





Mandomedio  
en cada puesto, una mejor persona

Solucionando conflictos en el

**LUGAR DE TRABAJO**

# ¿QUÉ SON LOS CONFLICTOS?



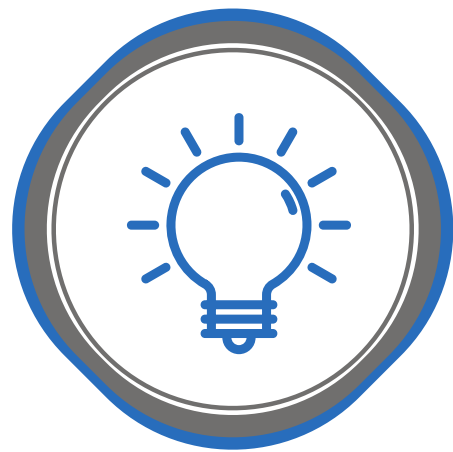
Subjetividad de la percepción.



Falla de la comunicación.



Información incompleta.



Interdependencia



Posiciones, necesidades, deseos, aspiraciones, valores, creencias o preferencias.

Conflictos son toda situación en que dos o más partes se sienten en oposición o desacuerdo.



# EL CONFLICTO

---

Peter  
**DRUCKER**

“ EL PRINCIPAL OBSTÁCULO PARA SER  
**EMPÁTICO ES NUESTRA FIRME**  
CREENCIA DE QUE TODO EL MUNDO  
**ES IGUAL A UNO** ”

# SEMÁFORO DEL CONFLICTO

Es importante saber diferenciar frente a qué tipo de conflicto me encuentro para saber cómo accionar. Para eso está el semáforo.

**DISPUTA**  
Opinión Descalificadora



**DESACUERDO**  
Opinión Polarizada



**DIFERENCIA**  
Opinión Diferenciadora





# DIFERENCIA

## Opinión Diferenciadora

### Ayude a ambas partes a descubrir el conflicto

- Comprensión de que las diferencias son legítimas.
- Importancias de las partes para el equipo.
- Empatizar y comprender la visión del otro, encontrar un punto en común de hacer las cosas.





# DESACUERDO

## Opinión Polarizada

### Apoyo en la dirección del conflicto

- Entregar opinión de que esta provocando el conflicto en el equipo. (Como se ve el conflicto desde afuera).
- Promover iniciativa en a ambas partes para que busquen una solución.
- Apoyar a que los involucrados asuman sus responsabilidades y generar soluciones/ acuerdos.







# DISPUTA

## Opinión Descalificadora

### Direccionar para llegar a una solución

- Dirigir a los involucrados, han llegado a un punto muerto (administrar acuerdos).
- Evitar que el conflicto siga en aumento (El equipo ya se ve afectado)
- Si es necesario, por un tiempo separe a las personas de las tareas en común, es necesario tomar distancia.



# NEGOCIACIÓN

---



# NEGOCIACIÓN

la manera más óptima para resolver conflictos es accionar de manera integrativa, miremos el cuadro:

CARACTERÍSTICAS	DISTRIBUTIVA	INTEGRATIVA
Resultado	Ganar - Perder	Ganar - Ganar
Motivación	Beneficio individual	Beneficio mutuo
Intereses	Opuestos	Congruentes
Relaciones	Corto plazo	Largo plazo
Asuntos involucrados	Uno solo	Múltiples
Disposición al cambio	Inflexible	Flexible
Solución	No creativa (impuesta)	Creativa

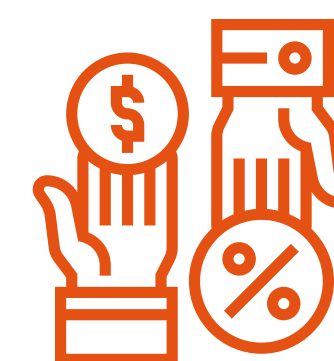
# 4 PRINCIPIOS



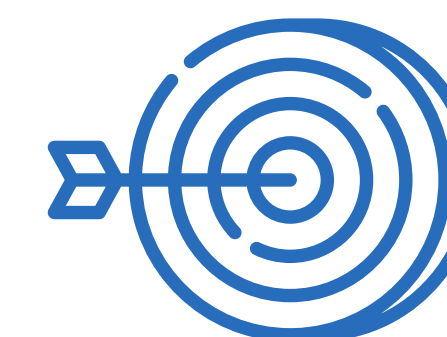
Separar a las personas del problema.



Centrarse en los intereses no en las posiciones.



Crear opciones de beneficio mutuo.



Insistir en la aplicación de criterios objetivos.

