INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

Siempre prefiero creer en lo mejor de cada uno; ahorra tanto tiempo.

Rudyard Kipling

Bases para el manejo de conflictos en el trabajo

INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

INTRODUCCIÓN

Discusiones

Interacciones difíciles

Negociar

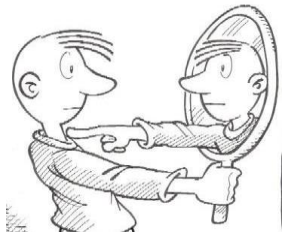
INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

CONFLICTOS

INTRAGRUPAL

INTERPERSONAL

INTERGRUPAL



INTRAPERSONAL

INTERORGANIZACIONAL

INVOLUCRADOS

INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

CONFLICTOS

Constructivo

Destructivo

CONTINGENTE

VERDADERO

DESPLAZADO

FALSO

NATURALEZA

ATRIBUCIÓN ERRÓNEA

INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

PROVOCADOS

Diferentes percepciones

Escasez de recursos

Diferentes objetivos

Personalidades

Distribución de tareas

Comunicación deficiente

Valores personales contradictorios

Distintas maneras de trabajar

Presión laboral

Equipo descoordinado

INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

PROVOCAN

Impuntualidad

Relaciones afectivas entre compañeros

Jornada laboral

Desorientación de los nuevos

Mentiras, rumores y comportamientos negativos

Problema de ruido

Desempeño deficiente

Exceso de competitividad

INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

BARRERAS

Temor al conflicto interpersonal

No reconocer que tiene un problema con otra persona

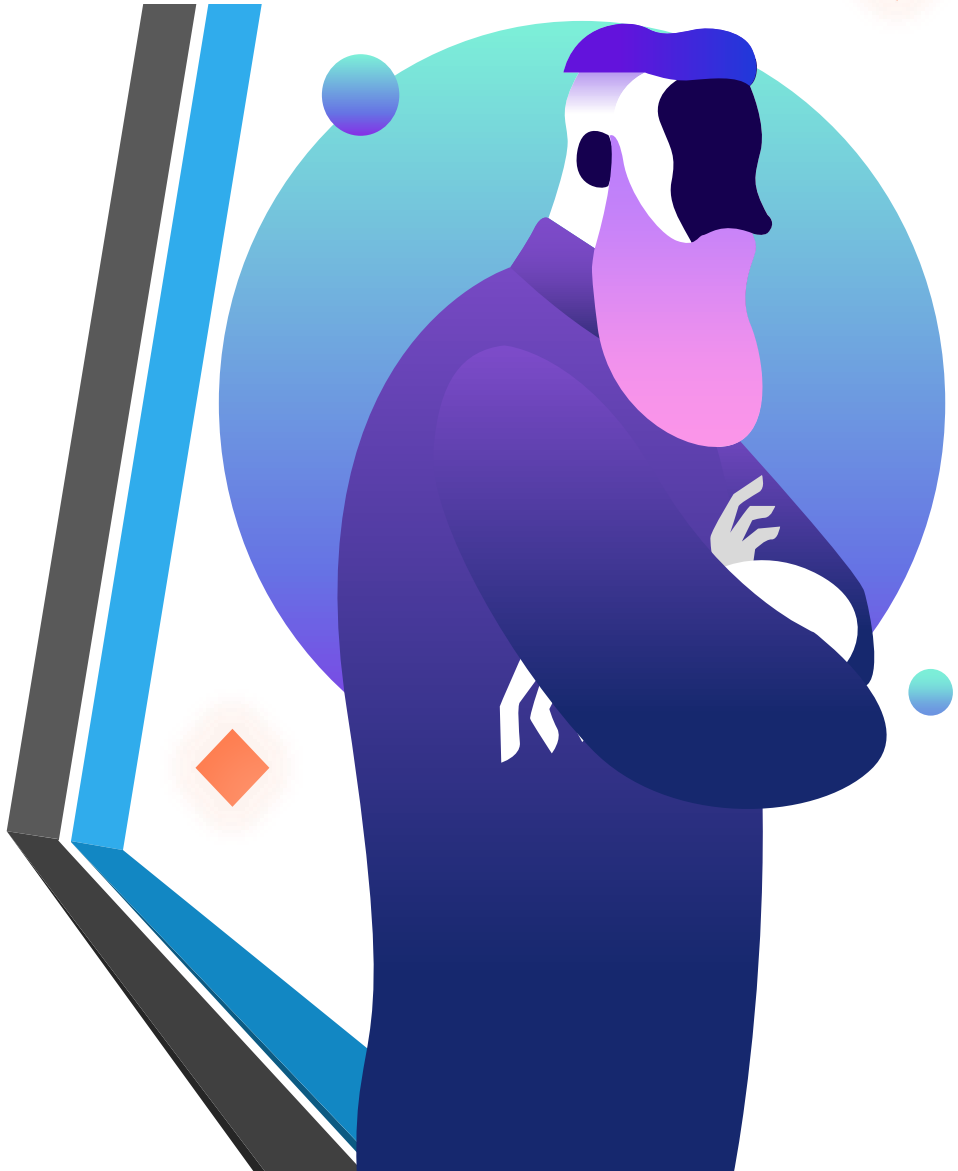
La idea de que los demás tienen la culpa

