



# Conflict Resolution/Resoluciones de conflicto

# Learning Objective

- Understand conflict and how it can impact a situation
- Experience a conflict handling mode instrument to better understand our approaches to conflict
- Reflect on conflict transformation basics
- Learn how to turn conflict into positive outcomes

# Los Objetivos de Aprendizaje para Hoy

- Entender el conflicto y cómo puede impactar una situación
- Experimentar un instrumento como modo de manejo de conflicto para entender mejor cómo manejar un conflicto
- Reflexión sobre formas básicas de transformación del conflicto
- Cómo invertir el conflicto para obtener resultados positivos

# Conflict-

is simply the condition in which people's concerns- the things they care about- appear to be incompatible.

Introduction to Conflict Management Improving Performance Using the TKI  
by Kenneth W. Thomas

# Conflicto-

es simplemente las condiciones en las que las preocupaciones de la gente – y las cosas que le interesan – aparecen incompatibles.

Introducción al Manejo de Conflicto Mejorando Aplicaciones  
utilizando el TKI por Kenneth W. Thomas

# What Causes Conflict?

- Scarce resources
- Cultural differences
- Competition between individuals/groups
- Changing role demands
- Threats to position, professional identity, or territory
- Failure to respect personal space
- Threats to safety and security

# Qué Causa el Conflicto?

- Escases de Recursos
- Diferencias Culturales
- Competencia entre individuos/grupos
- Cambiando roles en las demandas
- Amenazas a una posición, identidad profesional, o territorio
- Faltar al respeto al espacio personal
- Amenazas a la seguridad Social y Pública

# Thomas Kilmann Conflict Mode Inventory Activity

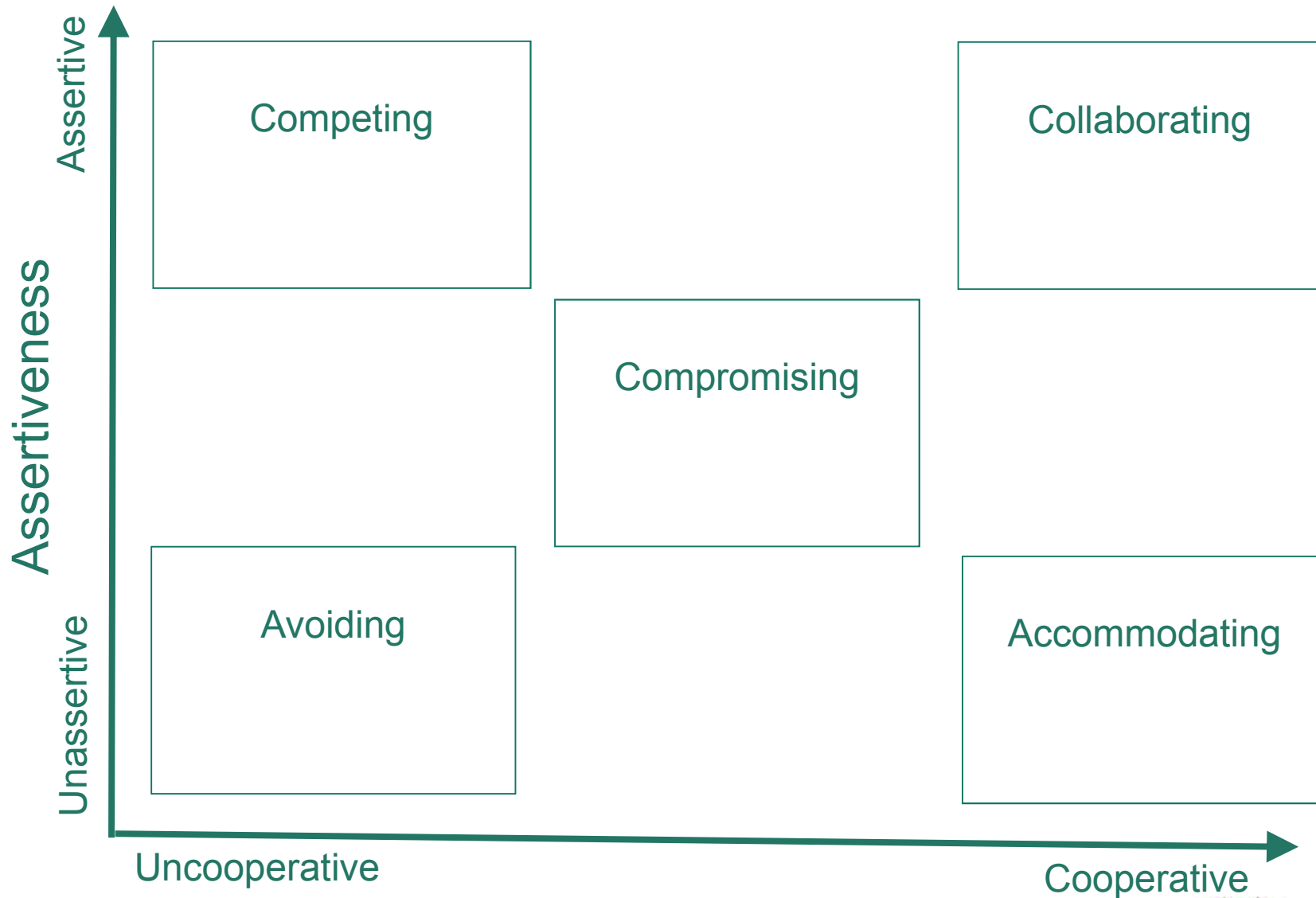
- Answer questions 1- 30 on the TKI pages 2- 4
- Stop and wait for further instructions



