# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

# CONFLICTO

**SITUACIÓN QUE SE PLANTEA ENTRE DOS O MÁS PERSONAS, POR DISCREPANCIA DE INTERESES, PROPÓSITOS, OBJETIVOS, NECESIDADES Y QUE AL MENOS ASÍ ES PERCIBIDA POR LAS PARTES.**

El conflicto es malo o bueno?

Liberty Seguros

UNIVERSAL
ESENCIA DE LA VIDA
INEVITABLE
ENERGIA PRIMARIA DE LOS SISTEMAS
FUENTE DE CREATIVIDAD
CRECIMIENTO PERSONAL
CONFLICTO

# PRINCIPALES FUENTES DE CONFLICTO

Las diferencias culturales pueden contribuir a diferentes actitudes, valores, creencias y comportamientos. El conflicto puede originarse debido a que los individuos participantes no perciben los mismos hechos. Definen el problema de modo distinto, tienen información diferente, conceden mas o menos importancia a diferentes aspectos o tienen opiniones divergentes sobre su poder y autoridad.

Liberty Seguros

# ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS QUE DIFICULTAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

- Descuido al elegir lo que se dice y cómo se dice
- Impetuosidad al hablar
- Terquedad u obstinación
- Tendencia a entablar altercados
- Exceso de competitividad
- Falta de autocontrol

# AUTOCONTROL

*Nos libera de ser prisioneros de nuestras emociones.*

Las personas que se autocontrolan, al igual que todas las personas sienten Rabia, Miedo, Tristeza, Vergüenza o Alegría, pero desarrollan la manera de controlar o modular sus emociones y canalizarlas en forma útil.

Liberty Seguros

# ASERTIVIDAD

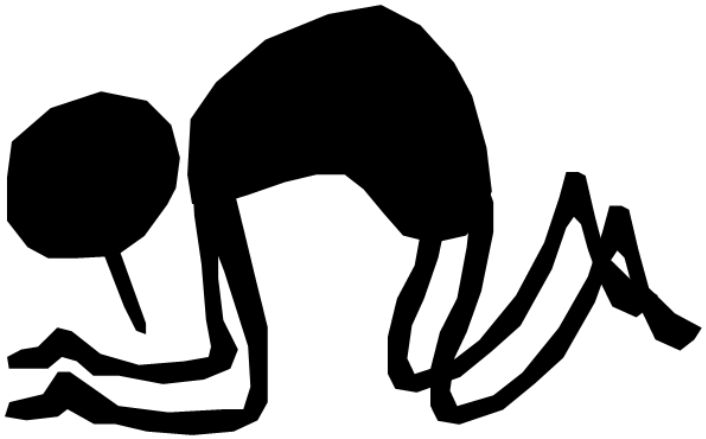
**Hago respetar mis derechos y respeto los derechos de los demás**

Consiste en la expresión de nuestros sentimientos y pensamientos, de una forma sincera, abierta, espontánea y en el momento adecuado, sin herir la sensibilidad de las demás personas.

