

DIPLOMADO DE CONCILIACIÓN EN EQUIDAD

Eje temático 5. Análisis de conflictos

Ana Elizabeth Álvarez Garzón

20 de junio 2023

Objetivo

Promover el desarrollo de habilidades en el análisis de conflicto para la gestión y transformación del conflicto en el ejercicio de la Conciliación en Equidad.

Contenido

Tema 1. Análisis de conflicto

Tema 2. Técnica causa – efecto (espina de pescado)

Tema 3. Técnica de la cebolla

Tema 4. Técnica del árbol de problemas
Análisis de caso

En nuestros encuentros...

- Colocar los celulares en silencio.
- Solicitar la palabra
- Realizar intervenciones cortas y concretas para permitir la intervención de los demás compañeros.
- No interrumpir al compañero cuando interviene
- Llevar una libreta (cuaderno) de apuntes para realizar los ejercicios, preguntas de reflexiones personales y los aprendizajes significativos.



Ejercicio.

Aparejamiento

A continuación, encontrarás algunos elementos del conflicto. Te invitamos a relacionar la palabra con el concepto.

Momento 1 *¿A dónde vamos?*



¿Qué muestran tus resultados?

Análisis de conflicto



El análisis de conflictos es una herramienta fundamental para la gestión o transformación de un conflicto. En esencia, el análisis de un conflicto comprende el entendimiento de tres aspectos principales: problema, personas y proceso.



Elementos estructurales del conflicto para el análisis



PERSONAS

Son los involucrados, afectados (emociones, sentimientos), el papel que desempeñan. Cómo se relacionan y qué influencia tienen.

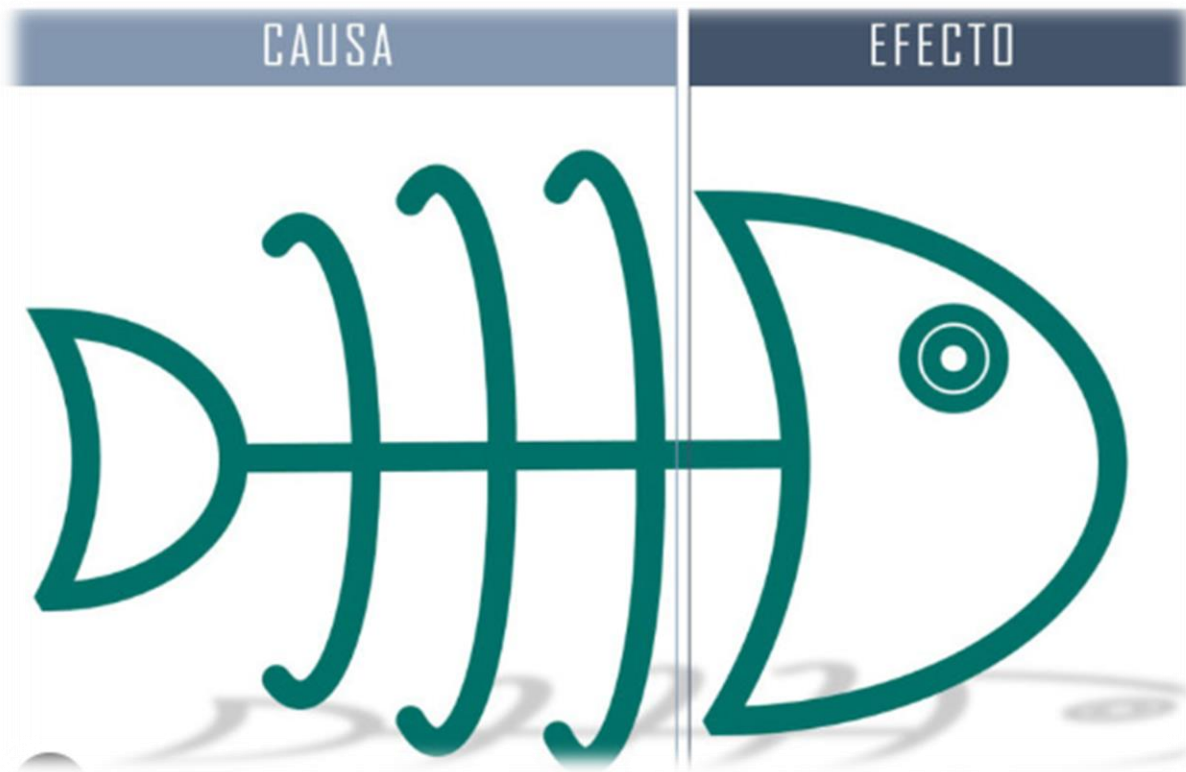
PROCESO

Es la forma en que el conflicto se ha desarrollado y cómo las partes intentan resolverlo.

