



RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

...parte de Actitud de Servicio

PROBLEMA:

- ¿Cómo podemos resolver los conflictos dentro de nuestro equipo?
- ¿Cómo puede ayudar el líder a resolver esos conflictos?

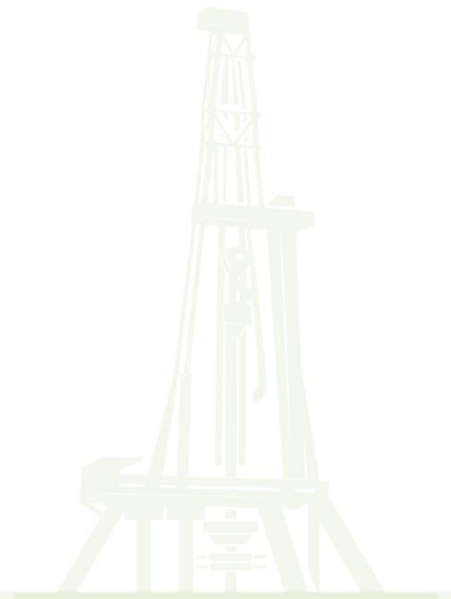
OBJETIVO:

Brindar herramientas para que podamos resolver y mediar en los conflictos que se presentan en nuestro equipo de trabajo



¿Cómo un gran líder resuelve los conflictos?

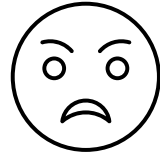
¿Cómo lo he resuelto yo?



CONFLICTO



Dos o más personas con intereses diferentes entran en confrontación o emprenden acciones antagonistas



¿FICTICIOS O REALES?



Pseudo-conflicto

Mala comunicación

Estereotipos

Desinformación

Percepción errónea

Conflicto Latente

Distintos intereses

Criterios de una decisión

Repartición de recursos

Diferentes Valores

SI NO SE RESUELVE UN CONFLICTO...

Incomodidad



Insatisfacción



Tensión

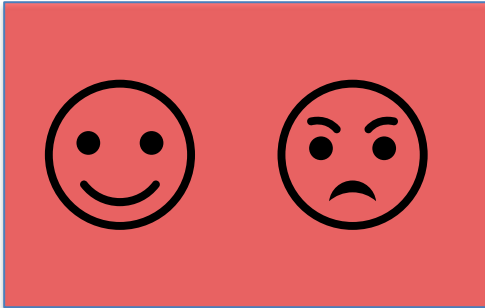


Crisis



COMPORTAMIENTOS FRENTE A UN CONFLICTO

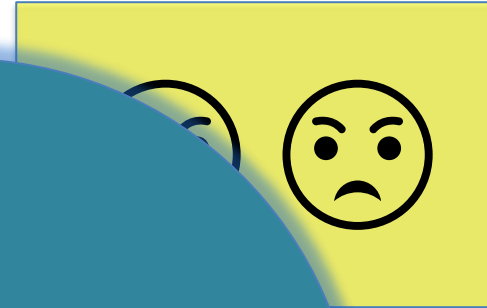
Competencia



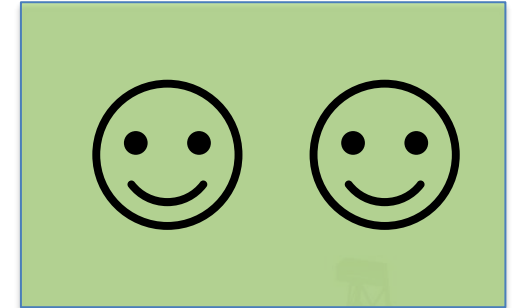
Acomodación



Evasión



Cooperación



NEGOCIACION

ABORDAR UN CONFLICTO

- Trabajo en equipo: disminuye exposición a conflictos
- Comprender el problema: conozca las necesidades de su equipo (o cliente) y comprenda sus preocupaciones
- Escuche todas las perspectivas: mantenga la cabeza fría y analice los hechos no a las personas
- Tome posesión: evite que los conflictos de arriba goteen hacia abajo



