



NOMBRE DE LA HERRAMIENTA

El círculo de conflictos de Moore

DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

Este ejercicio se utiliza en la cuarta parte del módulo de formación Mindset & Values. El objetivo del ejercicio es comprender las fuentes de los conflictos. El círculo de conflictos de Christopher Moore identificó cinco fuentes de conflicto: valores, relaciones, datos, intereses y estructura. El círculo está adaptado para incluir el lenguaje como fuente de conflictos y amplía los conflictos de valores para incluir los retos de adaptación. El círculo adaptado representa gráficamente las seis fuentes. Hay que entender que los conflictos suelen tener múltiples fuentes. El tamaño de cada segmento refleja la probabilidad de que esa fuente esté presente. Las fuentes de conflicto que son difíciles de resolver tienden a persistir en el tiempo.

Ideas Clave:

Hay cinco fuentes principales de conflicto:

- **Conflictos en las relaciones** – El origen de los conflictos son las diferencias interpersonales, la falta de comunicación, las emociones fuertes, la falta de confianza o los estilos de interacción. A veces, el lenguaje puede influir en esto. Empieza con la oración y una conversación individual. Un mediador o entrenador externo puede ser útil para llegar a un entendimiento en algunas situaciones.



- **Conflictos de datos** – La fuente de este tipo de conflicto es la falta de información, la información errónea, la diferente visión de la relevancia de los datos o las interpretaciones de lo que significan los datos. Este tipo de conflicto puede evitarse a menudo asegurándose de que se comparten y discuten todos los datos. Es fundamental llegar a un consenso sobre la importancia de los datos y la forma de interpretarlos en las primeras fases del proceso.
- **Conflictos de intereses** - El origen de este tipo de conflicto se basa en intereses contrapuestos o conflictivos, intereses en torno al procedimiento para tomar una decisión o negociar un resultado o intereses psicológicos (estatus, poder, identidad, autonomía, etc.). En un desacuerdo, lo que una parte quiere es su posición. Los intereses son las razones que sustentan esa posición. Identificar y abordar los intereses subyacentes puede conducir a menudo a una resolución positiva.
- **Conflictos de valores** - Estos conflictos están provocados por las diferentes visiones del mundo o los criterios de evaluación de las ideas. También pueden deberse a la percepción de falta de respeto o violación de un valor personal. La resolución de este tipo de conflicto puede hacerse a menudo nombrando el valor en cuestión y comprendiendo su importancia para el individuo o la organización asociada. A menudo se puede encontrar una solución que respete el valor en cuestión y al mismo tiempo logre el resultado deseado.



- **Conflictos estructurales** - El origen de este tipo de conflicto es la desigualdad de poder, autoridad, influencia/voz, control de recursos o limitaciones de tiempo. A menudo, los conflictos estructurales tienen sus raíces en la cultura, la historia o la tradición y, como tales, pueden pasarse por alto o ni siquiera considerarse. Se necesita una conversación deliberada para identificar, explorar y resolver el problema en colaboración. A menudo se necesita una facilitación valiente, la voluntad de compartir experiencias o perspectivas y una apertura en la oración para liberar o compartir los privilegios, "derechos" o poder asumidos.
- **La lengua** - como fuente de conflictos fue añadida por Jolie Bain Pillsbury en Círculo de Conflicto Adaptado. La razón para añadir este elemento son las diferencias lingüísticas, los errores de comunicación y las barreras comunicativas. A veces las mismas palabras significan cosas diferentes. Además, las personas no son conscientes de que no están en la misma conversación. En otras ocasiones, las personas "escuchan" cosas diferentes.

OBJETIVOS DE LA HERRAMIENTA

- Sensibilizar sobre la existencia de diversos tipos de causas de conflicto (diversas fuentes de conflicto)
- Adquirir la capacidad de identificar correctamente las causas de los conflictos y la denominación correcta de dichas causas
- Aprender a responder a conflictos concretos (qué respuestas son las más deseables)
- Comprender la importancia que tiene en un enfoque moderno del liderazgo la identificación adecuada de los conflictos y la reacción a los conflictos que aparecen en los equipos de empleados.



CONEXIÓN DE LA HERRAMIENTA CON LA HABILIDAD

La vida profesional es un ámbito extremadamente conflictivo. Es un lugar donde chocan los intereses y las ambiciones personales, y la competencia es una realidad cotidiana. Todo esto crea graves fricciones y antagonismos. Los conflictos en el trabajo pueden surgir en muchas configuraciones. Y puede haber muchas personas implicadas. Pueden surgir conflictos, por ejemplo, en la línea:

- empleado-empleado;
- empleado-supervisor;
- empleado-cliente.