PROBLEMA

Es el hecho de divergencia entre las partes.

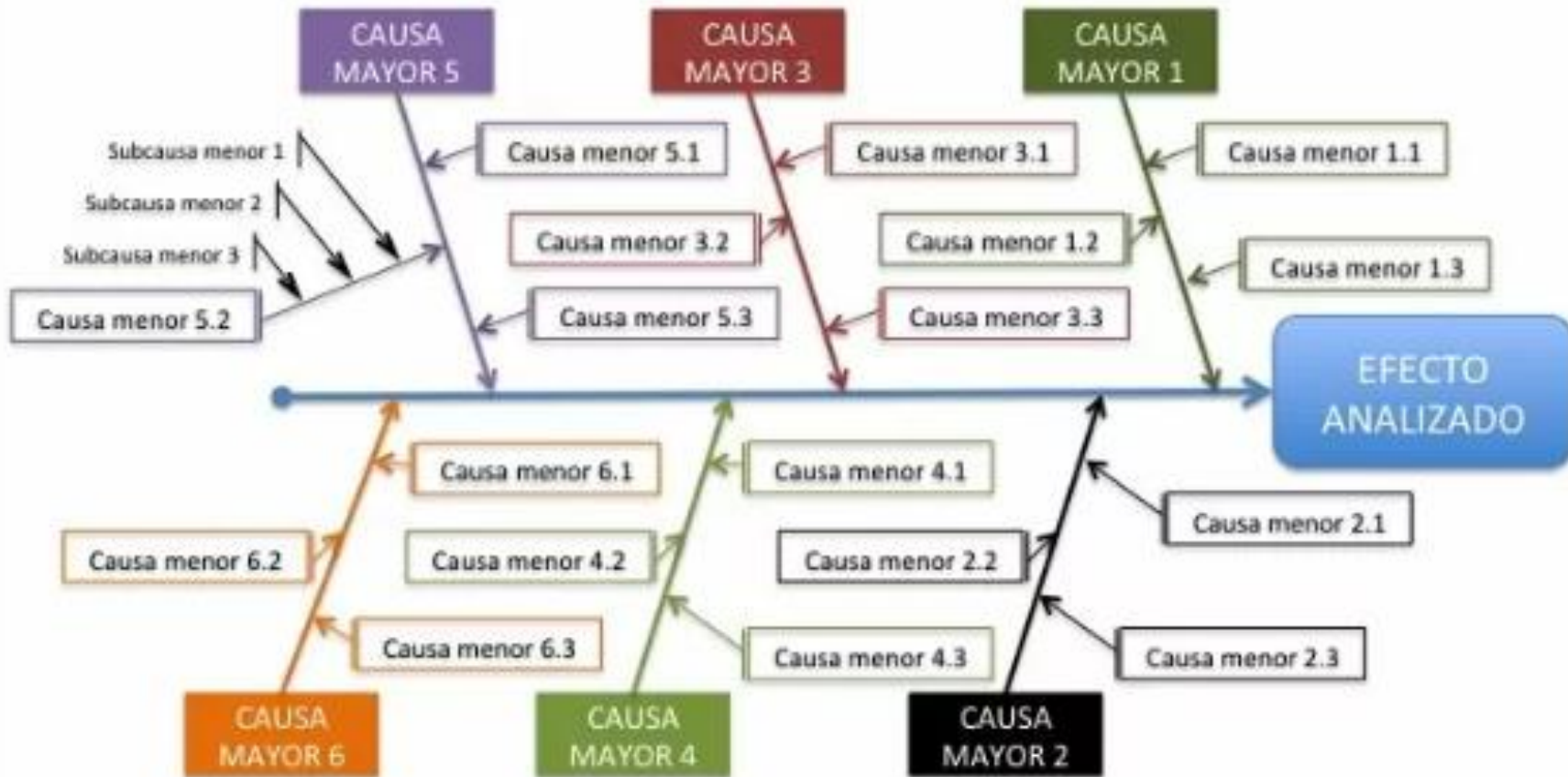
Técnica: Causa efecto (Espina de pescado)



El diagrama **causa/efecto** o **diagrama Ishikawa**, también llamado **diagrama de espina de pescado**, diagrama de Grandal o diagrama **causal**. Consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha.