# NO ASERTIVO
## sumiso

No hago respetar mis derechos y permito que los demás invadan mis límites

Lenguaje **NO** verbal
actitud sumisa



Liberty Seguros

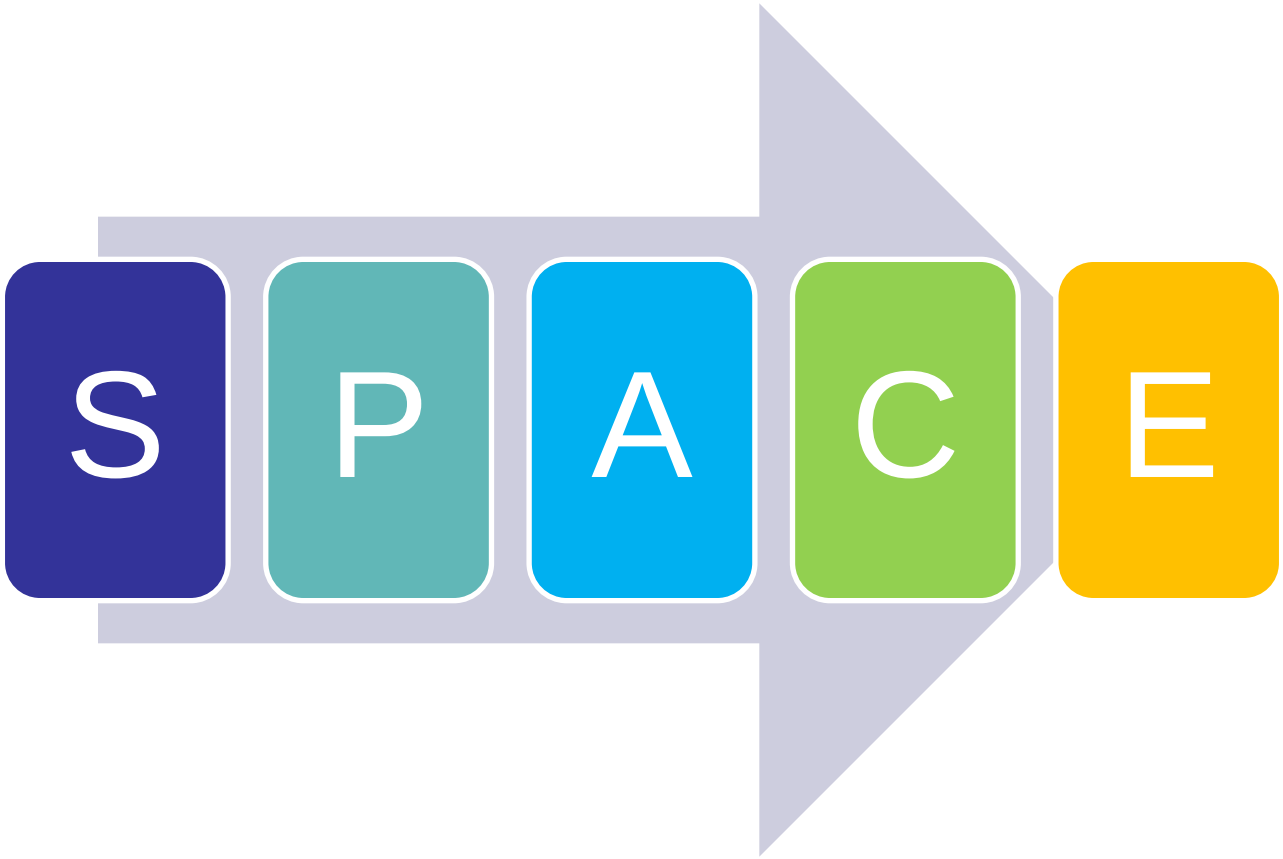
# NO ASERTIVO
# Agresivo

Hago respetar mis derechos invadiendo los límites de los demás

Lenguaje **NO** verbal
actitud hostil

Liberty Seguros

Elección del momento y lugar apropiado
Comunicar compromisos
Acordar tiempos para el seguimiento de los compromisos
Resaltar lo positivo
Motivar al establecimiento de estrategias correctivas
Agradecer la atención prestada
Contextualizar la situación
Preguntar que pasó, en que se fallo
Retroalimentación Asertiva




Liberty Seguros

# SITUACIÓN

Conciencia situacional: saber leer el contexto físico, conductual y semántico.

Lo contrario: empeorar al máximo la situación

**Ejemplo: no llamarle la atención a los subordinados delante de sus compañeros y cuidar el estado de ánimo y palabras al hacerlo**

Liberty Seguros

# PRESENCIA

Incorpora patrones verbales y no verbales: apariencia, gestualidad, calidad de la voz para transmitir confianza.

La clave: más de ustedes, menos de mi.

