



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

Rudyard Kipling

**Bases para el manejo de conflictos en el trabajo**

# INTRODUCCIÓN

**Discusiones**

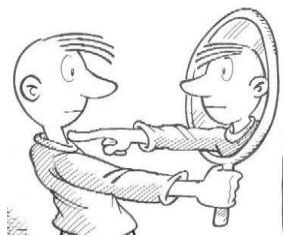
**Interacciones difíciles**

**Negociar**





**INTERPERSONAL**



**INTRAPERSONAL**



**INTRAGRUPAL**



**INVOLUCRADOS**

**CONFLICTOS**



**INTERGRUPAL**



**INTERORGANIZACIONAL**



**VERDADERO**

**FALSE**

**FALSO**

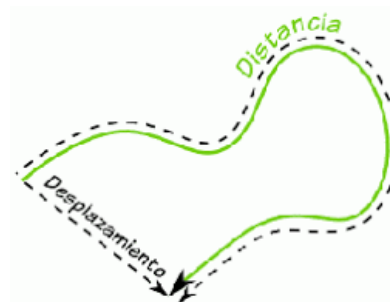


**CONTINGENTE**



**NATURALEZA**

**CONFLICTOS**  
Constructivo  
Destructivo



**DESPLAZADO**



**ATRIBUCIÓN ERRÓNEA**

# 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**

# 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**



# 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**

# DIFERENCIAS EN LA INTERACCIÓN

*Posturas (opiniones)*

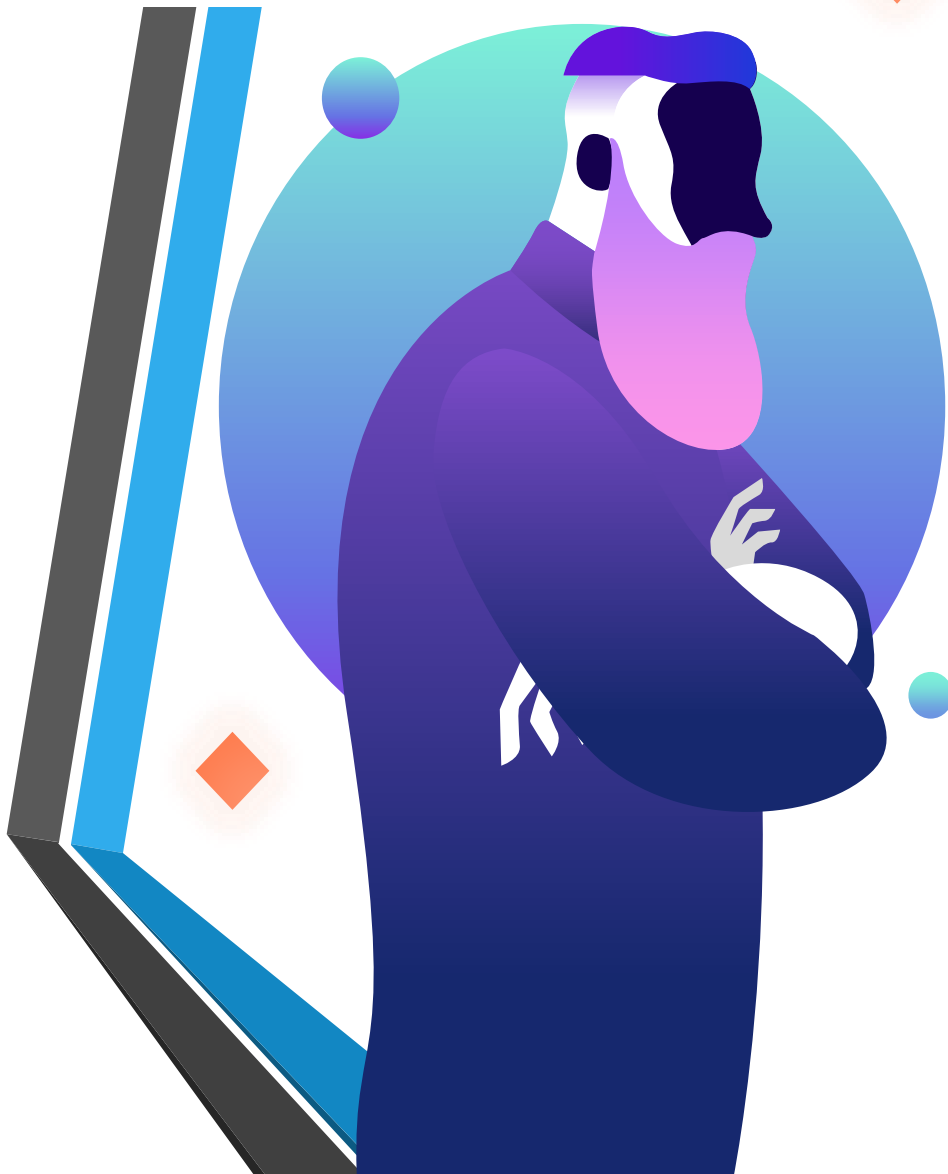
*Intereses (deseos)*

Percepciones sobre lo que es fundamental

Motivaciones e intenciones

Estilo de trabajo

Estilo de comunicación