Fue concebido por el licenciado en química japonés **Dr. Kaoru Ishikawa** en el año 1943.

Técnica: Causa efecto

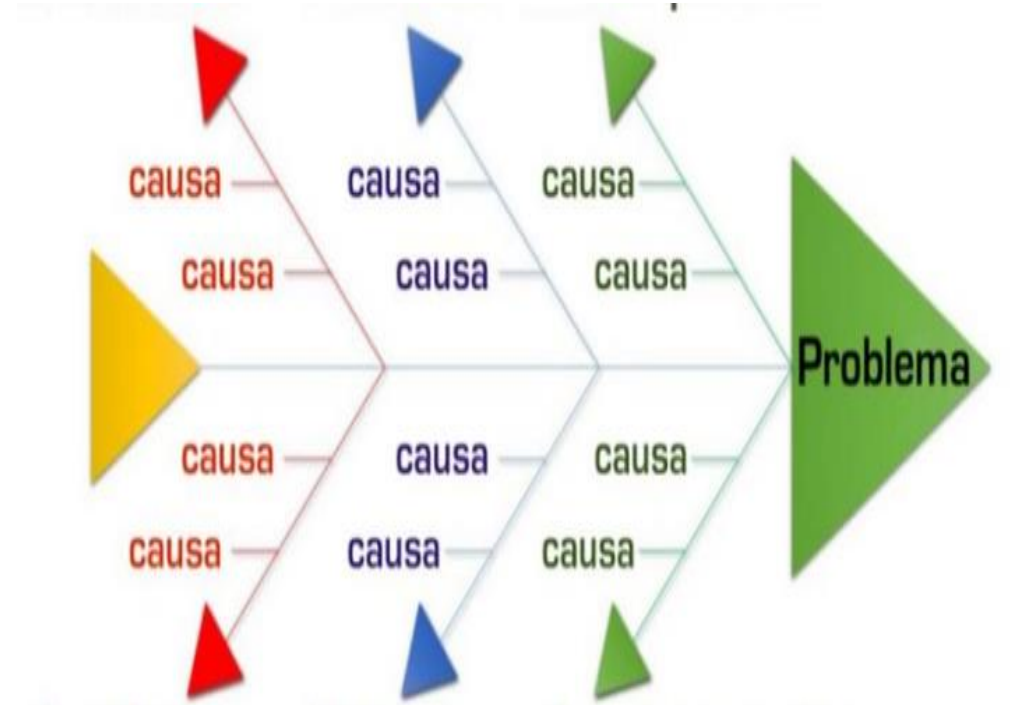


Técnica: Causa efecto



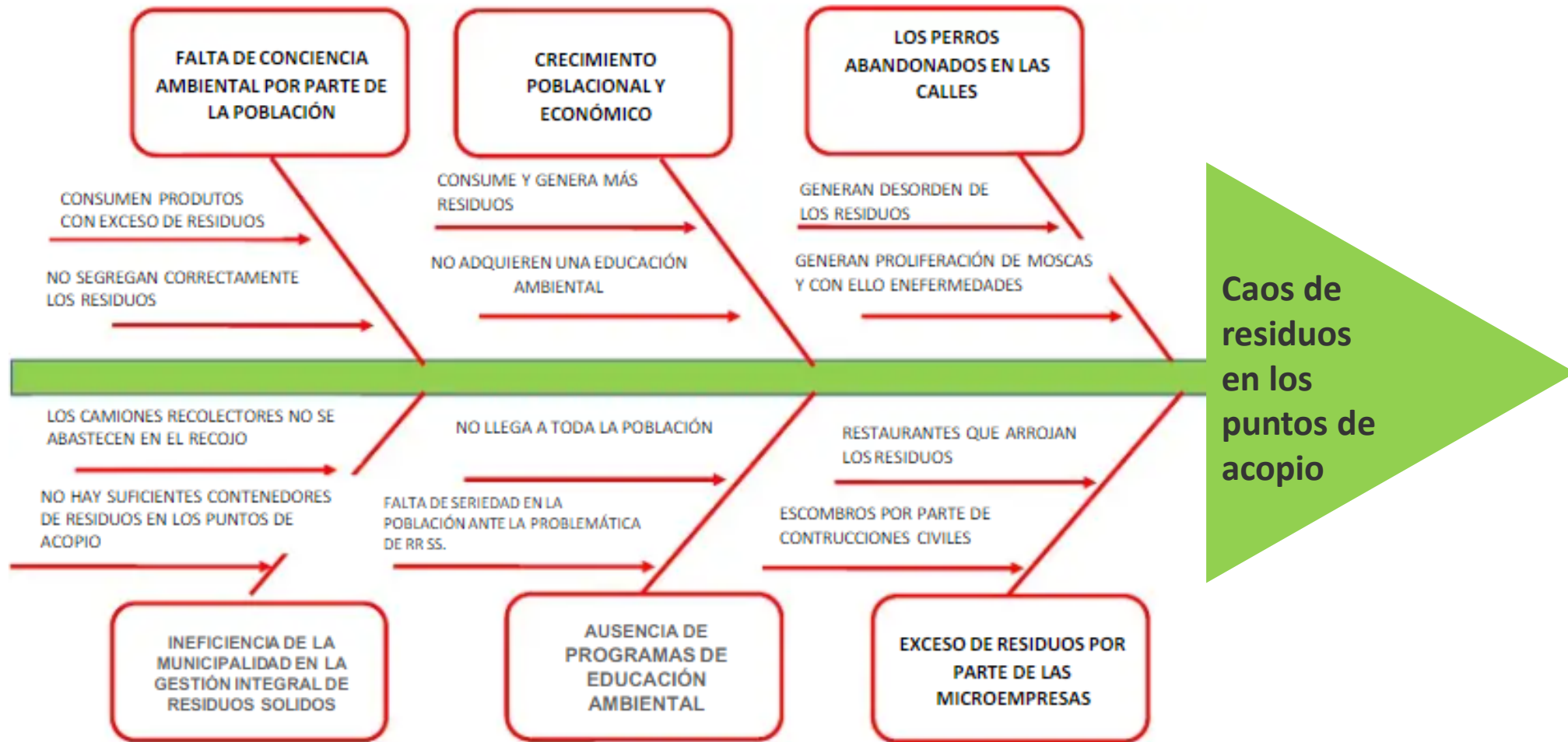
Aplicación:

- Identificar las causas verdaderas, y no solamente sus síntomas, de una determinada situación y agruparlas por categorías.
- Resumir todas aquellas relaciones entre las causas y efectos de un proceso.
- Promover la mejora de los procesos.
- Consolidar aquellas ideas de los miembros del equipo sobre determinadas actividades relacionadas con la calidad.
- Favorecer también el pensamiento del equipo, lo que conllevará a una mayor aportación de ideas.
- Obtener una visión más global y estructurada de una determinada situación ya que se ha realizado una identificación de un conjunto de factores básicos.

