

Resolución de conflictos

la capacidad para manejar desacuerdos o disputas de manera efectiva, buscando soluciones que satisfagan a todas las partes involucradas, o al menos minimicen el impacto negativo.



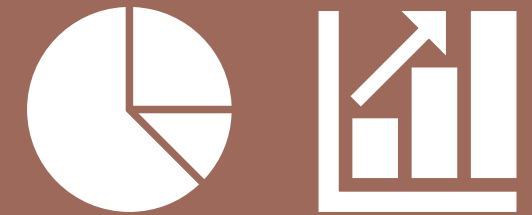
Ventajas de resolver conflictos eficientemente

01



Fortalecimiento de las
relaciones

02



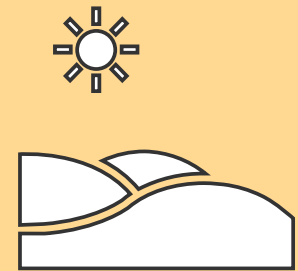
Metas y productividad

03



Compromiso renovado.

04



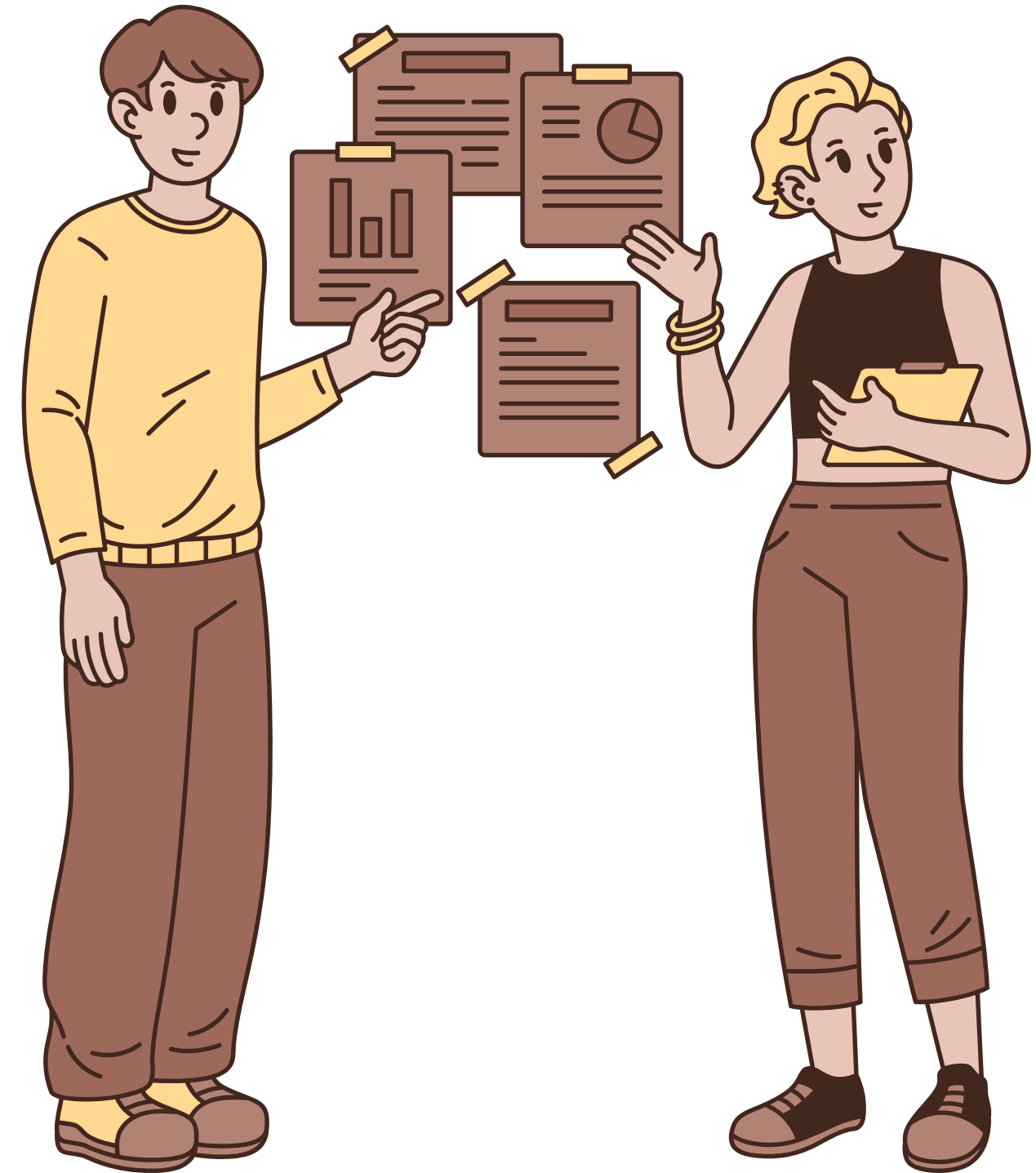
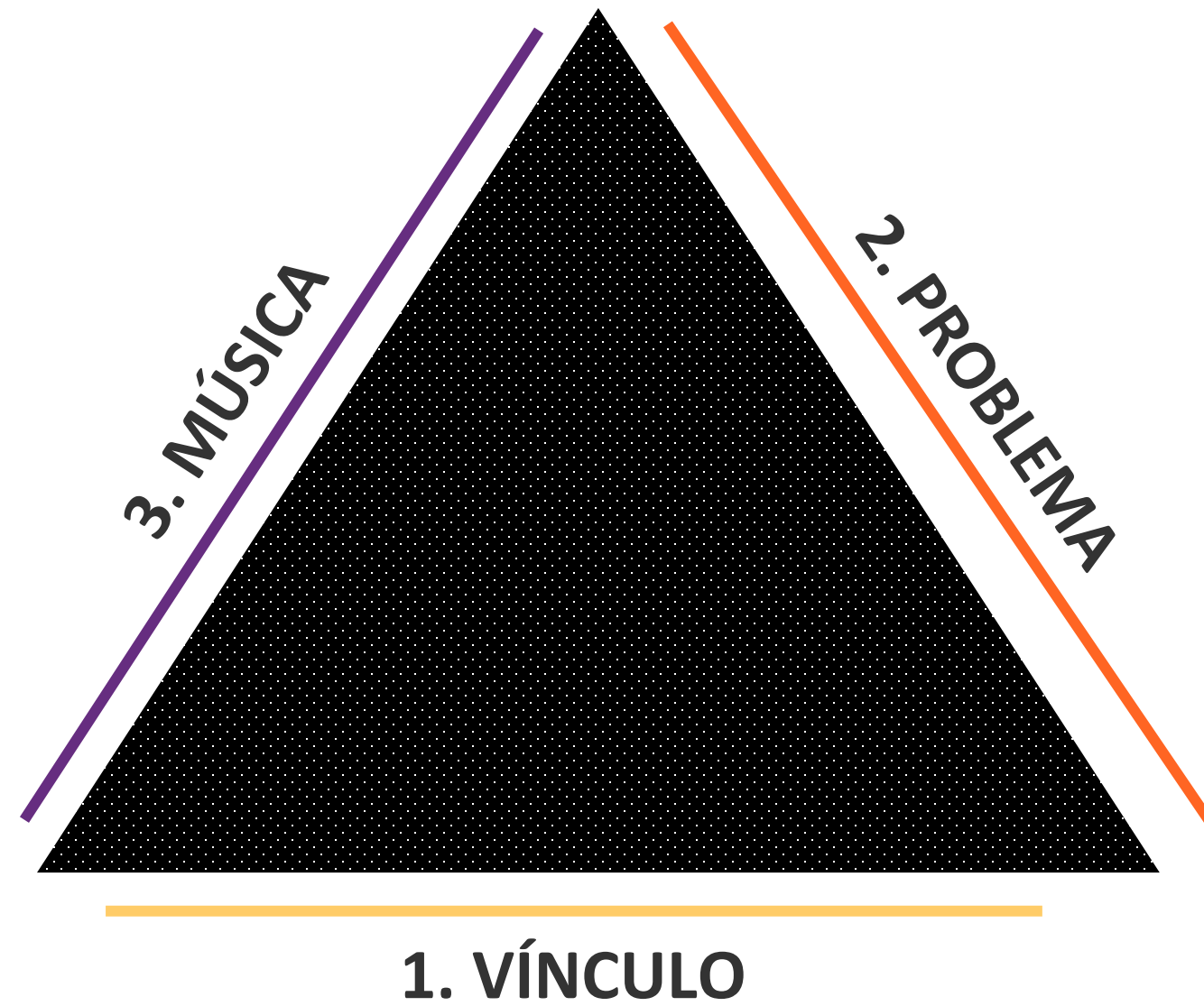
Ampliación del horizonte