# Prevención de conflictos

**Comunicación**

**Política organizacional**

**Responsables**

**Inteligencia emocional**

**Negociación**



# Etapas de resolución de conflictos laborales

**Detecta el conflicto**

**Identifica a las personas**

**Estudia la situación**

**Define el objetivo**



# Etapas de resolución de conflictos laborales

**Crea las condiciones para la resolución**

**Debate entre las partes**

**Búsqueda de soluciones**

**Seguimiento de las acciones**



# 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.



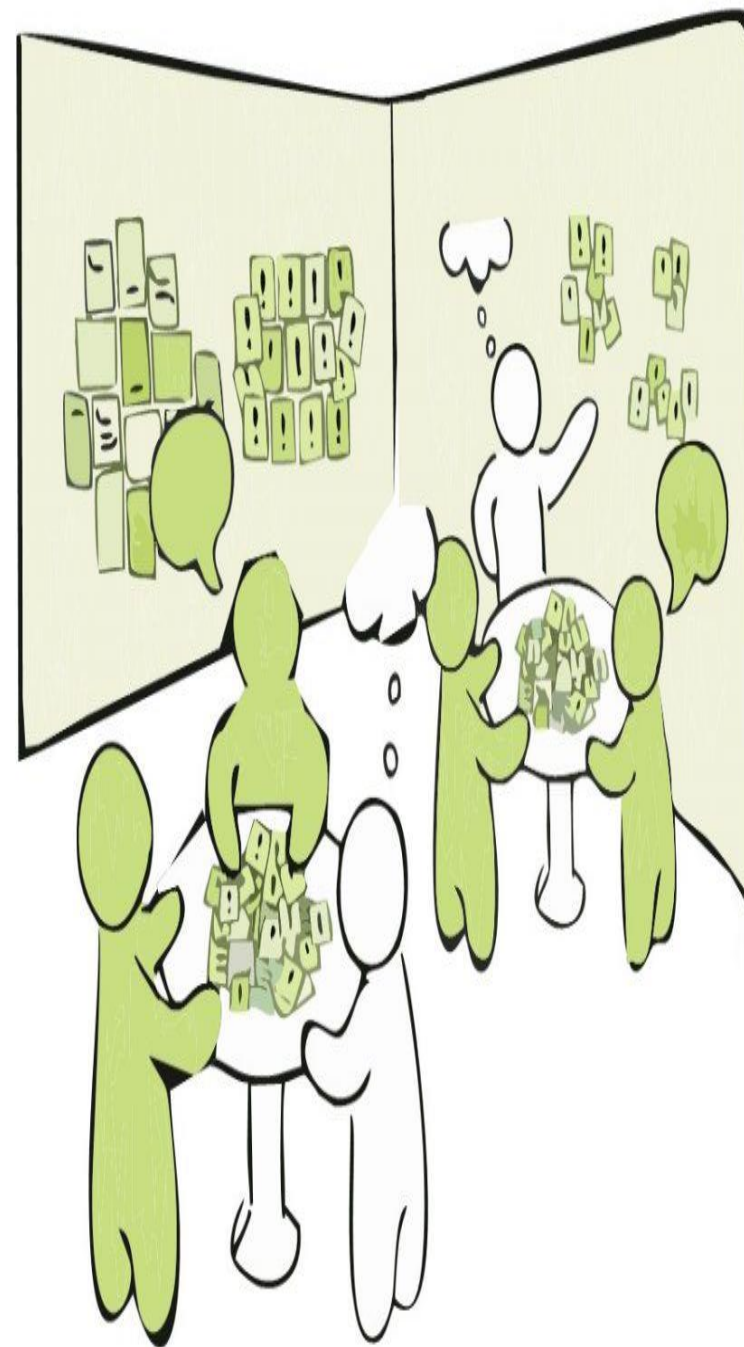
# Técnicas de resolución de conflicto

## 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.**





**Comunicación  
(respeto y escucha)**



**Consciente de  
emociones**



**Valorar  
Agradecer**



**PREVENIR**



**Empatía**



**Acuerdos  
Negociar**

### 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



### **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.**

plan de gestión  
del  
cambio







**Gracias**