



CAME

ESCUELA DE FORMACIÓN
Y PERFECCIONAMIENTO DIRECTIVO

GESTIÓN DE CONFLICTOS *(COMPETENCIA)*

GESTIÓN DE CONFLICTOS

DEFINICIÓN:

Es la capacidad de diagnosticar, afrontar y resolver conflictos interpersonales con prontitud y profundidad, sin dañar la relación personal.

PERSONA EXPERTA

- Planifica y analiza las evidencias aportadas del conflicto para asegurar que su conducta durante la resolución del conflicto sea impecable.
- Busca la razón detrás del argumento. Se centra y enfoca en el interés del éxito de la negociación y para ello administra sus estilos de comunicación para asegurar el resultado.
- Es impecable con la palabra y con el mensaje (verbal y no verbal) y transmite sus sentimientos, creencias y opiniones de manera honesta.
- Defiende sus puntos de vista sin violar los derechos de los demás.

PERSONA INEXPERTA

- Se deja llevar por sus emociones, juicios, opiniones y creencias evitando un acercamiento entre las partes.
- No acepta las críticas y no reacciona adecuadamente frente al ataque, argumento o razón.
- No se prepara frente a un conflicto para utilizar las herramientas y las palabras adecuadas para asegurar su solución.
- No usa la escucha activa, no sabe ser flexible ni paciente.
- Quiere triunfar a cualquier precio y pierde el respeto al otro.
- Se mantiene en la “posición”; ve el árbol y no el bosque.

ABUSO DE ESTA ACTITUD

- Defiende de forma agresiva sus derechos violando los derechos de los demás.
- Domina a otros y busca que sus razones, ideas, posiciones y juicios sean impuestos a los demás.
- No admite crítica ni es capaz de aceptar su error.
- Sus subordinados lo ven como “Jefe” jamás como “Líder”. Tiene la autoridad y la ejerce, pero no tiene el poder para influir y convencer.
- Finalmente su acción regresa con doble fuerza, como la ley física: la reacción corresponde a la presión que se sufre.

ALGUNAS CAUSAS

- Inseguridad
- Bajo control frente a la frustración
- Baja autoestima
- No valora a los demás
- Impaciente
- Inflexible
- Defensivo