# SON 7 LOS ELEMENTOS

que hay que tomar en cuenta a la hora de negociar



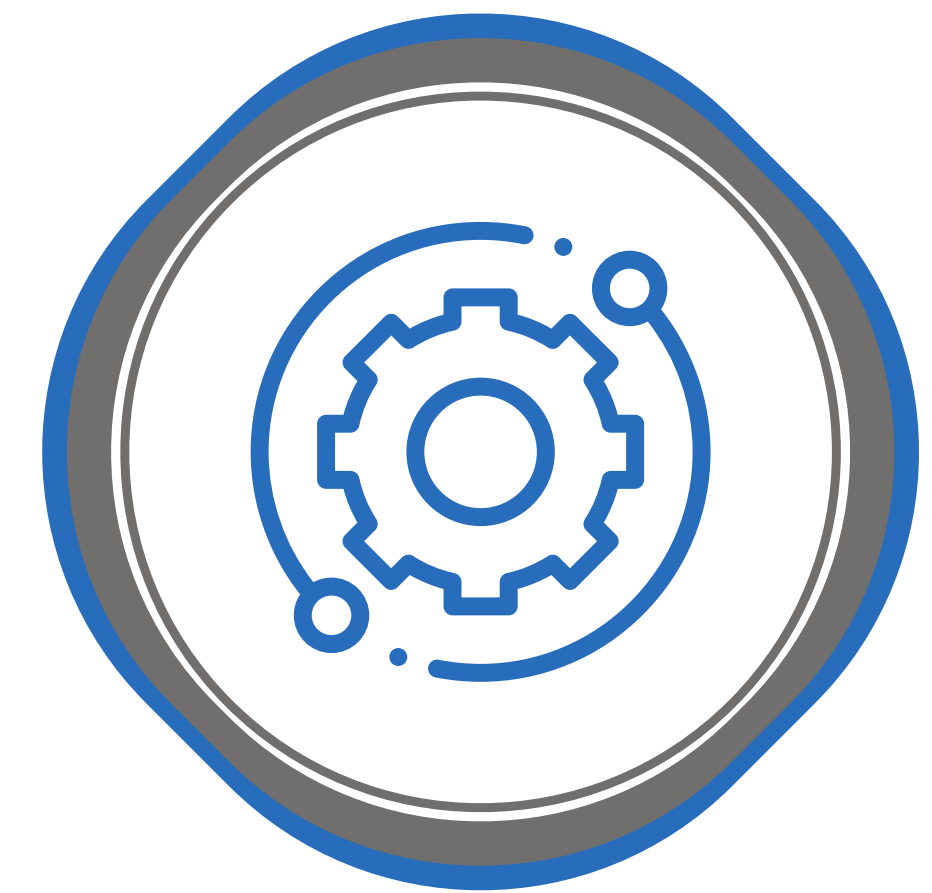
RELACIÓN



INTERESES



ALTERNATIVAS



OPCIONES

# SON 7 LOS ELEMENTOS

que hay que tomar en cuenta a la hora de negociar



LEGITIMIDAD



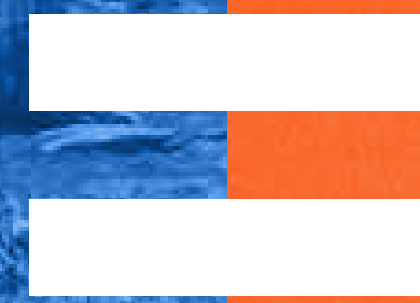
COMPROMISO



COMUNICACIÓN

El primer elemento a tomar en cuenta son las relaciones personales, éstas se basan en la confianza que generamos en otro y la capacidad que tenemos de ser empáticos con la realidad (emocional, situacional, etc.) del otro. Sin esto difícilmente podremos llegar a un acuerdo para negociar.

RELACIONES



CONFIANZA Y  
**EMPATÍA**

# INTERESES

La negociación debe siempre centrarse en los intereses y no en las posiciones.





# ALTERNATIVAS

---

Las posibilidades de resolver el conflicto fuera de la Negociación.



# OPCIONES

Gama de posibilidades que disponen las partes para llegar a un acuerdo

# LEGITIMIDAD

---

Un acuerdo es mejor en la medida que  
a cada parte le parezca justo.



# COMPROMISO

---

Deben ser mutuamente aceptados,  
compatibilizando los intereses de las partes.

# COMUNICACIÓN

Consejos para mejorar una comunicación interpersonal



Ponerse en lugar del otro



Demostrar empatía



Mirarse frente a frente



Incorporar gestos visuales



Saber escuchar para saber hablar

# COMUNICACIÓN

Consejos para mejorar una comunicación interpersonal



Discutir los temas  
uno a uno



Elegir el lugar y  
momento



Evitar gritarO



Ser positivo



Conciliar



Mandomedio  
en cada puesto, una mejor persona

Fin del curso

Solucionando conflictos en el

**LUGAR DE TRABAJO**