

¿QUÉ ENTENDEMOS POR CONFLICTO?

Un conflicto es una situación en la cual las partes involucradas perciben, con razón o sin ella, que no les es posible alcanzar sus intereses, expresar sus puntos de vista o defender sus valores sin perjudicar en algún sentido los intereses, puntos de vista o valores de la otra parte.



ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR EL CONFLICTO

- Idear soluciones de mutuo beneficio
- Concentrarse en intereses y no en posiciones
- Separar a las personas del conflicto
- Insistir que los criterios sean objetivos



GESTION DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Confrontativa: "hay un ganador y un perdedor
- Colaboradora: "Ambos ganan
- Evasiva: "Renuncia(n) a resolver el conflicto

Gestión por el resultado:

- Autocompositiva: "La solución depende de las partes
- Heterocompositiva: "La solución depende de un tercero

PASOS A SEGUIR PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTO

- ▶ Reconocer y aceptar las propias emociones.
- ▶ -Identificar y respetar las emociones de los demás.
- ▶ Dejar de buscar culpables y describir :
 - ▶ - Expresar lo que yo he vivido
 - ▶ - Expresar como lo he interpretado
 - ▶ - Expresar como me he sentido

Escuchar al otro:

Lo que vivió.

- ▶ Cómo lo interpretó, sus intenciones reales.
- ▶ Cómo se sintió
- ▶ Que le hubiera gustado que sucediera, y sus propuestas para el futuro



GRACIAS



alamy

Image ID: PE1796
www.alamy.com