El deseo de aceptar el estado actual de las cosas

La creencia de que el problema se resolverá solo

La convicción de que la otra persona no cambiará

INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO



DIFERENCIAS EN LA INTERACCIÓN

Posturas **(opiniones)**

Intereses **(deseos)**

Percepciones sobre lo que es fundamental

Motivaciones e intenciones

Estilo de trabajo

Estilo de comunicación

INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

Prevención de conflictos

Comunicación

Política organizacional

Responsables

Inteligencia emocional

Negociación

INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

Etapas de resolución de conflictos laborales

Detecta el conflicto

Identifica a las personas

Estudia la situación

Define el objetivo

INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

Etapas de resolución de conflictos laborales

Crea las condiciones para la resolución

Debate entre las partes

Búsqueda de soluciones

Seguimiento de las acciones

INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

Técnicas de resolución de conflicto

ARBITRAJE

Se emplea para resolver situaciones graves que requieran una rápida solución. Los protagonistas delegan en una tercera persona, después de haber escuchado a las partes, proponga una solución.

Suele centrarse en reclamaciones y demandas.

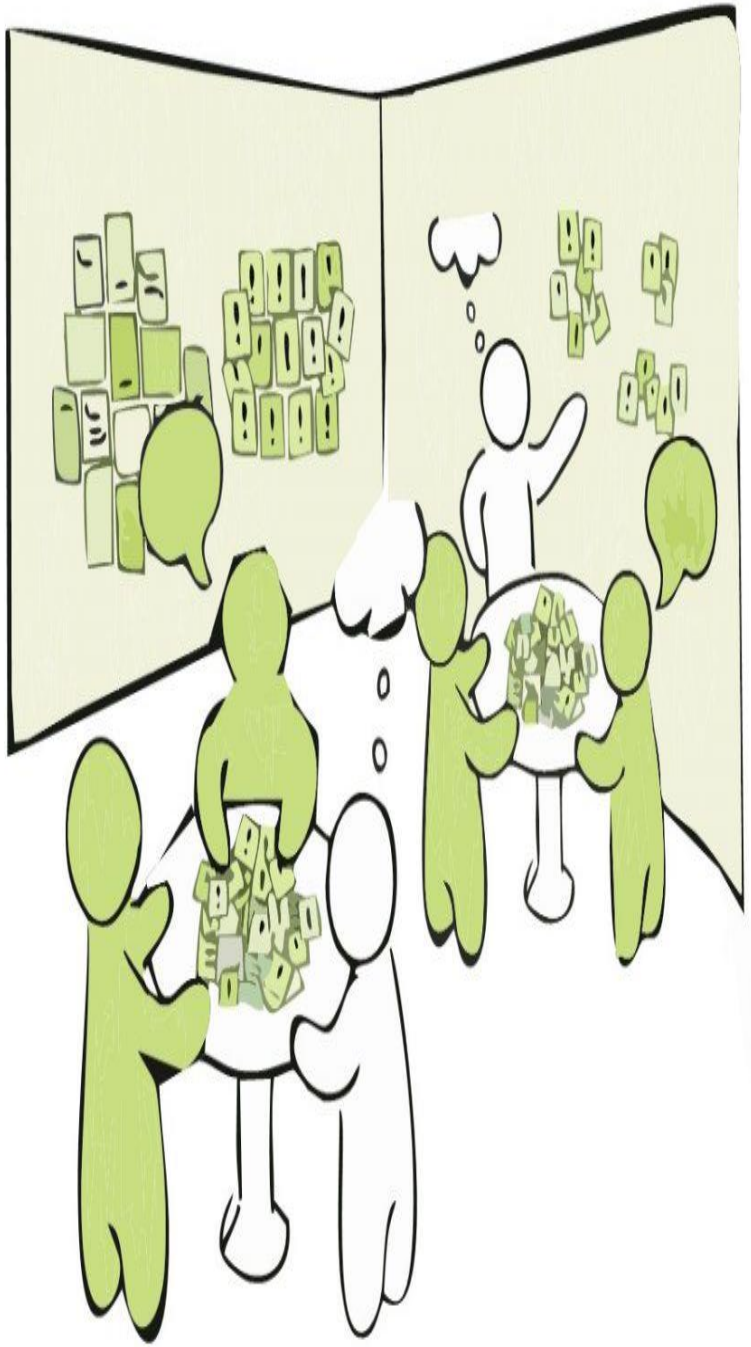
Normalmente es la que menos resultados satisfactorios da.

Técnicas de resolución de conflicto

FACILITACIÓN

Se aplica para resolver conflictos de baja o media gravedad.
Una persona neutra, apoya a que dialoguen y resuelvan sus diferencias.