**No significa intentar parecer una estrella de cine**

Liberty Seguros

# AUTENTICIDAD

Elogio oportuno y bien intencionado

Implica honestidad, sinceridad, fiabilidad, amabilidad

**Evitar cumplidos a medias y manipulaciones**

# CLARIDAD

Expresar nuestras ideas con claridad y precisión

**Retroalimentar de manera asertiva**

Liberty Seguros

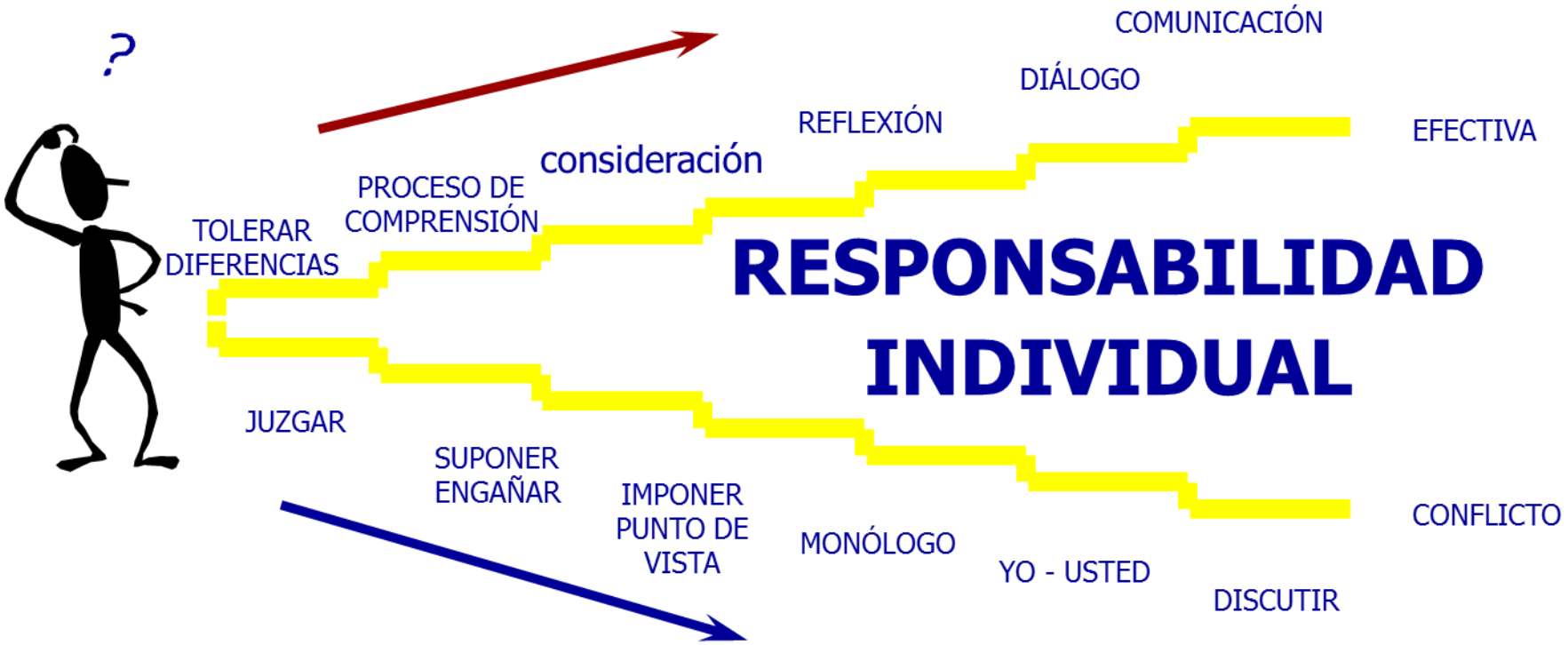
# EMPATÍA

Ser considerado con los sentimientos ajenos

Estar dispuestos a sintonizar

Aceptar a los demás tal y como son

**Detectar y comprender las emociones de otros para actuar en consecuencia**


?
COMUNICACIÓN
DIÁLOGO
REFLEXIÓN
EFECTIVA
consideración
PROCESO DE COMPRENSIÓN
TOLERAR DIFERENCIAS
RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL
JUZGAR
SUPONER ENGAÑAR
IMPONER PUNTO DE VISTA
MONÓLOGO
YO - USTED
DISCUTIR
CONFLICTO

indra

# REGRESAR AL MENU

Calle 96 No. 13-11
Bogotá - Colombia
T +57 1 646 36 00
F +57 1 646 36 22
www.indracompany.com

Liberty Seguros