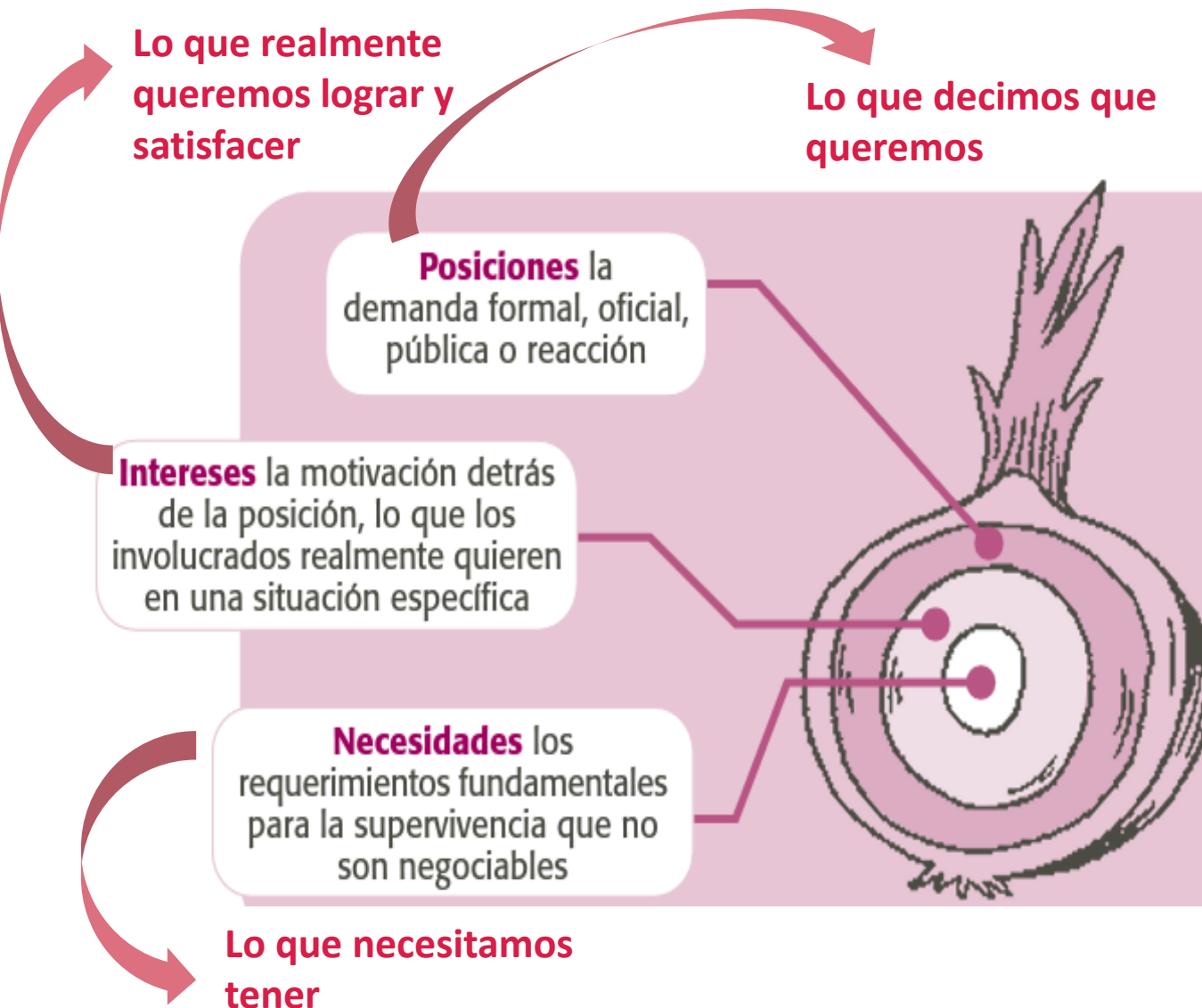


Tomado de: ¿Qué es el diagrama Ishikawa y para qué sirve?
<https://www.ceolevel.com/que-es-el-diagrama-ishikawa-y-para-que-sirve/>

Técnica: Ej. Causa efecto comunidad



Técnica: De la cebolla



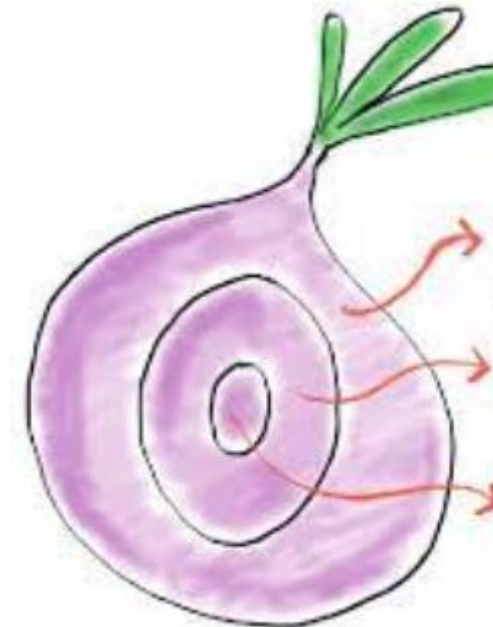
Es un método visual para analizar el conflicto que utiliza la metáfora de una cebolla y sus capas para identificar las posiciones, intereses y necesidades de las partes de un conflicto.