Sin embargo, un conflicto bien gestionado no sólo puede ser rápidamente descargado, sino que también puede dar resultados positivos. Sin embargo, para que esto ocurra, hay que determinar con precisión sus causas. No es fácil, porque las emociones que se evocan suelen ocultar el verdadero origen de la disputa y no permiten resolverla a tiempo. Christopher W. Moore, un mediador estadounidense, viene al grano. Creó el llamado círculo de conflictos, en el que indica las causas y los tipos de conflictos que se derivan de ellos. Por su diagnóstico preciso y su extraordinaria funcionalidad, el Círculo de Moore se convirtió rápidamente en una de las herramientas básicas de los mediadores de todo el mundo.

El ejercicio se basa en los supuestos descritos en el libro Moore, Ch., W., *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*; 2ª edición, 1996.



Al realizar el ejercicio, los participantes adquirirán conocimientos (y autoconciencia) sobre la existencia de varios tipos de causas de conflicto (varias fuentes de conflictos), las habilidades para identificar correctamente las causas de los conflictos y nombrarlas. Los participantes aprenderán cómo responder a conflictos concretos (qué respuestas son las más deseables). Los participantes comprenderán lo importante que es, en un enfoque moderno del liderazgo, la correcta identificación de los conflictos y la reacción a los conflictos que aparecen en los equipos de empleados.

RECURSOS Y MATERIALES

- Papel de rotafolio y rotuladores,
- Presentación, por ejemplo, en forma de PowerPoint, sobre el círculo de conflicto de Moore.



Source: own study based on Christopher W. Moore's Circle of Conflict Adapted Circle of Conflict. Includes language as a sixth source of conflict.

©Jolie Bain Pillsbury

Partnership and Community Collaboration Academy

http://ceelo.org/wp-content/uploads/2015/11/CASEY_RBL_APPS2015.pdf



APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA

El ejercicio se basa en el trabajo en equipo de los participantes en la formación, que es moderado por el formador.

Cómo utilizar el círculo del conflicto:

- Explique las seis fuentes de conflicto.
- Divida el grupo de formación en equipos de 2 a 4 personas. Entregue a los participantes papel de rotafolio y rotuladores. Cada equipo tomará uno de los siguientes tipos de conflicto. La tarea de los equipos es describir una situación de conflicto (real o imaginaria) y aplicar los siguientes pasos:
 - Observar/recordar lo que la gente dice y hace,
 - Identifica y nombra una o más fuentes de conflicto,
 - Actuar cuando se pueda para abordar y resolver el conflicto. Los participantes producirán posibles intervenciones que puedan desescalar el conflicto.
- Un representante seleccionado de un equipo determinado deberá presentar los resultados del trabajo en el foro de todo el grupo de formación.
- Haz que todo el grupo cambie el tamaño de cada área del círculo para representar la probabilidad de la fuente de conflicto en el trabajo (los participantes pueden decidir por consenso).
- Utiliza el círculo como guía para ayudar a todas las partes a decidir la/s causa/s de un conflicto.
- Facilita un debate sobre cada una de las fuentes de conflicto mencionadas. Tómese el tiempo necesario para rezar y escuchar atentamente. Anota las acciones, comportamientos, ejemplos y palabras específicas que ilustran los problemas. Asegúrate de mantener el enfoque en el tema y no en la persona.

HERRAMIENTA DE FORMACIÓN

“ MINDSET & VALORES



The following list may be useful for the trainer:

Si ve o escucha...	Puede que...
CONFLICTOS DE VALORES	
<ul style="list-style-type: none">• Personas que abandonan la sala (huida).• Fuertes desacuerdos sobre lo que está bien o mal (pelea).• Evitar temas específicos.• Reacciones defensivas o agresivas que impiden la discusión de temas que amenazan la identidad o la percepción de "cómo es el mundo".	<ul style="list-style-type: none">• Etiquete el tipo de desacuerdo sobre los valores (por ejemplo, cultural, político, religioso, ideológico) para iluminar las posibles conversaciones cruzadas.• Adoptar normas de grupo para superar las reacciones desencadenadas por los conflictos de valores, por ejemplo, escuchar con paciencia y sin juzgar.• Explorar los supuestos o las experiencias para identificar el origen de las diferencias de principios o los compromisos contrapuestos.• Utilizar la indagación apreciativa para iluminar las visiones del mundo y/o los sistemas de creencias y para catalizar la aceptación mutua de las diferencias.