No da una solución al conflicto, es el resultado del consenso entre dichas partes.



Técnicas de resolución de conflicto

INDAGACIÓN

Se solicita la intervención de una o varias personas neutrales/expertas para que hagan valoraciones y recomendaciones para solventar el conflicto.

Es aconsejable realizar esta técnica antes de la negociación.

Para evitar aumente el desacuerdo.

Técnicas de resolución de conflicto

.**NEGOCIACIÓN**

Es un recurso útil para aquellos conflictos laborales que han llegado a un punto muerto.

Suele ser ajena al asunto y su función es crear el clima propicio para el entendimiento, y con ello llegar a la solución del problema.

INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

PREVENIR

Valorar
Agradecer

Comunicación
(respeto y escucha)

Empatía

Consciente de
emociones

Acuerdos
Negociar

MANEJAR UNA INTERACCIÓN DIFÍCIL

Identifica la causa

No coinciden en:

- **Intereses sobre un tema**
- **Percepciones sobre lo decisivo**
- **Motivaciones**
- **Estilos de trabajo**
- **Estilos de comunicación**
- **Experiencias de vida y antecedentes culturales**

MANEJAR UNA INTERACCIÓN DIFÍCIL

Decida si desea enfrentar la situación.

- Reconoce su propia responsabilidad
- Lo mejor a largo plazo y no simplemente descargar sus sentimientos
- Su relación laboral con la otra persona es importante, de largo plazo y de alta prioridad
- Hay esperanzas de mejorar la situación

Decida si desea enfrentar la situación.

Evalúe los hechos.

Identifique las emociones.

Enfrente las inquietudes sobre la autoimagen

Cree un plan de cambio.

INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

NEGOCIAR

INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

Gracias