

# **HABILIDADES BLANDAS PARA EL ÉXITO PROFESIONAL Y PERSONAL**

## **Módulo 2: Comunicación Efectiva**

# Negociación y Resolución de Conflictos

Sesión 23: Estrategias para la Resolución de Conflictos



# Objetivo

- Identificar estrategias prácticas para resolver conflictos



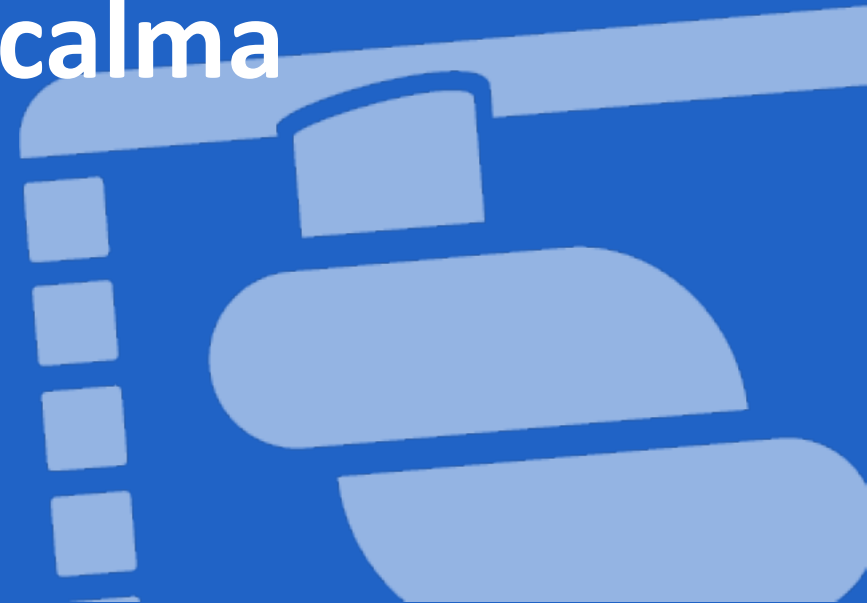
## DATO CURIOSO

- El 85% de los conflictos en el trabajo son causados por problemas de comunicación” (Fuente: Society for Human Resource Management).
- ¿Qué tipos de conflictos han enfrentado y cómo los resolvieron?



# Estrategias para resolver conflictos:

Escucha activa, identificar  
intereses, explorar soluciones  
creativas, mantener la calma



# Introducción a las Estrategias para Resolver Conflictos

- **Definición:** Resolver conflictos implica manejar desacuerdos de manera constructiva para alcanzar soluciones beneficiosas para todas las partes.
- **Importancia:** Desarrollar habilidades para resolver conflictos mejora las relaciones interpersonales y el ambiente de trabajo.



# Escucha Activa

- **Definición:** La escucha activa es prestar atención plena a lo que dice la otra persona, mostrando interés y comprensión.
- **Técnicas:**
  - Mantener contacto visual.
  - Asentir con la cabeza y usar expresiones faciales adecuadas.
  - Hacer preguntas aclaratorias.
- **Beneficios:** Fomenta la confianza y facilita la comprensión mutua



# Identificar Intereses

- **Definición:** Identificar intereses implica entender las necesidades y preocupaciones subyacentes de todas las partes involucradas.
- **Técnicas:**
  - Preguntar sobre los objetivos y motivaciones.
  - Escuchar activamente para descubrir intereses ocultos.
- **Beneficios:** Ayuda a encontrar soluciones que satisfagan a todas las partes.



# Explorar Soluciones Creativas

- **Definición:** Buscar soluciones creativas implica pensar fuera de lo común para encontrar alternativas innovadoras.
- **Técnicas:**
  - Lluvia de ideas (brainstorming).
  - Evaluar pros y contras de cada opción.
- **Beneficios:** Genera opciones que pueden ser más efectivas y satisfactorias



# Mantener la Calma

- **Definición:** Mantener la calma es controlar las emociones para manejar el conflicto de manera racional y constructiva.
- **Técnicas:**
  - Respiración profunda.
  - Pausas antes de responder.
  - Practicar la empatía.
- **Beneficios:** Reduce la tensión y facilita la resolución del conflicto



# Trabajo en clase

- Leer este artículo  
<https://hegel.edu.pe/blog/estrategia-resolucion-conflicto/>
- Responder a estas preguntas en grupo
  - ¿Cómo puede la escucha activa contribuir a la resolución de conflictos en un entorno laboral?
  - ¿Por qué es importante identificar los intereses subyacentes de las partes involucradas en un conflicto?