CONFLICTOS RELACIONALES	
<ul style="list-style-type: none">• La gente elige dónde sentarse para evitar a alguien.• Silencios incómodos y miradas significativas en respuesta a quien habla.• Tensión aparentemente no relacionada con el tema defondo.	<ul style="list-style-type: none">• Explora las barreras en las relaciones observando cuándo se producen y cómo se manifiesta la tensión, entre qué personas o grupos.• Encuentre formas de que las personas que mantienen la tensión se experimenten mutuamente de nuevas maneras. A medida que se desarrolla la comprensión mutua, se puede tratar el dolor en la relación mediante la reparación, la aceptación o el perdón.



CONFLICTO DE DATOS

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Diferencias sobre la relevancia de los datos.• Diferentes interpretaciones de los mismos datos.• Diferentes formas de recoger datos.• Utilización de diferentes criterios para la elaboración de datos. | <ul style="list-style-type: none">• Introduzca explícitamente en la conversación los retos que plantean los datos y nombre las diferencias en el uso, la definición y la interpretación de los datos.• Fomentar el uso de los "mejores datos disponibles" y trabajar juntos para desarrollar "mejores datos". |
|--|--|

CONFLICTOS LINGÜÍSTICOS

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Las mismas palabras significan cosas diferentes.• Las personas no son conscientes de que no están en la misma conversación.• La gente "escucha" cosas diferentes. | <ul style="list-style-type: none">• Identifica las diferencias lingüísticas e invita a centrarse en el significado que subyace a las palabras, más que en las palabras en sí mismas.• Modelar y fomentar un lenguaje común con definiciones comunes.
• Explorar, por ejemplo, las preferencias de comunicación del MBTI (Indicador de Tipo Myers- Briggs). |
|---|--|

CONFLICTOS DE INTERESES

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Mentalidad de suma cero.• Personas que ocupan un puesto.• La gente no explora los intereses de los demás ni articula los suyos propios. | <ul style="list-style-type: none">• Iluminar los intereses contrapuestos que subyacen a las posiciones de las personas y utilizarla negociación basada en los intereses (Fisher y Ury, Getting to Yes, 1981.) para lograr una solución en la que todos salgan ganando:<ol style="list-style-type: none">1) separar a las "personas del problema".2) establecer relaciones, y3) Adoptar criterios para elegir opciones antes de tomar decisiones. |
|---|--|



CONFLICTOS ESTRUCTURALES

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Las personas buscan a otros miembros del grupo para que les den "permiso" para hablar.• Miedo o enfado por "cómo son las cosas".• Asunción de la autoridad jerárquica en entornos de colaboración.• Un "círculo interno" que asume una influencia desproporcionada en la toma de decisiones.• Palabras y/o comportamientos que infieren que un género, raza, clase o cultura están "subordinados" a otro. | <ul style="list-style-type: none">• Nombra los factores estructurales que influyen en el comportamiento.• Catalizar las conversaciones sobre los factores estructurales y cómo afectan a las funciones y la autoridad de las personas.• Nombra los marcos sistémicos u organizativos "tácitos" que influyen en las suposiciones sobre quién tiene poder y quién no.• Desarrollar estrategias para:<ul style="list-style-type: none">✓ para que los factores estructurales de la autoridad o la influencia del grupo pasen a la acción, y✓ en el caso de los factores estructurales que no están bajo la influencia del grupo, identificar quiénes tienen influencia y comprometerlos. |
|---|---|

Source: own study based on Christopher W. Moore's Circle of Conflict
Adapted Circle of Conflict. Includes language as a sixth source of conflict.

©Jolie Bain Pillsbury

Partnership and Community Collaboration Academy

http://ceelo.org/wp-content/uploads/2015/11/CASEY_RBL_APPS2015.pdf

Orientación al conflicto. Cada persona tiene su propia orientación hacia el conflicto. Dedicar tiempo a reflexionar sobre la tuya y la de los demás. Encuentra oportunidades para practicar lo siguiente, que apoya el paso de la charla a la acción:

- a) El conflicto es normal y necesario para el trabajo de lograr resultados, y
- b) Es posible abordar y resolver los conflictos.



EL APRENDIZAJE

Al utilizar el ejercicio en la formación, los participantes:

- Tomar conciencia de la existencia de diversos tipos de causas de conflicto (diversas fuentes de conflictos)
- Adquirir la capacidad de identificar correctamente las causas de los conflictos y el nombre correcto de estas causas
- Aprender a responder a conflictos concretos (qué respuestas son las más deseables)
- Comprender lo importante que es, en un enfoque moderno del liderazgo, la identificación adecuada de los conflictos y la reacción a los conflictos que aparecen en los equipos de empleados.