

## **DIAGNÓSTICO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

### **Cuestionario de diagnósticos para manejar conflictos**

#### Resolución de conflictos interpersonales

Etapa 1: Antes de comenzar este módulo responda a los siguientes enunciados escribiendo un número de la escala de calificación siguiente en la columna izquierda (pre-evaluación). Sus respuestas deben reflejar sus actitudes y comportamiento como se encuentran en la actualidad, no como desearía que fueran. Sea honesto. Este instrumento está diseñado para ayudar a descubrir su nivel de competencia en la resolución de conflictos de manera que pueda adecuar su aprendizaje a sus necesidades específicas. Cuando haya terminado el cuestionario, utilice la clave de puntuación para identificar las áreas de habilidades analizadas en este capítulo que son más importantes de dominar para usted.

Etapa 2: Te sugerimos que una semana posterior a la realización de la primera etapa, vuelvas a realizar la misma evaluación, responda de nuevo los mismos enunciados, esta vez en la columna derecha (post-evaluación) de la tabla superior. Cuando haya terminado el cuestionario, utilice la clave de puntuación para medir su progreso.

Escala de calificación:

- 1 Fuertemente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Ligeramente en desacuerdo
- 4 Ligeramente de acuerdo
- 5 De acuerdo
- 6 Fuertemente de acuerdo

Cuando veo a alguien que está haciendo algo que necesita corregirse:

1. Evito hacer acusaciones personales y atribuir a motivos egoístas de la otra persona. \_\_\_\_\_
2. Cuando expreso mis intereses, los presento como mis problemas. \_\_\_\_\_
3. Describo problemas en forma concisa en términos del comportamiento que ocurrió, sus consecuencias y mis sentimientos en relación con él. \_\_\_\_\_
4. Especifico las expectativas y estándares que han sido violados. \_\_\_\_\_
5. Hago una petición específica, detallando una opinión más aceptable. \_\_\_\_\_
6. Persisto en la explicación de mi punto de vista hasta que es entendido por la otra persona. \_\_\_\_\_
7. Estimulo la interacción de dos vías al invitar al interlocutor a expresar su perspectiva y a responder preguntas. \_\_\_\_\_
8. Cuando existen varios intereses, abordo los asuntos en forma creciente, comenzando con los simples y fáciles y progresando a aquéllos que son difíciles y complejos. \_\_\_\_\_

Cuando alguien se queja de algo que he hecho:

9. Busco nuestras áreas comunes de acuerdo. \_\_\_\_\_
10. Muestro preocupación e interés genuinos, aún cuando no esté de acuerdo.  
\_\_\_\_\_
11. Evito justificar mis acciones y ponerme a la defensiva. \_\_\_\_\_
12. Busco información adicional haciendo preguntas que proporcionen datos específicos y descriptivos. \_\_\_\_\_
13. Me enfoco en un solo asunto a la vez. \_\_\_\_\_
14. Encuentro algunos aspectos de las quejas con los que puedo estar de acuerdo.  
\_\_\_\_\_
15. Le pido a otra persona que sugiera comportamientos más aceptables. \_\_\_\_\_
16. Alcanzo un acuerdo sobre un plan de acción correctivo. \_\_\_\_\_

Cuando otras dos personas están en conflicto y yo soy el mediador:

17. Admito que el conflicto existe y lo trato como algo serio e importante. \_\_\_\_\_
18. Ayudo a crear un programa para una reunión de resolución de problemas al identificar los asuntos para ser discutidos, uno a la vez. \_\_\_\_\_
19. No tomo partido, sino que permanezco neutral. \_\_\_\_\_
20. Ayudo a mantener la discusión centrada en el impacto del conflicto en el desempeño laboral. \_\_\_\_\_
21. Mantengo la interacción centrada en los problemas más que en las personalidades. \_\_\_\_\_
22. Me aseguro de que ninguna parte domina la conversación. \_\_\_\_\_
23. Ayudo a las partes a generar múltiples alternativas. \_\_\_\_\_
24. Ayudo a las partes a encontrar áreas en las que estén de acuerdo. \_\_\_\_\_

**Nombre:**

**Área:**

**Puesto:**

### Clave de puntuación

En esta tabla vaciará las respuestas de la etapa 1 en la columna de “Previo” y la etapa 2 en el “Posterior”. Sumar los resultados para compararlos con la tabla de comparación.

<i>Área de habilidad</i>	<i>Diagnóstico</i>		
	<b>Reactivo</b>	<b>Previo</b>	<b>Posterior</b>
<i>Iniciar una queja</i>	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
<i>Responder a las críticas</i>	9		
	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		
	16		
<i>Mediar un conflicto</i>	17		
	18		
	19		
	20		
	21		
	22		
	23		
	24		
	<b>Puntuación Total</b>		

### Datos de comparación

Compare sus puntuaciones con dos estándares de puntuación:

- 1) Compare su puntuación con el máximo posible (144).
- 2) Compare su puntuación con las de otros estudiantes en su clase.

120 o más	Óptimo
116-119	Bueno
98 a 115	Regular
97 y menos	Bajo

De acuerdo a su resultado es su nivel de competencia para resolver conflictos, no tomes estos resultados personal, que sea una oportunidad para indagar y ver las áreas de oportunidad en tu resolución de conflictos. Pide retroalimentación de tus compañeros de trabajo para recolectar información de tus áreas de oportunidad.