

### **Finding Confidence in Conflict por Kwame Christian**

El orador inicia la presentación dando un ejemplo alegre sobre un conflicto con su esposa y cómo su forma de resolverlo no fue necesariamente la correcta. Luego procede a hablar sobre el uso de una estrategia que él llama curiosidad compasiva para ayudar a las personas a resolver sus conflictos de una mejor manera y usar tales conflictos como experiencias de aprendizaje. Finalmente, Kwame retorna a la situación con su esposa para otro ejemplo y comenta que, aunque es más difícil, buscar una buena manera de resolver dicho conflicto vale la pena ya que es algo que a él le importa mucho.

La estrategia que propone el orador, “Curiosidad Compasiva” se podría relacionarse con el estilo de resolución de conflictos de los colaboradores; Kwame propone que para solucionar un conflicto, es necesaria la comunicación entre las partes involucradas, de esta forma, cada una de las partes puede entender la percepción y los sentimientos de la otra, lo que puede facilitar el alcanzar una solución en la que ambas partes se encuentren beneficiadas.

---

### **How Understanding Conflict Can Help Improve Our Lives por Robin Funsten**

La oradora (que es una mediadora profesional) comienza la presentación con un ejemplo de un conflicto en el que estuvo involucrada, en el cual, ella menciona, no lo manejó como la mediadora profesional que se supone que es. Ella continua explicando las posibles raíces del conflicto que son: recursos limitados, necesidades insatisfechas y diferentes valores; también explica qué se requiere para solucionar apropiadamente un conflicto: emociones, lógica y empatía. Volviendo al ejemplo de su conflicto, utiliza los conceptos mencionados anteriormente sobre la raíces del conflicto para explicar cómo surgió la situación y cómo la persona de servicio al cliente manejó la situación de manera adecuada.

Los conceptos que la oradora presenta acerca de las raíces de un conflicto se pueden relacionar con el análisis de conflictos, Robin menciona que para solucionar un conflicto, es necesario saber la situación e intereses de cada una de las partes involucradas.

### Finding Confidence in Conflict – Reflexión

Me gustó la presentación, el orador me pareció muy entretenido y sin duda tiene una forma agradable de comunicar sus ideas, sin embargo, creo que el mensaje que estaba comunicando no fue tan bueno, a mi parecer no dijo algo que fuera particularmente útil que no hubiera escuchado ya antes.

---

### How Understanding Conflict Can Help Improve Our Lives – Reflexión

Aunque su presentación fue menos entretenida que la otra, me pareció que explicó mejor su idea; ella da un ejemplo de un conflicto en el que estuvo involucrada y explica que, a pesar de su experiencia en la resolución de conflictos, ser una de las partes involucradas en un conflicto hace que sea difícil ser neutral y pensar lógicamente; esto, junto con la forma en que explica sus conceptos sobre las raíces del conflicto, me pareció que hizo este video más útil para comprender como lidiar con los conflictos.