



# 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.





## Escucha activa

- ◆ Definición

Concentrarse plenamente en el orador, comprender su mensaje y responder reflexivamente en lugar de reaccionar impulsivamente.

- ◆ Por qué es importante

- Genera confianza y empatía
- Aclara malentendidos
- Fomenta el diálogo abierto y honesto
- Conduce a resoluciones más efectivas







# HABILIDAD – RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



## Estrategias de resolución de problemas

### ◆ Definición

Enfoques estructurados para identificar soluciones que aborden las necesidades de todas las partes involucradas.

### ◆ Estrategias clave

- Definir el problema claramente • Realizar una lluvia de ideas sobre múltiples soluciones
- Evaluar las opciones objetivamente •

Acordar un plan de acción práctico

### ◆ Por qué es importante

- Garantiza que las soluciones sean justas y prácticas • Reduce los conflictos repetidos • Promueve la colaboración y la innovación





# HABILIDAD – RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



## Construyendo una cultura positiva de conflicto

### ◆ Definición

Crear un entorno donde los conflictos se aborden de forma abierta y constructiva en lugar de ignorarlos o suprimirlos.

### ◆ Por qué es importante

- Fomenta la comunicación transparente
- Fortalece la cohesión del equipo
- Reduce el resentimiento oculto
- Promueve la mejora continua



## Reaccionar vs. Responder

Reaccionando 🔥

Inmediato, impulsivo. Reflexivo, intencional.

Impulsado por las emociones

A menudo intensifica  
el conflicto

Se centra en sí mismo

Culpar, gritar o retirarse

Liberación emocional a corto  
plazo

Respondiendo 🧘

Impulsado por la razón

Ayuda a resolver conflictos

Considera la perspectiva  
de los demás

Discusión tranquila,  
resolución de problemas.

Preservación de relaciones a  
largo plazo





## Seguimiento y rendición de cuentas

### ◆ Definición

Realizar un check-in después de la resolución de un conflicto para garantizar que se implementen los acuerdos y se mantengan las relaciones.

### ◆ Por qué es importante

- Refuerza los compromisos
- Evita que los conflictos se repitan
- Fortalece la confianza y la credibilidad
- Brinda oportunidades para la retroalimentación y el aprendizaje.



# HABILIDAD – RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



## Conciencia cultural en situaciones de conflicto

### ◆ Definición

Reconocer y respetar las diferencias culturales en estilos de comunicación, valores y enfoques de conflicto.

### ◆ Por qué es importante

- Reduce los malentendidos en equipos diversos
- Promueve la inclusión y el respeto
- Mejora la colaboración intercultural
- Conduce a resoluciones más efectivas y sostenibles





# 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

