



Resolución de Conflictos



quiz



Introducción al manejo de conflictos en la empresa



Son inevitables en cualquier empresa.



Pueden afectar la productividad y la moral.



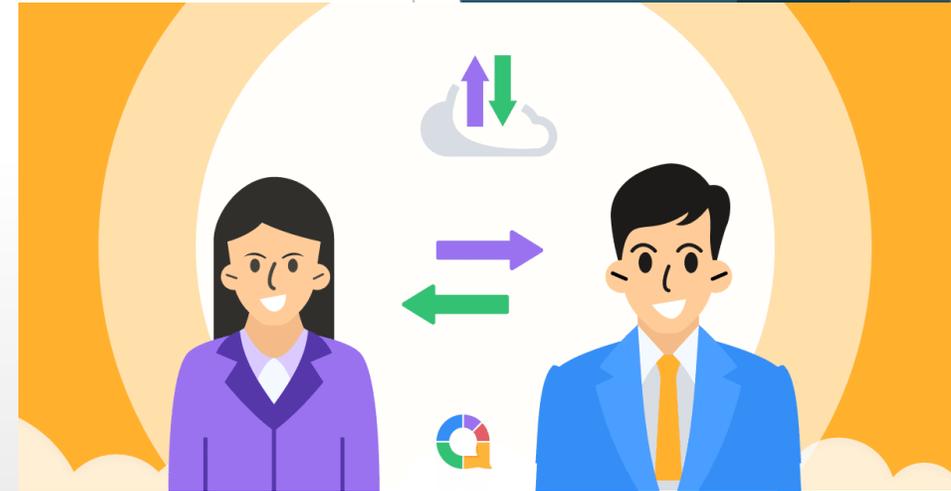
El manejo efectivo de los conflictos puede mejorar la comunicación y las relaciones en la empresa.

¿Qué es un conflicto?

- ▶ Es una situación en la que existe una divergencia de intereses, objetivos o valores entre dos o más partes.
- ▶ Se caracteriza por la existencia de tensiones, disputas o desacuerdos que pueden surgir en diversos contextos, como en relaciones interpersonales, organizaciones, comunidades o incluso entre naciones.



Pueden ser:





¿Qué es la solución de conflictos?

- ▶ Es el proceso mediante el cual las partes involucradas en un conflicto identifican, abordan y resuelven sus diferencias de manera constructiva. Implica la gestión efectiva de las divergencias de opiniones, intereses y necesidades, con el objetivo de llegar a acuerdos mutuamente aceptables y encontrar soluciones que satisfagan a todas las partes.



En qué se basa



Se basa en la comunicación abierta y efectiva, el respeto mutuo, la escucha activa y la empatía.



Requiere que las partes involucradas se comprometan a buscar una solución que sea justa y equitativa para todos, y estén dispuestas a ceder en ciertos aspectos para lograr un resultado satisfactorio.



¿Cómo surgen?

- ▶ Los conflictos surgen por diferentes:
 - ▶ perspectivas,
 - ▶ objetivos contradictorios
○
 - ▶ malentendidos.