# Modelos: Colaboración vs. compromiso, acomodación, evasión y competencia.



# Modelos de Manejo de Conflictos

- **5 modelos:** Colaboración, Compromiso, Acomodación, Evasión y Competencia.
- Imagen representativa de un conflicto (por ejemplo, dos personas discutiendo)



# Colaboración

- Trabajar juntos para encontrar una solución que satisfaga a ambas partes.
- **Ventajas:** Soluciones duraderas, mejora de relaciones.
- **Desventajas:** Puede ser tiempo-consumidor.
- **Ejemplo práctico:** Proyecto grupal en el que todos contribuyen.



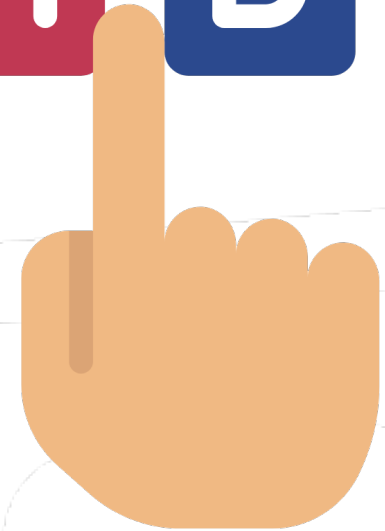
# Compromiso

- Cada parte cede algo para llegar a un acuerdo.
- **Ventajas:** Soluciones rápidas, todos ganan algo.
- **Desventajas:** Ninguna parte obtiene todo lo que quiere.
- **Ejemplo práctico:** Decidir el destino de un viaje en grupo.