Técnica: De la cebolla



Aplicación:

- Se utiliza para preparar la negociación, diseñarla o para analizar un conflicto específico.
- Permite también validar las propias motivaciones en el conflicto y reflexionar sobre las posiciones e intereses del otro.
- En términos generales, las negociaciones constructivas deberían superar las discusiones sobre posiciones y centrarse en los intereses.
- Las necesidades son raras veces parte de una negociación porque difícilmente se dan discusiones sobre aspectos elementales.
- Para que las partes accedan a hablar sobre sus intereses, e incluso sobre sus necesidades, es necesario crear un ambiente de confianza y tranquilidad

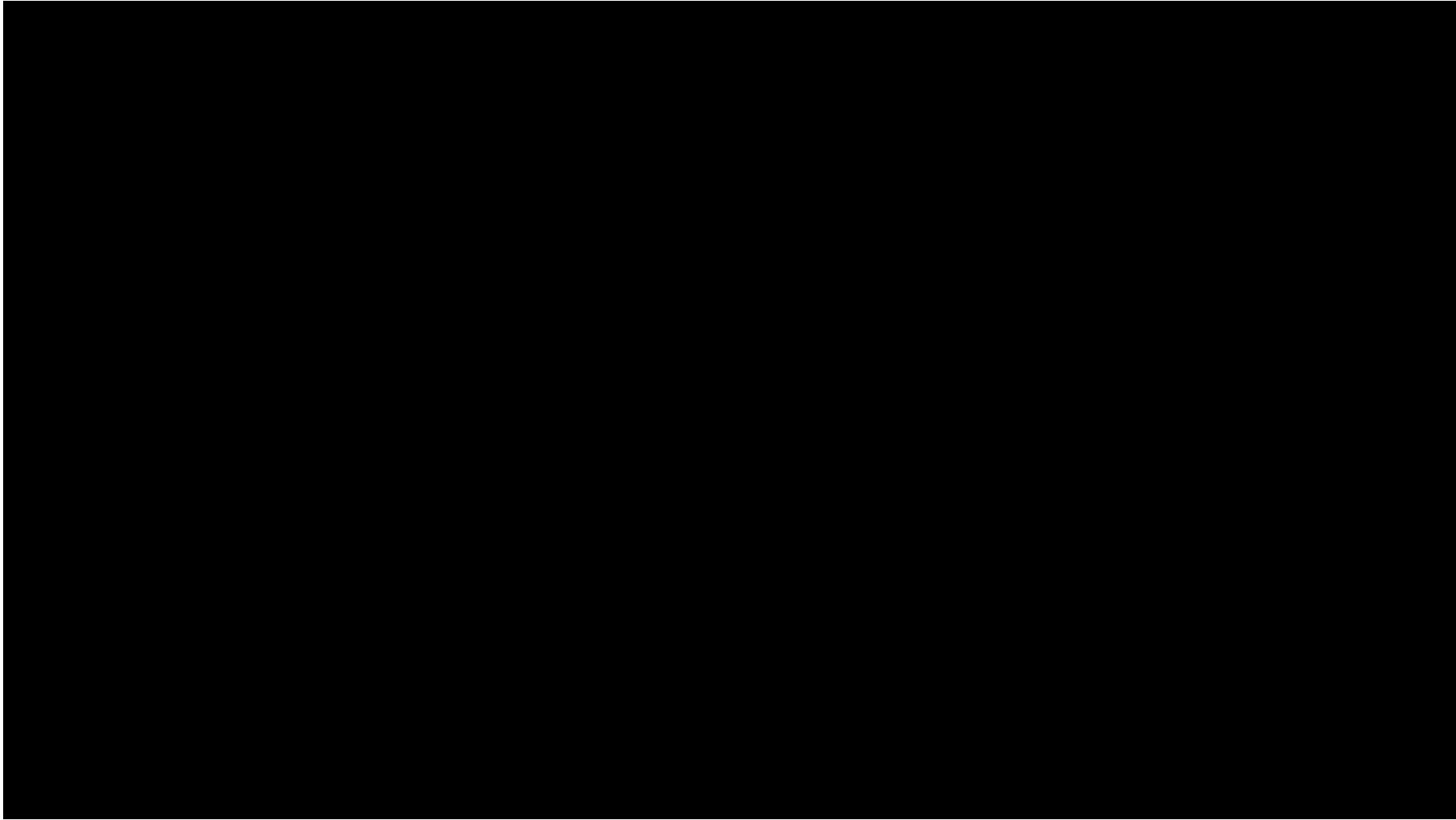


Lo que decimos que queremos

Lo que realmente queremos lograr y satisfacer

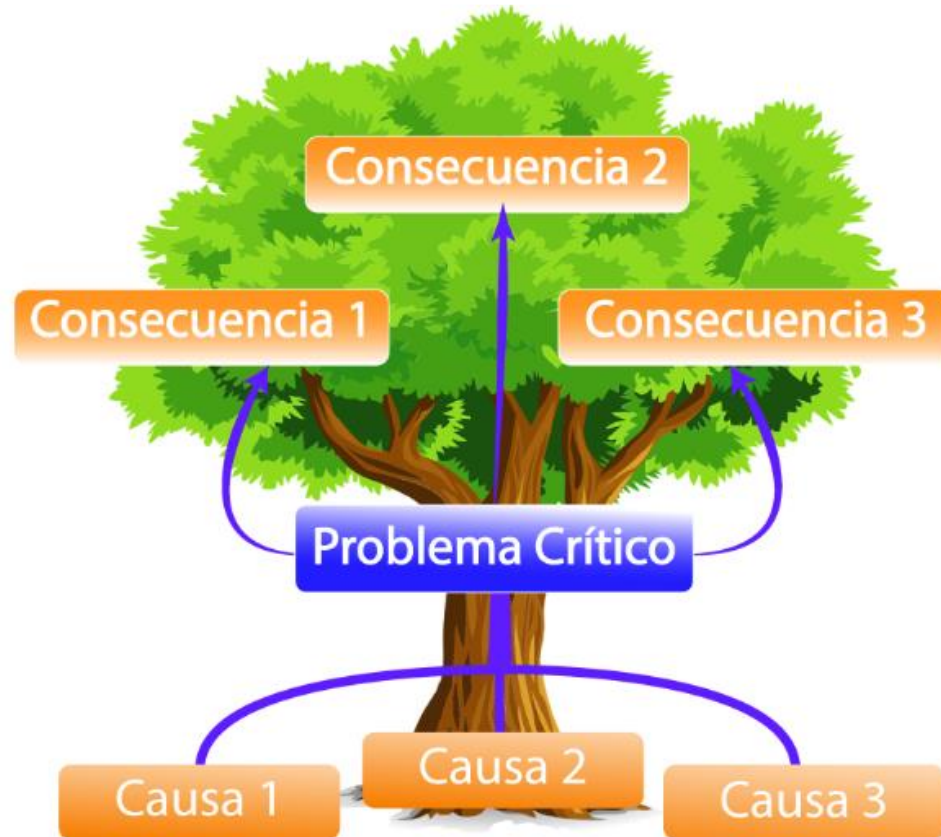
Lo que necesitamos tener

Técnica de la Cebolla: Aplicación video