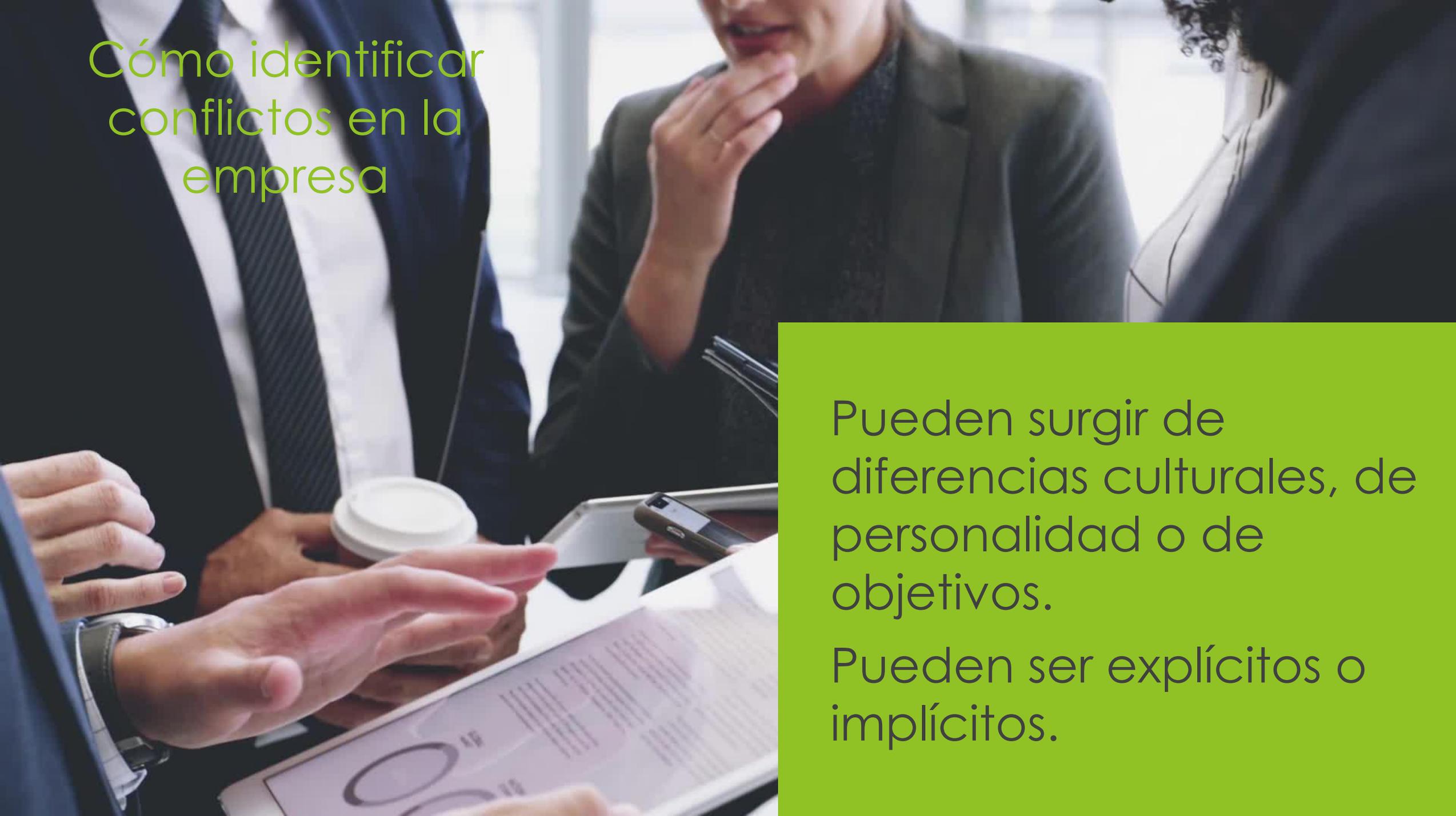
- Un gerente y un supervisor tienen una diferencia de opinión sobre cómo abordar un problema en la línea de producción. Si no se resuelve rápidamente, el problema podría afectar el rendimiento de la empresa y la moral de los empleados.



- ▶ Dos empleados tienen un conflicto personal que se ha vuelto tan acalorado que está afectando el trabajo de su equipo. Si no se aborda adecuadamente, el conflicto podría desencadenar un efecto dominó que afecte negativamente a toda la empresa.



- ▶ Un cliente se queja de un producto defectuoso que ha recibido y amenaza con llevar el asunto a los tribunales. Si no se maneja adecuadamente, el conflicto podría resultar en una pérdida financiera significativa y una mala reputación para la empresa.

A photograph of a business meeting. Several people in professional attire (suits and blouses) are gathered around a table. One person is pointing at a tablet computer displaying a chart. Another person is holding a white coffee cup. The background is a bright, modern office space with large windows.