Características

- 01 **Proceso**
- 02 **Es inevitable**
- 03 **Percepción**
- 04 **Oposición**
- 05 **Relación**
- 06 **Multi dimensión**

Formas de afrontar los conflictos



Técnicas de resolución de conflictos



01

No ignores los conflictos

los conflictos que se ignoran tienden a agravarse con el tiempo y reaparecer en momentos inoportunos

02

Aclara cuál es el problema

Es importante que se conozca todos los hechos. Sentar las partes involucradas y descubrir exactamente cuál es el problema

03

Llega a una solución

promover la discusión de las diferencias en un ambiente neutral.

04

Continuar monitoreando y dando seguimiento

Consultar con ambas partes para asegurar que el conflicto se haya abordado y que se estén siguiendo los pasos para llegar a una solución.



Mejores prácticas



01

Declaraciones en
primera persona

02

Diferenciar entre
intención y efecto

03

Hechos, no en las
interpretaciones



Etiqueta actual

Nombre genérico que se le da a una persona o situación basado en una primera impresión

Comportamientos observables

Actos o expresiones verbales o no verbales de una primera impresión que inducen el uso de una etiqueta



Intención positiva

Cosas positivas que posiblemente busca la otra persona como resultado con su acción o expresión

Re etiquetado

Nombre genérico positivo que se le dará a una persona o situación, basado en la intención positiva evaluada



¡Muchas gracias!

