



HABILIDAD - CONFLICTO RESOLUCIÓN





HABILIDAD – RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

APUNTAR

Transformar el conflicto en una oportunidad de crecimiento, comprensión y relaciones más fuertes a través de la comunicación efectiva y la regulación emocional.



OBJETIVOS

- Promover el entendimiento mutuo entre las partes
- Preservar y fortalecer las relaciones profesionales
- Encontrar soluciones justas y mutuamente beneficiosas (resultados beneficiosos para todos)
- Mejorar la comunicación y la escucha activa
- Reducir la tensión, el estrés y las reacciones emocionales.
- Aclarar roles, expectativas y responsabilidades
- Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo
- Desarrollar habilidades efectivas de resolución de problemas y negociación.
- Restaurar el enfoque, la moral y la productividad
- Fomentar una cultura organizacional positiva y respetuosa

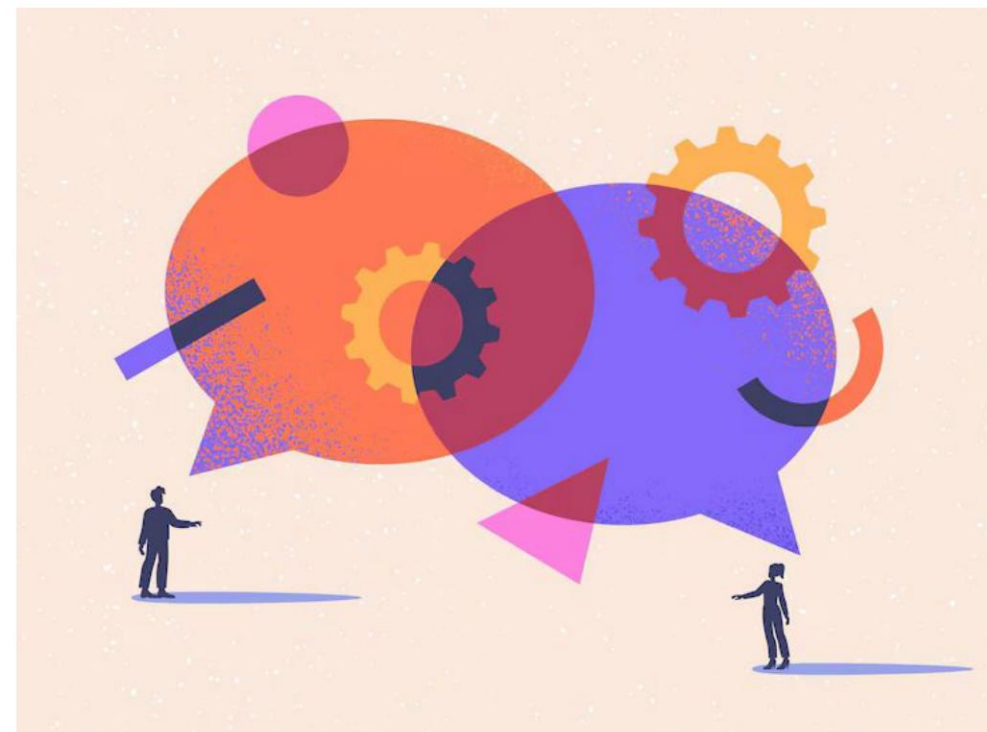


¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

Un conflicto es un desacuerdo o choque entre individuos o grupos que surge cuando sus intereses, necesidades, valores, objetivos o percepciones difieren y parecen incompatibles.

Es una parte natural de la interacción humana y puede ocurrir en las relaciones personales, en los lugares de trabajo o entre organizaciones y naciones.

El conflicto no siempre es negativo; cuando se gestiona bien, puede conducir al crecimiento, la innovación y relaciones más sólidas.



💥 ¿Por qué se producen los conflictos?

♦ Razones clave

- ⚡ Diferentes objetivos o prioridades : objetivos o intereses en competencia
- 💡 Mala comunicación : malentendidos o mensajes poco claros
- 💰 Recursos limitados : competencia por tiempo, dinero o materiales
- ☁ Diferentes valores o creencias : conflictos en principios o puntos de vista
- 👤 Choques de personalidad : temperamentos o estilos de trabajo diversos
- 🧩 Roles o expectativas poco claros : confusión sobre las responsabilidades
- ❤️ Necesidades insatisfechas o problemas de equidad : sentirse ignorado o infravalorado
- 🔄 Cambio e incertidumbre : estrés causado por nuevas políticas o sistemas
- 🏆 Luchas de poder : competencia por el control o el reconocimiento



TIPOS DE CONFLICTO

- Interpersonal: entre individuos •
- Intrapersonal: luchas internas • Grupo/
equipo: dentro o entre equipos • Organizacional:
política, estructura, cultura

Cada uno requiere un enfoque diferente.





HABILIDAD – RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Patrones comunes inútiles en los conflictos

◆ Evitación

- Ignorar el problema, esperando que desaparezca.

◆ Agresión / Hostilidad

- Culpar, gritar o expresar enojo.

◆ Actitud defensiva

- Negarse a escuchar o justificar sus acciones en lugar de comprender a los demás.

◆ Obstáculos / Retirada

- Cerrar o abandonar discusiones.

◆ Comportamiento pasivo-agresivo

Resistencia indirecta, sarcasmo o sabotaje sutil.

◆ Generalizar excesivamente / Culpar

- Usar palabras como “siempre” o “nunca” o culpar completamente a la otra persona.

◆ Escalada

- Reaccionar emocionalmente o plantear el conflicto innecesariamente.

Reconocer estos patrones es el primer paso para cambiarlos.



