



La gestión de conflictos: cómo lidiar con situaciones desafiantes

El manejo efectivo de los conflictos es fundamental en nuestra vida personal y personal y profesional. Aprenda a través de esta presentación las mejores prácticas mejores prácticas para la resolución de conflictos.



by Hector Riveron



Agenda: Gestión de Conflictos 2 de Agosto 2023

Check In	10 minutos
Trabajo en Equipo	30 minutos
Caso HPy S:	60 minutos
Check out	10 minutos
Cierre y Evaluación	10 minutos

Check in. Tipos de conflictos

1 Conflictos interpersonales

Discusiones o malentendidos entre individuos. Pueden ser evitados o manejados a través de técnicas de comunicación efectiva.

2 Conflictos organizacionales

Disputas entre equipos, departamentos o gerencia, pueden tener un impacto en la cultura organizacional. El liderazgo efectivo puede prevenir y resolver estos conflictos.

3 Conflictos externos

Desacuerdos o problemas que surgen con proveedores, clientes o competidores. La mediación es fundamental para resolver estos conflictos de manera favorable.

Objetivo de la sesión

Gestión del Conflicto

Virtud: Justicia

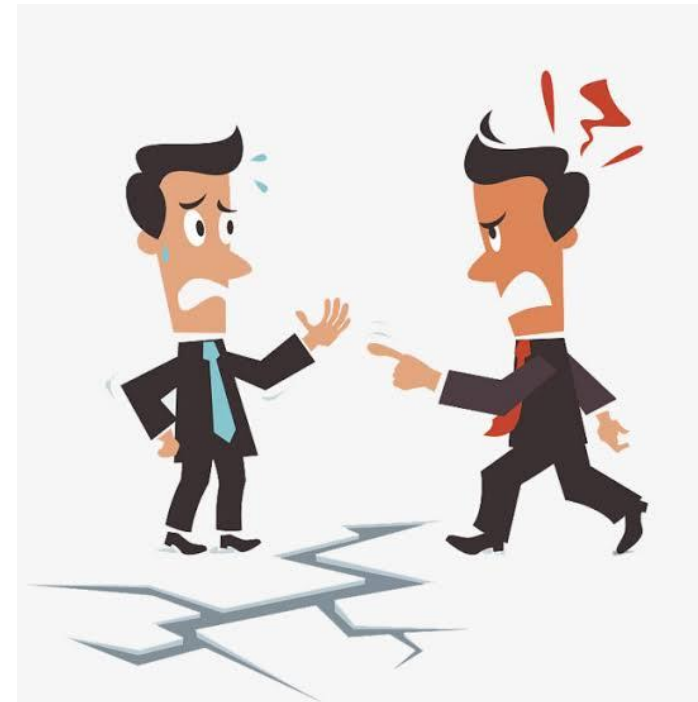
Entendiendo el conflicto

Supuestos y Juicios

Reacciones

Negociación

Resolución



HECHOS

Parte A.

Pablo MBA

Petición de DG

Propuestas

Nota de Correcciones Marta y su opinion de las mismas

Reflexión de como actuar y firmeza

Dar Lección a Marta

Parte B.

Jorge. Colega Mayor

Consejo de Jorge

Apreciación de Jorge. Agradecer a Marta

Por que la Juzgas, Preguntale a Martha

Problemática del caso.

Por donde empezar

Visión y Suposiciones de Pablo

Intereses

Juicios y Consecuencias

Diferencias

Soluciones V y DV

Enfrentar la situación
Abrir diálogos
Negociar

Parte C

Aceptación

Invitación a participar en conjunto

Nuevo Retos

Etapas del proceso de gestión de conflictos

Negociación

Búsqueda de soluciones que satisfagan ambas partes y promuevan la cooperación mutua.

1

Análisis

Identificación y análisis del conflicto para determinar su magnitud y complejidad.

2

3

Implementación

Ejecución de la solución acordada y evaluación de los resultados.

Herramientas para la resolución de conflictos

Escucha activa

Manera efectiva de demostrar interés y comprensión hacia la otra persona.

Comunicación no violenta

Utilización de un lenguaje no agresivo, libre de juicios, y que fomente la empatía y la colaboración.

Resolución colaborativa

Colaboración para llegar a soluciones mutuamente beneficiosas.

Mediación

Método efectivo para solucionar problemas donde se cuenta con la ayuda de un tercero neutral.

Check Out

¿Qué aprendimos?

TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



NEGOCIACIÓN

Se tratan hechos del pasado, llegando a acuerdos de interés comunes



CONCILIACIÓN

Se tratan hechos del pasado buscando una reconciliación



MEDIACIÓN

Se tratan hechos del pasado, llegando a acuerdos de interés mutuo



ARBITRAJE

Se tratan hechos del pasado. El árbitro emite un laudo que obliga a las partes



JUICIO

Se tratan hechos del pasado. El juez dicta sentencia que obliga a las partes



participación voluntaria	participación voluntaria	participación voluntaria	participación voluntaria y requerida	participación requerida
no hay intervención de terceros	intervención del juez	intervención del mediador	intervención de un árbitro	intervención de un juez
proceso informal	proceso informal	proceso informal/formal	proceso formal	proceso formal
resuelven las partes	resuelven las partes	resuelven las partes	resuelve el árbitro	resuelve el juez
LOS DOS GANAN	LOS DOS GANAN	LOS DOS GANAN	UNO GANA Y OTRO PIERDE	UNO GANA Y OTRO PIERDE