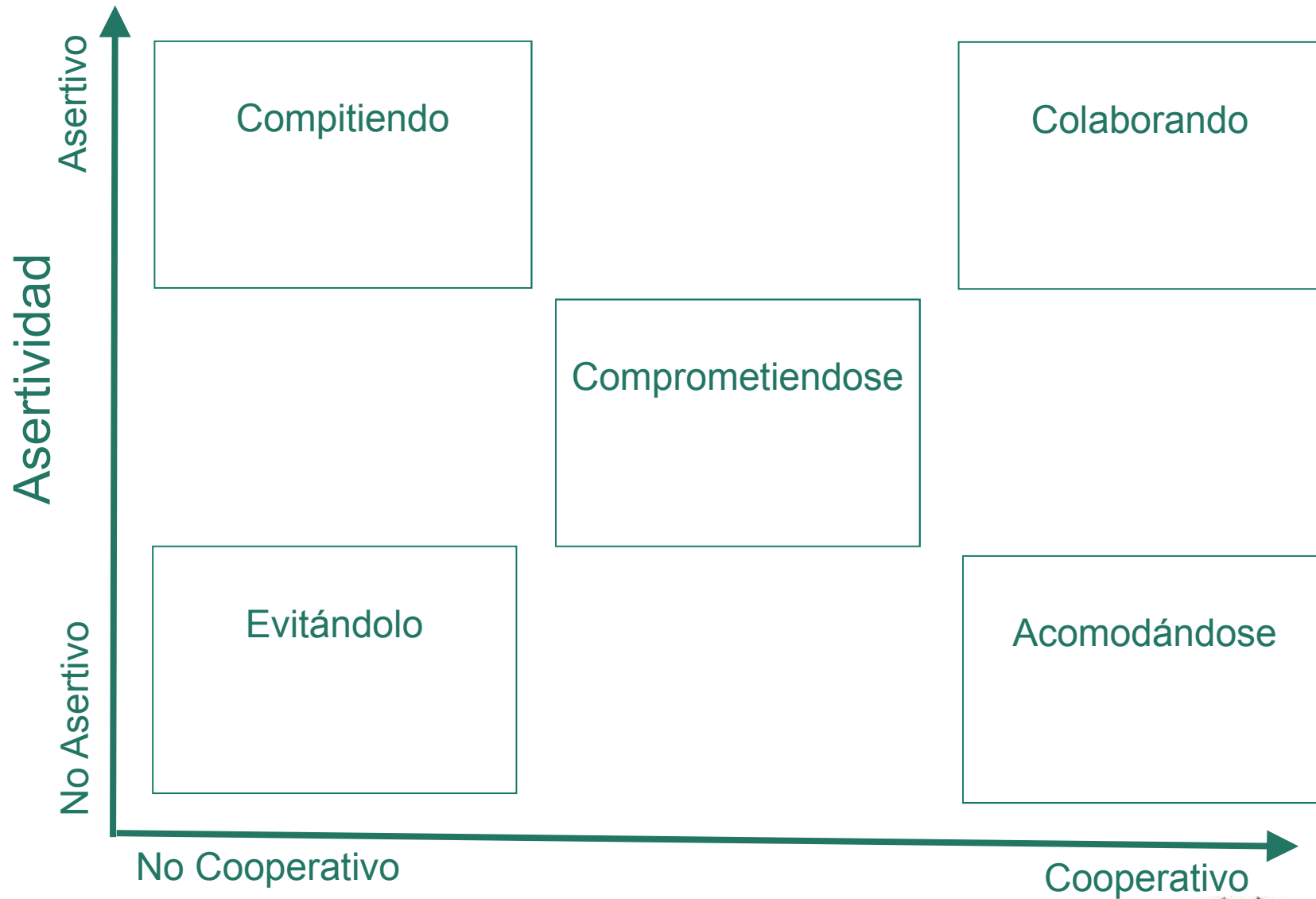
# Inventario de Modos de Conflicto de Thomas Kilmann Actividad