EMPATÍA VS SIMPATÍA

Empatía



Comprende y comparte sentimientos. Siente lástima o pena por alguien

Busca ver desde su perspectiva

Construye conexión y confianza

Fomenta la colaboración y la resolución de problemas.

Compasión



Observa la situación desde la distancia.

Puede crear distancia o desequilibrio de poder.

A menudo limita las soluciones a la comodidad emocional.



El proceso de desescalada

1. Mantén la calma
2. Evaluar la situación
3. Escuche activamente
4. Reconocer los sentimientos
5. Mantener una comunicación respetuosa
6. Ofrecer soluciones u opciones
7. Establezca límites si es necesario
8. Seguimiento



Comunicación asertiva en situaciones de conflicto

◆ Definición

- Expresar sus pensamientos, sentimientos y necesidades de forma clara y respetuosa sin violar los derechos de los demás.
- Equilibra la honestidad y la empatía.

◆ Por qué es importante

- Previene malentendidos
- Reduce el resentimiento y la tensión
- Promueve la resolución colaborativa de problemas
- Genera respeto y confianza



◆ Estrategias clave

1. Utilice declaraciones en primera persona
2. Mantén la calma y la compostura
3. Sé claro y específico
4. Escucha activamente
5. Establece límites respetuosamente

El enfoque ganar-ganar

◆ Definición

- Una estrategia en la que todas las partes colaboran para encontrar una solución que satisface los intereses clave de todos.
- Se centra en el beneficio mutuo en lugar de la competencia.

◆ Por qué es importante

- Genera confianza y relaciones más sólidas
- Fomenta la colaboración y la creatividad
- Reduce los conflictos recurrentes
- Promueve soluciones a largo plazo en lugar de soluciones temporales



◆ Principios clave

1. Centrarse en los intereses, no en las posiciones
2. Resolución colaborativa de problemas
3. Comunicación abierta y honesta
4. Buscar ganancias mutuas
5. Flexibilidad y compromiso



Cuándo retirarse en un conflicto

◆ Situaciones para alejarse

1. Alta intensidad emocional •

Cuando la ira, la frustración o el estrés son demasiado fuertes para comunicarse eficazmente

2. Fallas de comunicación

- Si la conversación se vuelve agresiva, irrespetuosa o improductiva

3. Riesgo de daño •

Cuando la seguridad, física o emocional, está en riesgo

4. Necesidad de reflexión •

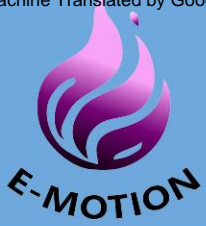
Para recopilar pensamientos, considerar perspectivas o buscar información adicional



◆ Cómo alejarse eficazmente

- Pausar cortésmente la conversación: "Necesito un momento para pensar. ¿Podemos continuar esto en 20 minutos?"
¿minutos?"
- Evite apagarse abruptamente o alejarse enojado.
- Planifique un momento para retomar la discusión con calma.





HABILIDAD – RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Mediación y apoyo en conflictos

◆ Definición

- Mediación: Un tercero neutral ayuda a las partes en conflicto comunicarse, entenderse y llegar a una solución mutuamente aceptable.

Apoyo: Brindar orientación, recursos o respaldo emocional para ayudar a las personas a gestionar y resolver conflictos de manera eficaz.

◆ Estrategias clave

- Elija un mediador neutral

Alguien confiable e imparcial para facilitar la discusión.

- Crear un entorno seguro

Asegúrese de que ambas partes se sientan escuchadas y respetadas

- Aclarar cuestiones e intereses

Identificar las necesidades subyacentes, no sólo las posiciones

- Guía para la resolución colaborativa de problemas

Fomentar la lluvia de ideas y el consenso sobre las soluciones.

- Brindar apoyo emocional

Escuche con empatía, ofrezca tranquilidad y valide los sentimientos.

- Seguimiento

Verificar los acuerdos y mantener el progreso





HABILIDAD – RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Reflexión después del conflicto

◆ Objetivo

- Comprender qué sucedió y por qué
- Aprender de la experiencia para mejorar las interacciones futuras
- Fortalecer las relaciones y el crecimiento personal

◆ Pasos para la reflexión

Revisar la situación

- Analizar objetivamente las causas, acciones y resultados.

Evalúe su rol

- Considere cómo su comportamiento, comunicación y

Considere las perspectivas de los demás

- Comprender los sentimientos de la otra parte y motivaciones

Identificar las lecciones aprendidas

- ¿Qué funcionó bien? ¿Qué se podría mejorar?

Plan para el futuro

- Desarrollar estrategias para manejar conflictos similares de manera más efectiva





HABILIDAD – RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

RESUMEN

El conflicto no es un fracaso: es parte de la vida.
Cuando se maneja bien, conduce al crecimiento, la claridad y vínculos humanos más fuertes.

“Ojo por ojo y el mundo entero quedará ciego; busquen mejor la comprensión.” – Adaptado de Mahatma Gandhi

“La paz no es la ausencia de conflicto, sino la capacidad de gestionarlo por medios pacíficos”.
— Ronald Reagan





HABILIDAD – RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Referencias

- Rosenberg, M. (2003). Comunicación no violenta.
- Stone, D., Patton, B. y Heen, S. (2010). Conversaciones difíciles.
- Goleman, D. (1995). Inteligencia emocional.
- CRKit – Kit de herramientas para la resolución de conflictos
- Bien común: herramientas para afrontar conflictos





WWW._____

www.facebook.com/_____

Aviso legal: Esta publicación se ha elaborado con el apoyo del Programa Erasmus+ de la Unión Europea. El contenido de esta página es responsabilidad exclusiva de los socios y no refleja en ningún caso las opiniones de la AN ni de la Comisión.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