Tolerancia. El puente. https://www.youtube.com/watch?v=Tm5b_36x1do

Técnica: El árbol de problemas



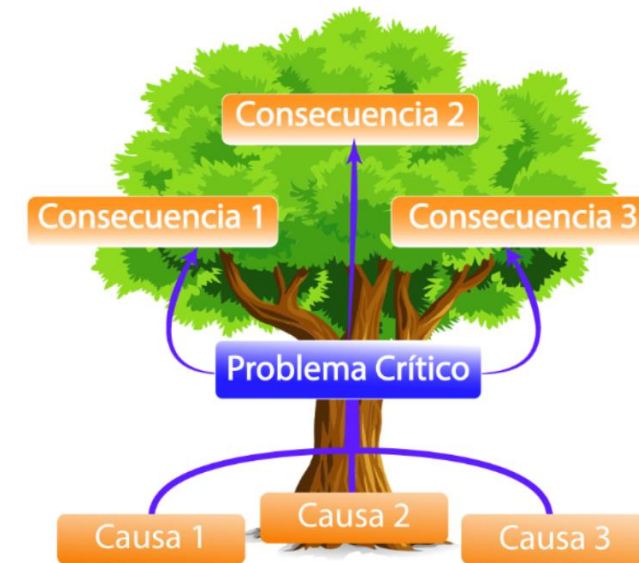
Es una representación gráfica que permite visualizar de manera sistemática un problema central con sus respectivas causas y consecuencias.

Técnica: Del Árbol de problemas



Aplicación:

- Nos permite desglosar el **problema**, las causas y sus efectos, mejorando su análisis.
- Hay una mejor comprensión del **problema** al desagregarlo en causas y consecuencias.
- Reunir los medios y alternativas para solucionar el problema principal



Técnica: El árbol de problemas



Adaptación: https://repository.unad.edu.co/reproductor-ova/10596_22997/13_rbol_de_problemas.html

Análisis: Película La estrategia del caracol



¿Qué me llevo del encuentro?

Momento 6 *Concluyamos*



Gracias

centroarbitrajeconciliacion.com