- Contestar preguntas del 1- 30 en las páginas del 2- 4 del TKI
- Pare y espere por más instrucciones

# Thomas Kilmann Conflict Handling Modes



# Modos de Manejo de Conflicto por Thomas Kilmann



**Competing:** the person is considered to be very confrontational, perhaps aggressive, and must win at all costs. The competitor normally does not acknowledge that others have needs.

**Accommodating:** the person's behavior is nonassertive; s/he is willing to cooperate even at the expense of his/her personal growth.

**Avoiding:** the person can be described as non-confrontational. This individual passes over an issue or totally ignores the person with whom s/he is in conflict. The person may even deny that there is a conflict.

**Collaborating:** the person has a high degree of respect for others and considers the needs of others.

**Compromising:** the person is assertive and cooperative; s/he is willing to give in, in order to gain and recognizes that s/he will only be partially satisfied.

<http://www.bluffton.edu/courses/bcomp/301sup/thomas.htm>



RCAC.org

**Compitiendo:** la persona se considera ser muy confrontativa, tal vez agresiva, y debe ganar a toda costa. El competidor normalmente no reconoce que los demás tienen necesidades.

**Acomodándose:** el comportamiento de la persona no es asertivo; él/ella está dispuesto(a) a cooperar incluso a costa de su crecimiento personal.

**Evitándolo:** la persona puede ser descrita como no confrontacional. Este individuo pasa un asunto o totalmente ignora la persona con la cual él/ella esté en conflicto. La persona puede hasta negar que haya algún conflicto.