Cómo identificar conflictos en la empresa

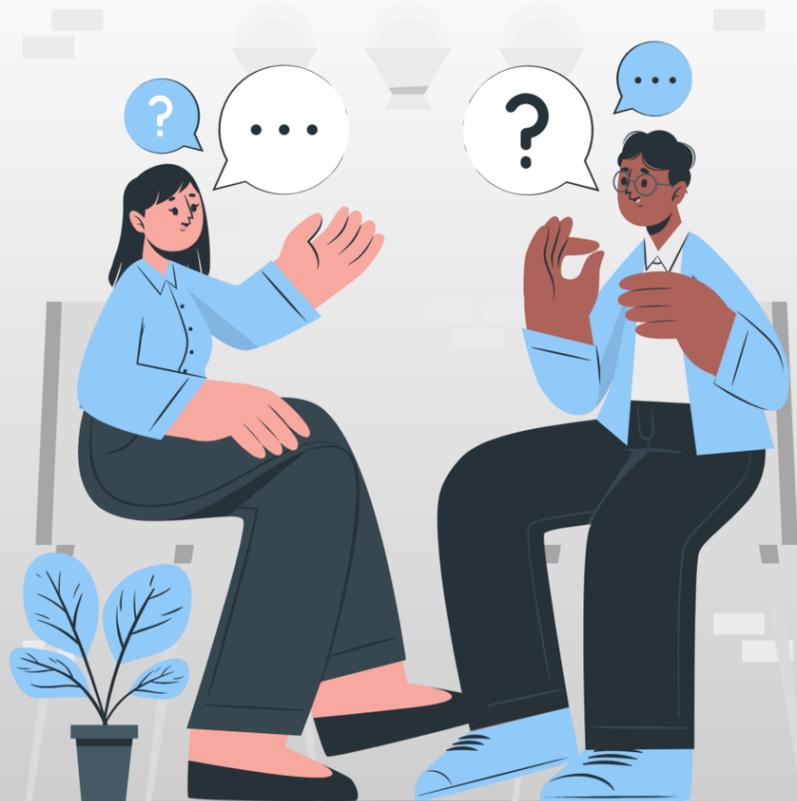
Pueden surgir de diferencias culturales, de personalidad o de objetivos.

Pueden ser explícitos o implícitos.



Metodología basada en el FBI para identificación de conflictos:

- ▶ Fomentar la comunicación abierta y honesta en la empresa





- ▶ Capacitar a los gerentes y supervisores





- ▶ Establecer un sistema de seguimiento





- ▶ Facilitar la comunicación entre las partes involucradas en el conflicto para analizar la situación y encontrar una solución mutua.





Señales de alerta de conflicto con los empleados o cambios de actitud en el trabajo

- Observar cambios de comportamiento





- ▶ Analizar la comunicación no verbal:





- ▶ Analizar los patrones de trabajo:





- ▶ Escuchar activamente:





► Pedir retroalimentación:



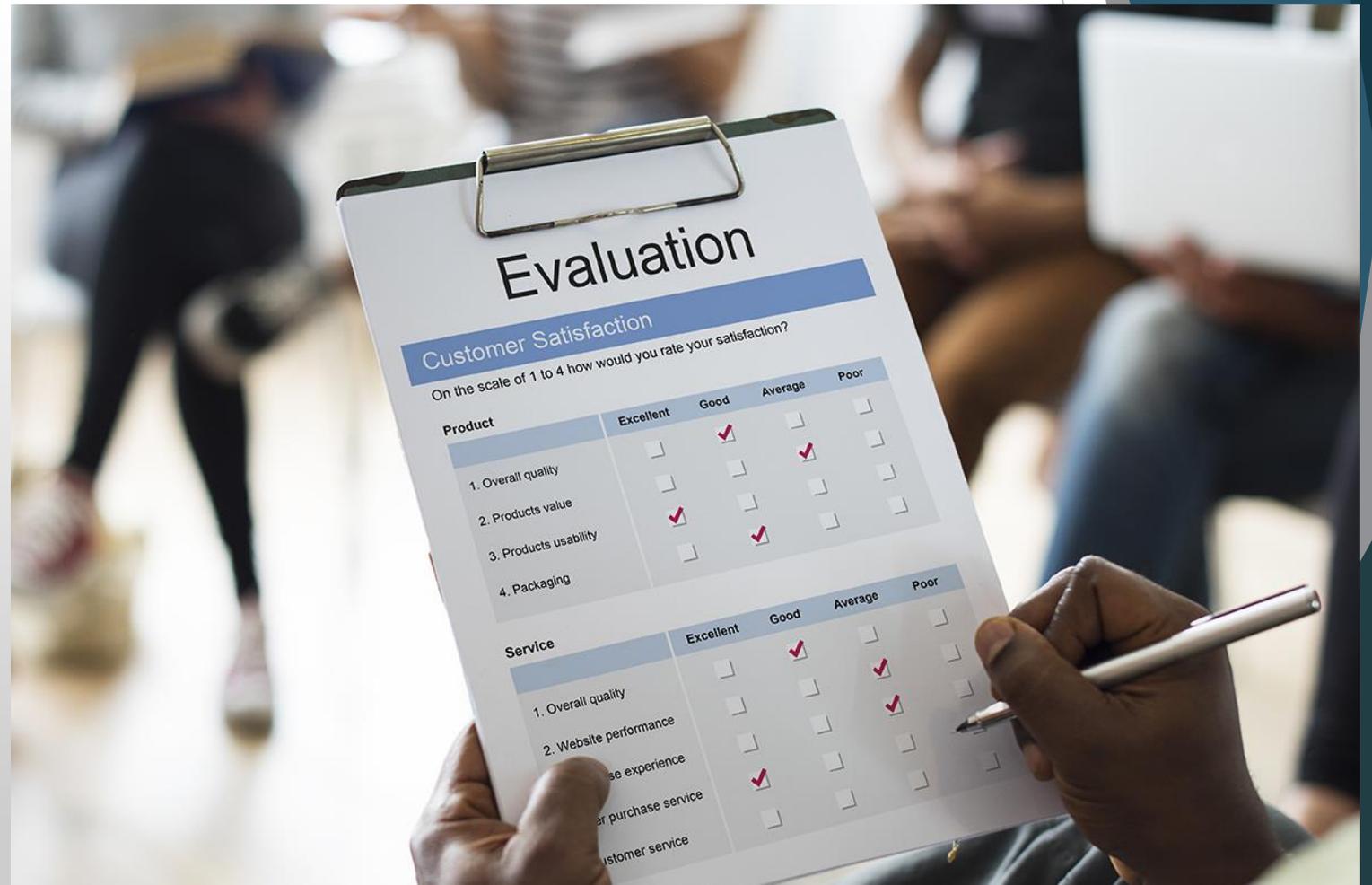


- ▶ Utilizar el principio del espejo:





► Evaluar el contexto:



La importancia de la escucha activa en la resolución de conflictos.



AYUDA A ENTENDER LAS
NECESIDADES Y PREOCUPACIONES
DE LOS DEMÁS.



ES UNA HABILIDAD QUE SE PUEDE
APRENDER Y MEJORAR.



AYUDA A CREAR UN AMBIENTE DE
CONFIANZA Y RESPETO MUTUO.

Comunicarse de manera efectiva en situaciones de conflicto.

La comunicación efectiva es clave para la resolución de conflictos.

La comunicación efectiva implica escuchar activamente y hablar con respeto y claridad.

La comunicación efectiva ayuda a encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.



¿Cómo retroalimentar a un empleado para abordar focos rojos en su comportamiento?

- ▶ Ser específico:



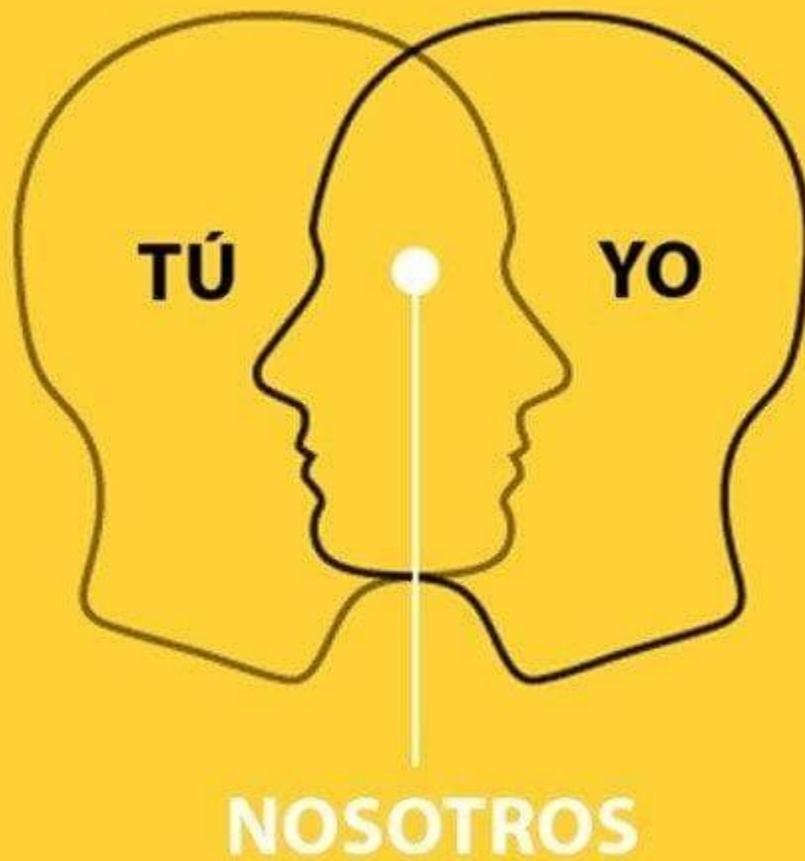


► Ser objetivo:





- ▶ Ser empático: .

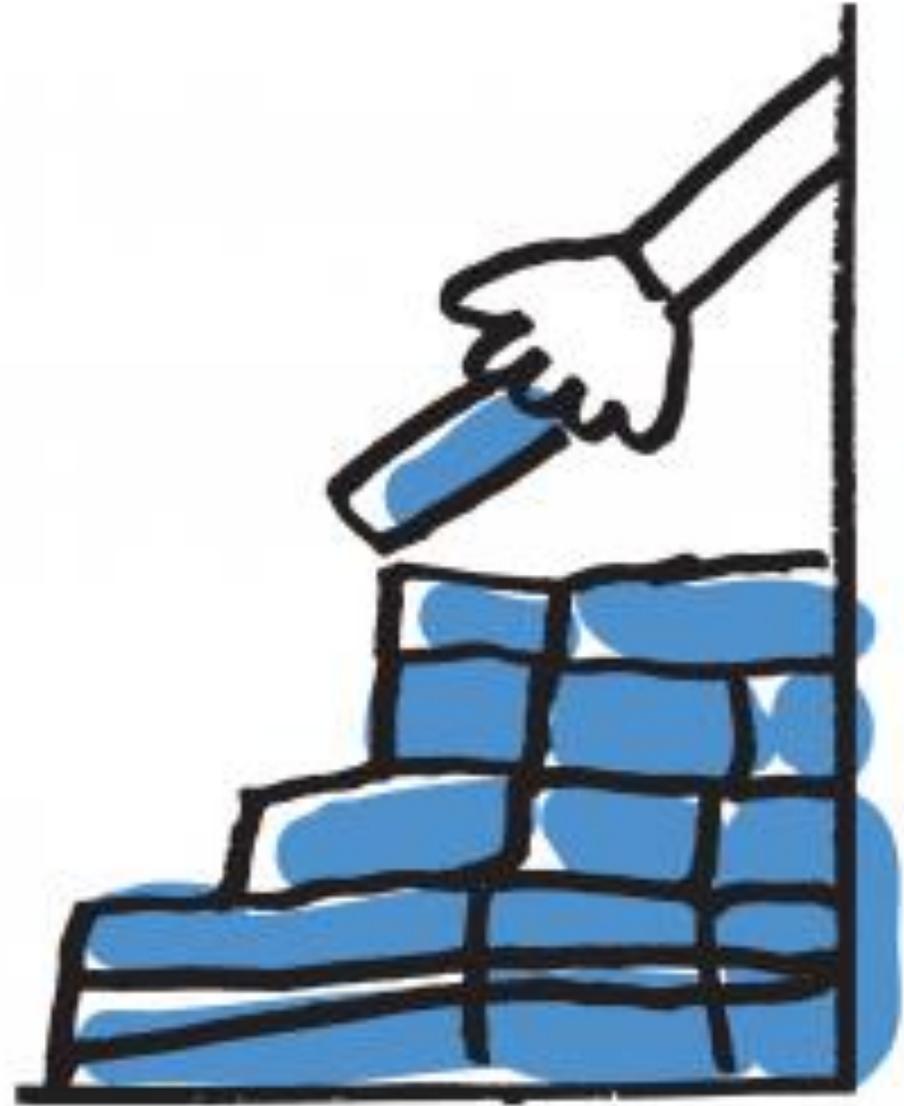




- ▶ Escuchar activamente:



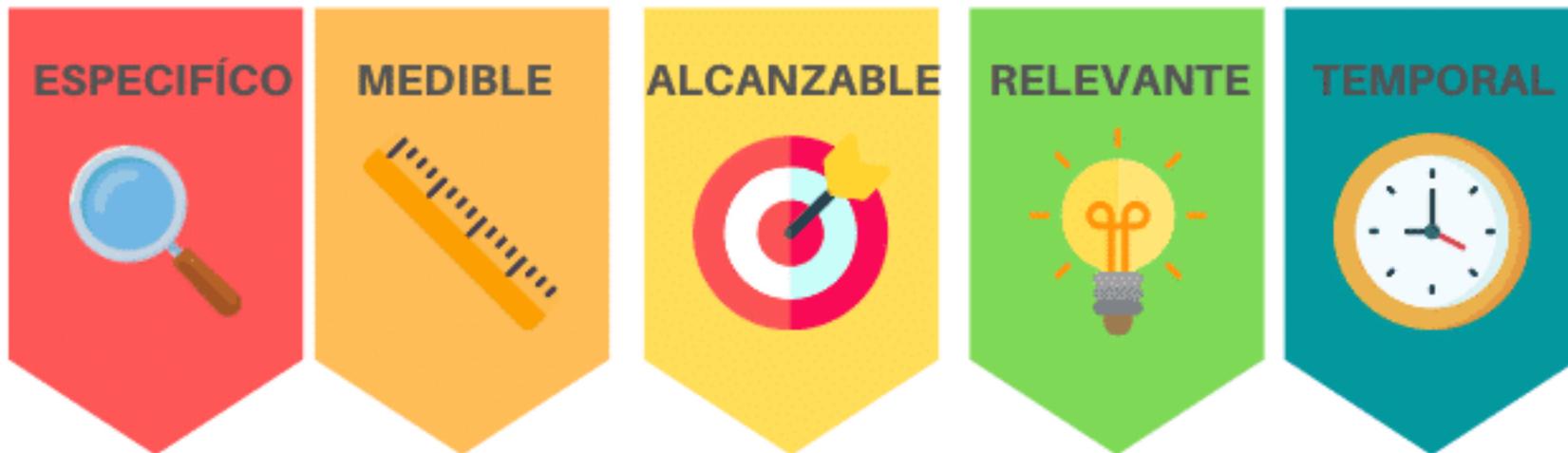
- ▶ Ser constructivo:





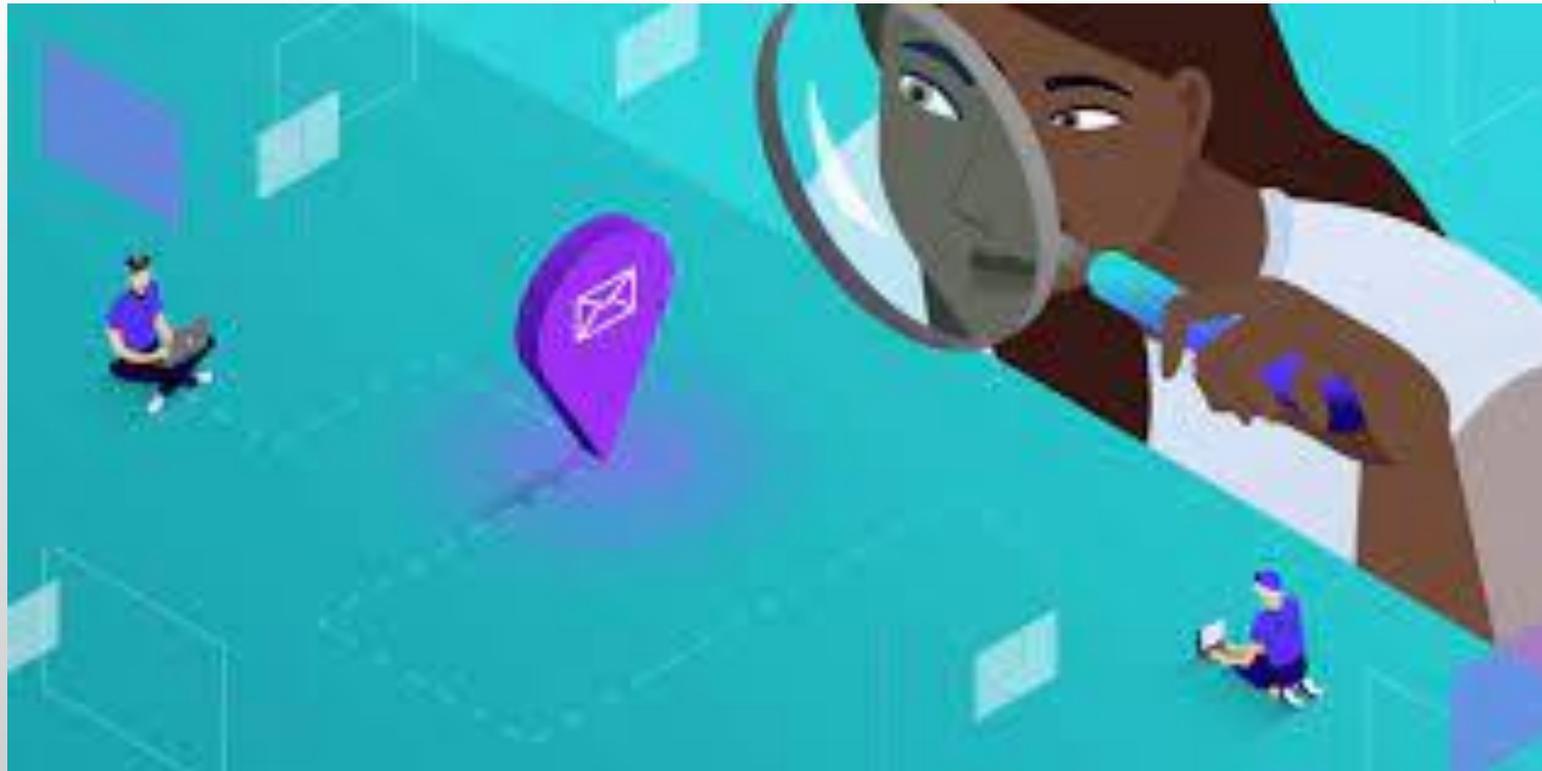
- Establecer objetivos claros:

SMART





- ▶ Proporcionar seguimiento:





Pasos para resolver conflictos

Paso 1: Preparación

- ▶ Antes de comenzar la negociación, es importante prepararse adecuadamente. Es necesario entender los intereses, preocupaciones y necesidades de ambas partes y hacer una lista de los puntos que se desean discutir. También es importante prepararse emocionalmente para la negociación, para estar en un estado mental tranquilo y centrado.



Paso 2: Establecer una comunicación efectiva

- ▶ Una comunicación efectiva es crucial para una negociación exitosa. Es importante ser claro y conciso en la comunicación y evitar la ambigüedad y la vaguedad. Escuchar atentamente a la otra parte también es clave para entender sus preocupaciones y necesidades.





Paso 3: Identificar los intereses y necesidades de ambas partes

- ▶ La identificación de los intereses y necesidades de ambas partes puede ayudar a encontrar soluciones que satisfagan a ambas partes. Es importante entender que los intereses y necesidades de ambas partes pueden ser diferentes y buscar una solución que respete los intereses y necesidades de ambas partes.

Paso 4: Buscar opciones

- ▶ Una vez que se han identificado los intereses y necesidades de ambas partes, es importante buscar opciones de solución. Es importante ser creativo en la búsqueda de opciones y considerar todas las opciones posibles para encontrar la solución más adecuada.



Paso 5: Evaluar opciones y llegar a un acuerdo

- ▶ Después de buscar opciones, es importante evaluarlas y seleccionar la mejor opción que satisfaga a ambas partes. Una vez que se ha llegado a un acuerdo, es importante documentarlo por escrito y asegurarse de que todas las partes estén de acuerdo.



Paso 6: Seguir el acuerdo

- ▶ Es importante seguir el acuerdo y tomar medidas para asegurarse de que se implemente adecuadamente. También es importante establecer un sistema de seguimiento para garantizar que el acuerdo se cumpla.

