivas donde ambas partes solamente les importa conseguir un beneficio y no le interesas forjar una relación de largo plazo.

Negociación de compromiso: Cuando los implicados se comprometen por cumplir a cabalidad las estrategias de solución, mejorando su relación.

¿Cómo se resuelve un conflicto?

Negociación: A través del diálogo, se busca una solución frente a los problemas. Este método solo lo hacen las personas implicadas en el conflicto y no terceros.

Mediación: Es cuando un tercero interviene en los implicados del conflicto, facilitando que la comunicación sea fluida y estos tengan la capacidad para negociar. Cabe resaltar que el mediador no propone alternativas de solución y debe ser imparcial.

Conciliación: Esta persona se encarga de proponer arreglos, donde los implicados lo aceptan o no lo aceptan.

Arbitraje: La decisión en el conflicto se somete por una persona que hará de árbitro.

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Código: OD-DE-01
	Fecha: 06/01/2017
INFORME	Versión: 2
	Página: 4 de 7

El papel del docente frente a un conflicto

Ante cualquier conflicto de ámbito académico, es importante que el docente escuche las versiones de los hechos y sea abierto a las diferentes opiniones, proporcionando estrategias para fomentar el orden y el respeto en el aula de clase. El docente debe mostrar una actitud neutral frente al conflicto para llegar a un acuerdo con sus estudiantes sin afectar la relación académica.

El papel del estudiante frente a un conflicto

El respeto y la comunicación entre los compañeros de clase deben ser bases vitales para su formación académica. Por lo tanto, en medio del conflicto es importante fomentar estos elementos, respetando las opiniones de sus compañeros implicados en el problema, así como la importancia de recurrir al diálogo para proponer soluciones que beneficien a estos.

Estilos de manejo del conflicto

Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann (1970), desarrollaron un modelo para manejar el conflicto en el que se desprenden 5 estilos de acuerdo al grado de asertividad y cooperación. Según los autores, la asertividad es cuando la persona intenta resolver sus propios problemas. Por otro lado, la cooperación es cuando la persona intenta solucionar los problemas de los demás.

Estilo competidor

Asertivo +

Cooperativo –

El competidor hace valer sus propios derechos y defiende sus posturas haciendo entender a las personas que es la correcta. Se enfoca en ganar, ser individualista sin contar con la opinión de los demás. ¿Conoces algún caso? te invito a que lo compartas y dinos qué opinas de este estilo.

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Código: OD-DE-01
	Fecha: 06/01/2017
INFORME	Versión: 2
	Página: 5 de 7

Estilo colaborador

Asertivo +

Cooperativo +

La persona intenta trabajar con otras con el fin de satisfacer las necesidades tanto para él mismo como para sus compañeros. El colaborador se preocupa porque todos incluido él, ganen.

Estilo Concesivo

Asertivo + -

Cooperativo + -

Se utiliza para solucionar problemas urgentes. La persona encuentra una solución conveniente y rápida, de aceptación mutua que satisfaga parcialmente a ambas partes. Ejemplo, En el aula de clase estás con tus compañeros organizando un proyecto para una asignatura. Cada miembro del equipo brindar temas para reforzar el proyecto y tu propones otro tema. Para estos casos, se llega a un consenso y es unir estos temas para presentarlo. De manera que tú y tus compañeros logran aceptar las estrategias para ejecutarlo.

Estilo elusivo o evasivo

Asertivo -

Cooperativo -

La persona elusiva no busca inmediatamente sus necesidades ni los de la otra persona. Pone a un lado, pospone el conflicto o simplemente se adapta a una situación amenazadora.

Estilo complaciente

Asertivo -

Cooperativo +

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Código: OD-DE-01
	Fecha: 06/01/2017
INFORME	Versión: 2
	Página: 6 de 7

La persona complaciente prioriza las necesidades de los demás, pasando por encima de los suyos. El complaciente obedece las órdenes de las personas, es generoso y dependiente de lo que digan otras personas. Te invitamos a ver la película "Si señor" y haz una breve reflexión de lo que percibiste en ella.

Ejercicio, reconoce como evidencia y otorga 25 horas de bienestar.

Vamos a suponer que en tu aula de clase el docente tiene un conflicto con un estudiante sobre la nota definitiva. Ya que este entregó sus actividades a tiempo y se presentó a las evaluaciones. Sin embargo, se reporta en el formato de asistencia que ha faltado a dos tutorías. El reglamento institucional refiere que con tres fallas puede perder la asignatura. ¿Cuál método de resolución de conflictos aplicarías para intervenir ante esa situación?

¿Piensas que debemos equilibrar el estilo complaciente en nuestro entorno?

¿Qué opinas sobre las personas con un estilo elusivo o evasivo?, ¿Consideras este estilo como obstáculo para la formación académica en el aula de clase?

¿Cuál es el perfil de una persona colaboradora?

Define la negociación acomodativa y danos un ejemplo.

Cuando realizas trabajos colaborativos, ¿Observas conflictos por parte de tus compañeros? ¿Qué estrategias utilizas para resolver dichos conflictos?

En cuanto a los estilos de manejo del conflicto, ¿Con cuál de ellos te identificas más y por qué?

Link presentación: <https://prezi.com/view/xKqkxQ8cgSOMgNA8klmQ/>

Bibliografía: <https://es.slideshare.net/hbussenius/tecnicas-de-negociacion>



DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Código: OD-DE-01
	Fecha: 06/01/2017
INFORME	Versión: 2
	Página: 7 de 7