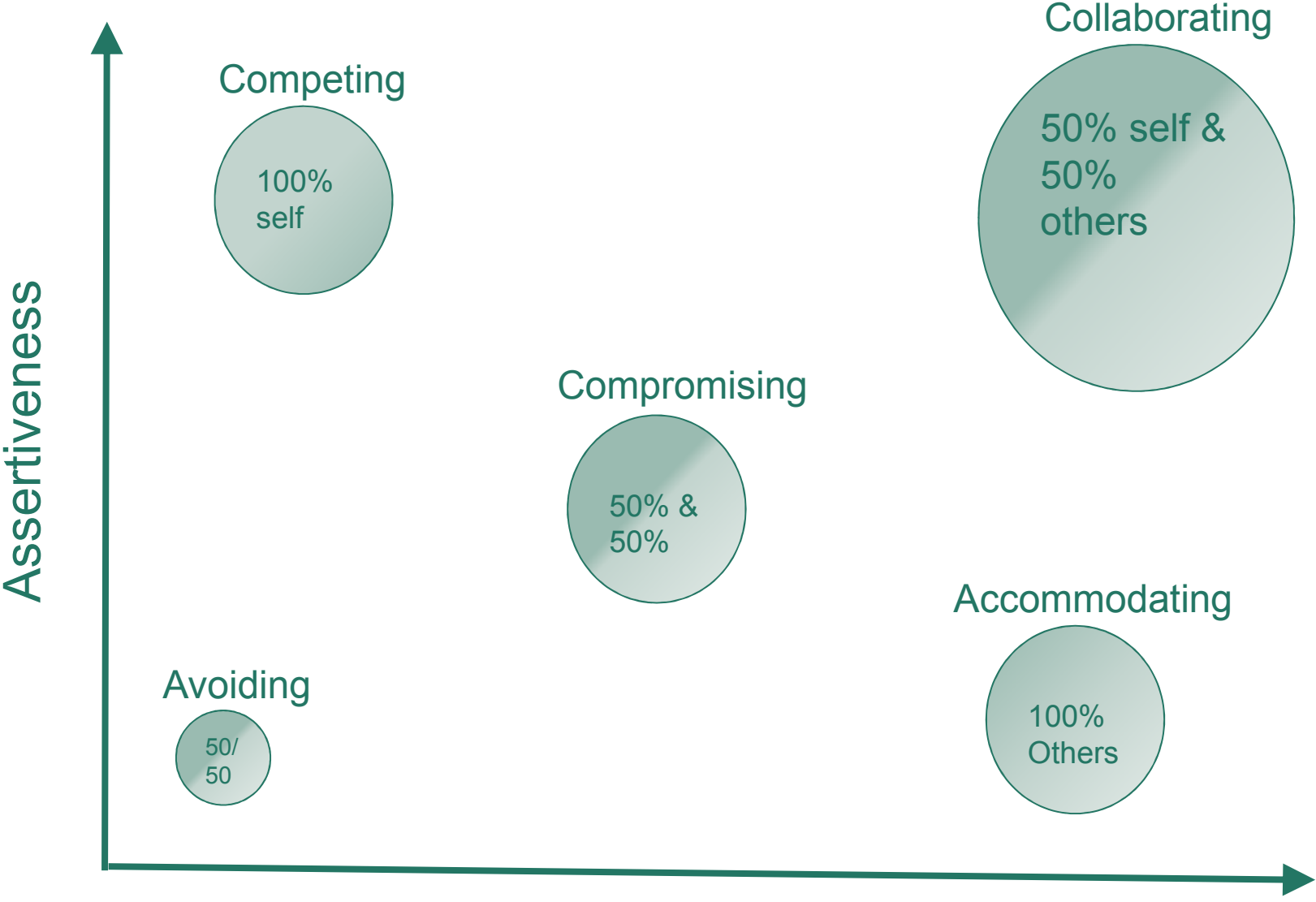
**Colaborando:** la persona tiene un alto grado de respeto por los otros y considera las necesidades de los otros.

**Comprometiéndose:** la persona es asertiva y cooperativa; él/ella está dispuesto(a) a ceder, para ganar y reconoce que él/ella será satisfecho(a) sólo parcialmente.