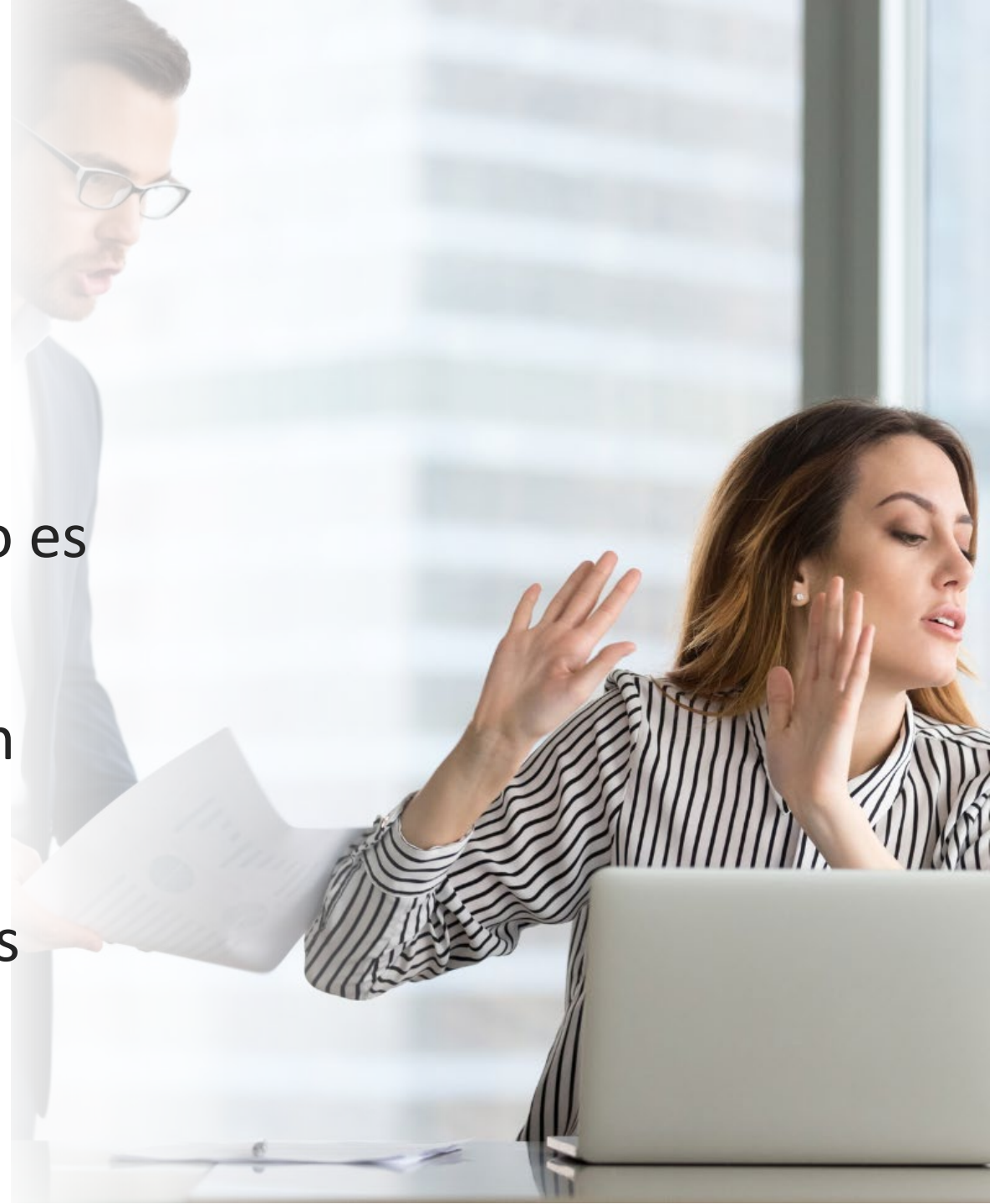
# Acomodación

- Una parte cede a las demandas de la otra.
- **Ventajas:** Mantiene la armonía, útil en situaciones de baja importancia.
- **Desventajas:** Puede llevar a resentimientos si se usa en exceso.
- **Ejemplo práctico:** Elegir una película para ver con amigos.



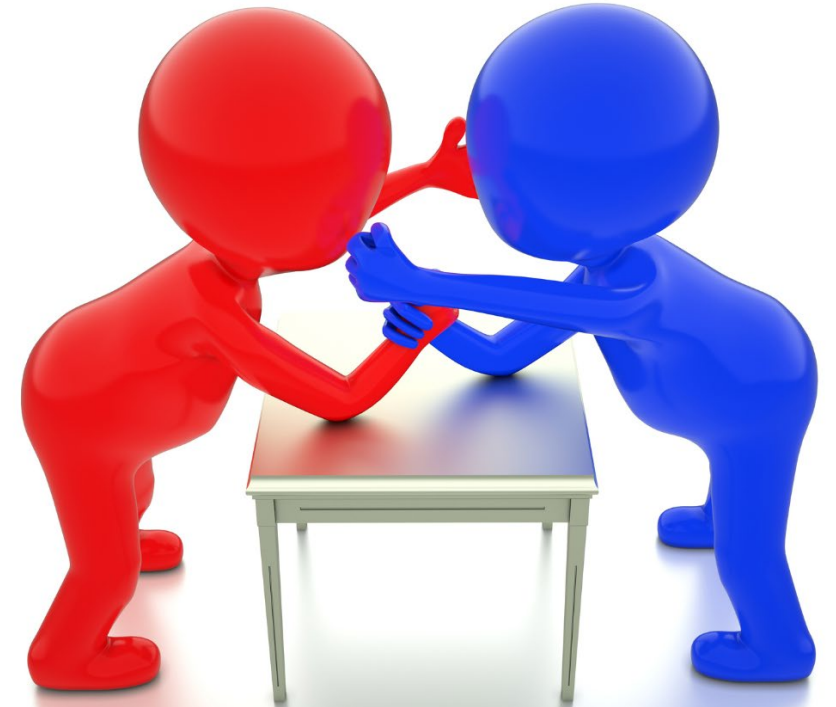
# Evación

- Evitar el conflicto en lugar de enfrentarlo.
- **Ventajas:** Útil cuando el conflicto es trivial o el tiempo es limitado.
- **Desventajas:** Los problemas pueden empeorar si se evitan constantemente.
- **Ejemplo práctico:** Ignorar un comentario negativo en redes sociales.



# Competencia

- Una parte busca ganar a expensas de la otra.
- **Ventajas:** Útil en situaciones de emergencia o cuando se necesita una decisión rápida.
- **Desventajas:** Puede dañar relaciones y generar conflictos futuros.
- **Ejemplo práctico:** Competir por un puesto en un equipo deportivo.



# Trabajo en equipo

- Revisar el artículo <https://lamenteesmaravillosa.com/cuatro-tecnicas-de-resolucion-de-conflictos/>
- Cada grupo debe discutir las siguientes preguntas:
  - ¿Cuál de los estilos de manejo de conflictos les parece más efectivo y por qué?
  - ¿Han utilizado alguno de estos estilos en su vida diaria? Den ejemplos.
  - ¿En qué situaciones creen que sería más apropiado usar cada estilo?



# Bibliografía

1. Blake, R. R., & Mouton, J. S. (1984). **La rejilla gerencial: Estrategias para el éxito en la administración.** México: Editorial Trillas.
2. Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). **Instrumento de modos de conflicto de Thomas-Kilmann.** Xicom.
3. Rahim, M. A. (2001). **Gestión de conflictos en las organizaciones.**