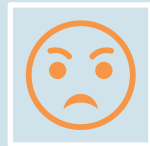
HERRAMIENTAS



Lento es bueno y bueno es rápido

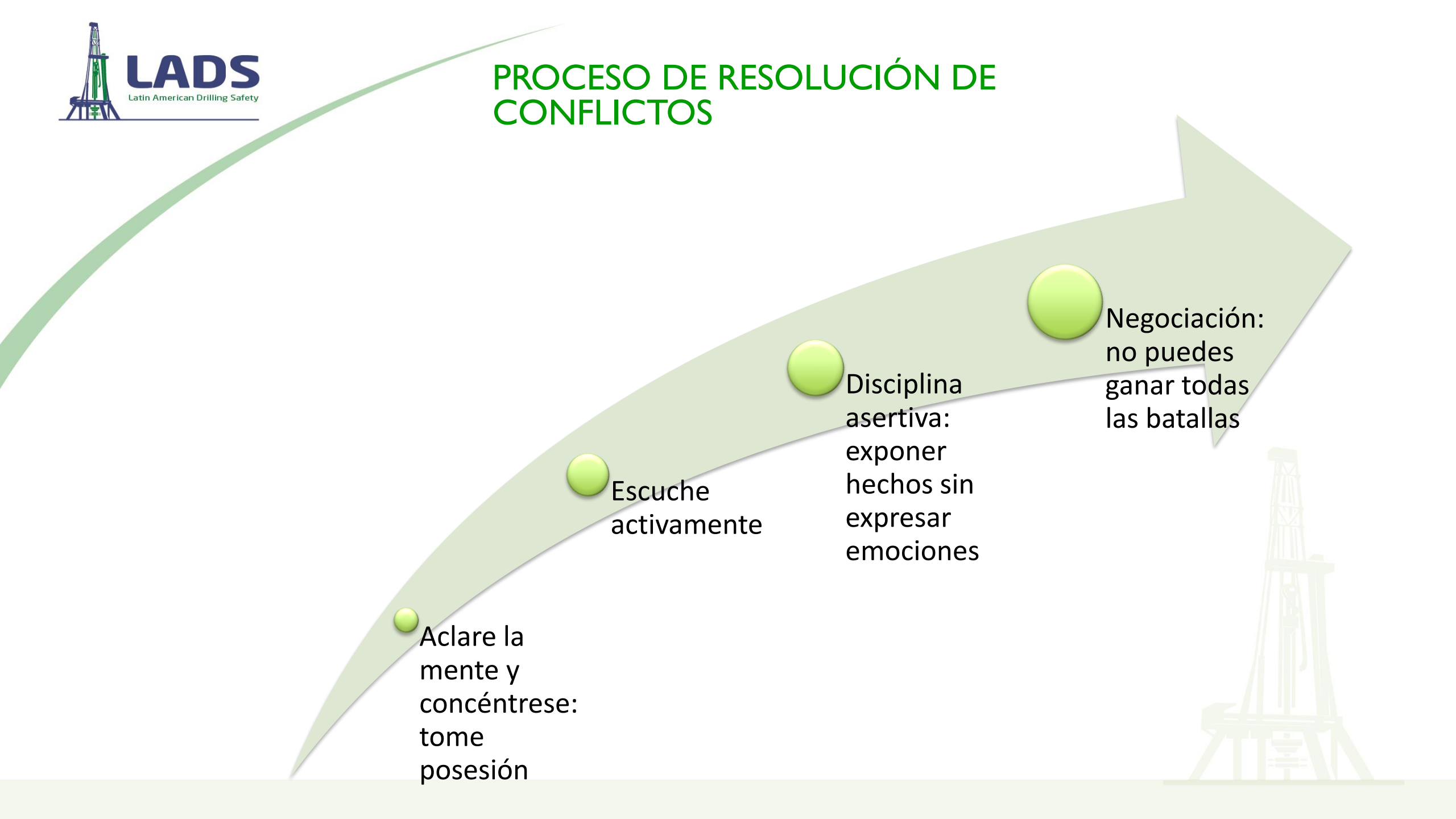


No practiques hasta hacerlo bien, hay que practicar hasta de que no puedas hacerlo mal



Quejarse con solución = Resolución de conflictos

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Aclare la
mente y
concéntrese:
tome
posesión

Escuche
activamente

Disciplina
asertiva:
exponer
hechos sin
expresar
emociones

Negociación:
no puedes
ganar todas
las batallas

COMUNICACIÓN NO VERBAL



Contacto visual



Movimiento armónico



Expresiones faciales



Lenguaje corporal



Gestos



RELACIÓN.- INVOLUCRARSE
DE MANERA PERSONAL
CON EL EQUIPO (O
CLIENTE)

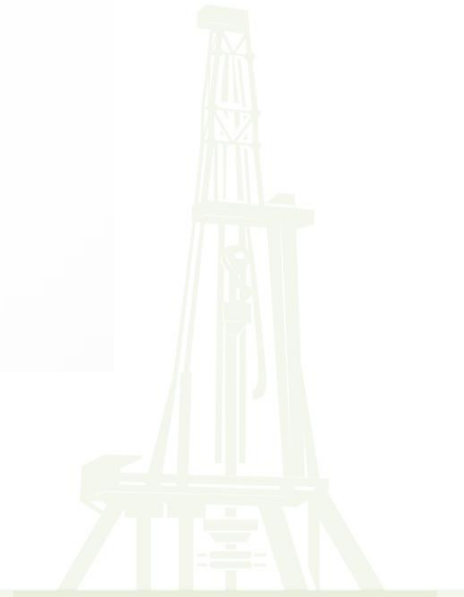


EMPATÍA.- COMPRENDER
LOS DESEOS Y
NECESIDADES DEL OTRO Y
OBTENGA SU PERSPECTIVA



IMPACTO.- PROPONGA
IDEAS Y EXPLIQUE EL
IMPACTO

ACTITUD DE
SERVICIO.... EL
PUNTO DE PARTIDA



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

davidnaranjosanchez@hotmail.com
0994099589