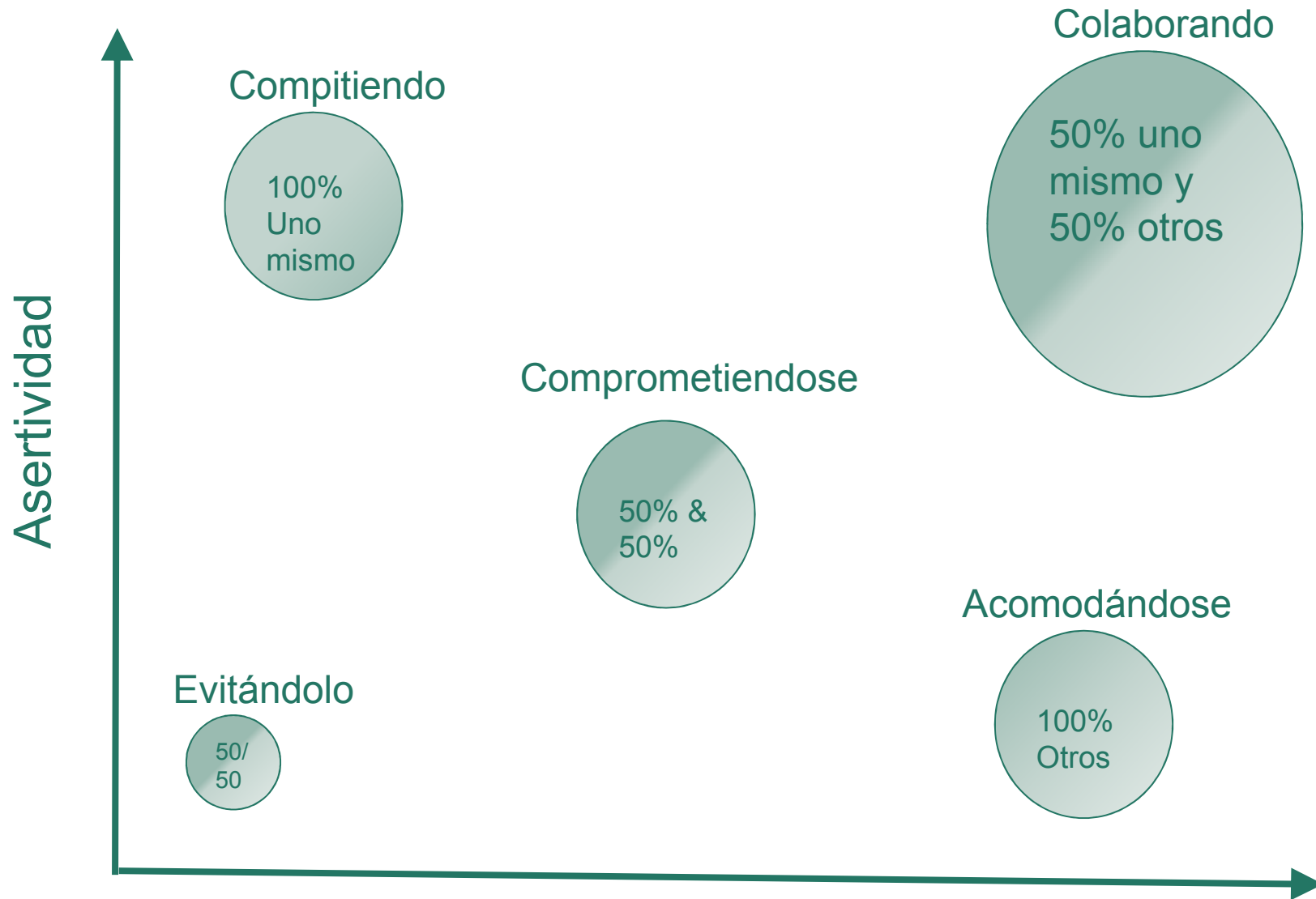
<http://www.bluffton.edu/courses/bcomp/301sup/thomas.htm>



# Conflict Resolution Satisfaction



# Satisfacción en la Resolución de Conflicto



# When to Intervene in a Conflict

- People feel very uncomfortable, are unable to sleep, come to meetings/work angry
- People attack each other verbally or physically
- People refuse to talk with others
- People withdraw from interactions
- People cannot work together



# Cuándo Intervenir en un Conflicto

- Cuando la Gente se siente desagrado, no puede dormir, viene a las reuniones o al trabajo enojado
- Cuando la Gente se ataca unos a otros verbal o físicamente
- Cuando la Gente rehusa hablar con otros
- Cuando la Gente no tiene interacciones
- Cuando la Gente no puede trabajar en grupo

# Some Tips for Dealing with Conflict

- Confront the fact that conflict exists
- Check for a history of other conflicts
- Choose the right time and place to address the conflict
- Define the problem or issue causing the conflict
- Look for areas of agreement
- Don't assign blame or intent to parties
- Encourage respect among the parties
- Practice active listening skills
- Explore alternative solutions
- Seek agreement on a workable solution

# Consejos para Lidar con el Conflicto

- Confrontar el hecho de que el conflicto existe
- Evaluar el historial de otros conflictos
- Escoger el tiempo y lugar correctos para tratar con el conflicto
- Definir el problema o el asunto que está causando el conflicto
- Identificar áreas de posibles acuerdos
- No asignar culpas o intenciones a las partes afectadas
- Promover respeto entre las implicados
- Practicar habilidades de escuchando activo
- Explorar soluciones alternativas
- Buscar acuerdos en una solución que sí trabaje

- Time and energy are limited resources so it is not practical to seek collaboration in all issues so you must select the things that are most important and then implement a process to create collaboration

- Cuando se invierte suficiente energía y cooperación por las partes involucradas el nivel de satisfacción en la resolución será mayor. El tiempo y la energía son recursos limitados por lo que no es práctico buscar la colaboración en todos los asuntos a resolver, por lo tanto debe seleccionar las cosas que son más importantes y luego implementar un proceso que genere colaboración.