

***Dale Carnegie, pronuncia
las siguientes frases para
reflexionar...***

HAY+
MÁS+



“He llegado a la conclusión de que sólo hay una manera de ganar en una discusión... Evitándola”.

HAY+
MÁS+



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

“Si está en desacuerdo con ellos, estará tentado a interrumpir. Pero no lo haga. Es peligroso. No le prestarán atención mientras todavía tengan muchas ideas por expresar. Por eso, escuche con paciencia y con la mente abierta”.

HAY+
MÁS+



“Si discute usted, y pelea y contradice, puede lograr a veces un triunfo; pero será un triunfo vacío, porque jamás obtendrá la buena voluntad del contrincante”.

HAY+
MÁS+



“Cuando tratamos con la gente debemos recordar que no tratamos con criaturas lógicas. Tratamos con criaturas emotivas, criaturas erizadas de prejuicios e impulsadas por el orgullo y la vanidad”.

HAY+
MÁS+



“Primero, escuche. Dele a su oponente la oportunidad de hablar. Déjelo terminar. No se resista, defienda ni discuta. Esto sólo levanta barreras. Trate de construir puentes de comprensión”.

HAY+
MÁS+



RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

HAY+
MÁS+



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

CONFLICTO

- Para Carneiro, M. (2007), en su libro *Prevención, gestión y resolución de conflictos*, refiere que un conflicto es “es el proceso en el que una persona hace un esfuerzo intencional para anular los esfuerzos de la otra, utilizando alguna clase de bloqueo, con la finalidad de que no consiga alcanzar sus metas e intereses.”



HAY+
MÁS+



OPCIONES FRENTE A LOS CONFLICTOS

Así mismo, Carneiro et. al. Propone ciertas opciones:

- Abandonar la situación:
 - No aceptar la relación conflictiva.
 - No sentirse implicado en ella.
- Diferir la situación.
 - Esperar a mejores momentos para actuar.
 - El aplazamiento puede ser una táctica para rebajar el nivel de intensidad al que se haya llegado en una relación de tensión.
 - Se deja un espacio de tiempo para una mejor gestión de resolución.
- Afrontar la situación.
 - Intención de resolver el conflicto.
 - Analizando las causas y consecuencias del conflicto.
 - Utiliza la negociación.

HAY+
MÁS+



TIPOS DE CONFLICTOS SEGÚN CARNEIRO

•Discrepancia:

- Surge de la disparidad de criterios y no siempre suele ser evidente desde el primer momento .
- Conflicto de orden menor.
- Fácilmente solucionable.

Ejemplo: En una discusión o en una relación de cualquier tipo, cuando de manera manifiesta a través de una interpelación o mediante la conversación particular, alguien discrepa de una idea, planteamiento o formulación.

HAY+
MÁS+



TIPOS DE CONFLICTOS

- Desacuerdo:**

- Un paso más a partir de la Discrepancia.
- El desacuerdo puede ser manifiesto y directo.

***Ejemplo:** Aquel que se produce a lo largo de una reunión cuando alguien se muestra manifiestamente en contra de lo planteado. Suele producirse a mediados de del desarrollo del encuentro y en ocasiones se evidencia discrepancias ya antiguas.*

HAY+
MÁS+



TIPOS DE CONFLICTOS

•Conflicto tácito.

- Fruto del desacuerdo reiterado y mala relación continuada.
- Se produce una situación de hostilidad.
- No suele expresarse de manera clara el motivo del disgusto.

Ejemplo: Cuando preguntamos inocentemente la causa de una actitud hostil manifestada de manera muy explícita pero sin expresión directa: “A mi?, pasar?, no me pasa nada”.

HAY+
MÁS+



TIPOS DE CONFLICTOS

•Conflicto explícito

- Suele ser la forma más común de considerar ya la situación como conflictiva.
- Alguien manifiesta su disgusto de forma clara y expresa así como plantea de alguna manera que actuará no sólo defendiéndose, sino también atacando.
- La persona se encuentra asistida por todo tipo de razones aunque con cierta apertura para el diálogo.

Ejemplo: *Expresión directa del desagrado y de la diferencia. Cualquiera de los desencuentros que se producen en las relaciones personales y laborales.*



TIPOS DE CONFLICTOS

•La violencia indirecta.

- Suele venir orientada a través de la imposibilidad de mantener constantemente el conflicto.
- No podemos sentirnos a disgusto de modo continuo ya que ello puede producir estrés, problemas de relación, etc.
- El desencuentro común se canaliza a través del rumor, pero cuando esto no llega se produce violencia indirecta.

Ejemplo: Evitar dar la información, el chisme malintencionado, el desprecio, el aislamiento... “sí, sí, ascenso por méritos!!! A saber cómo han sido esos méritos”.

HAY+
MÁS+



TIPOS DE CONFLICTOS

- **La violencia directa.**

- Efecto indeseado de las relaciones conflictivas.
- Se evidencia verdaderamente el conflicto.
- La violencia es la respuesta a una situación de frustración o de rabia contenida.
- Manifestación más obvia de una situación vivida como un conflicto grave.

Ejemplo: Una pelea (violencia física o psicológica).

HAY+
MÁS+



LOS 7 PASOS

Tomado de:

<http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Siete%20pasos%20para%20la%20resoluci%C3%B3n%20de%20conflictos.doc>

1. Defina el problema en términos de los intereses de ambas partes:

- Presente el problema de tal forma que no transmita juicio ni queja.**
- Mantenga reportes todo el tiempo.**
- Escuche cuidadosamente a la otra persona.**
- Asegúrese que entiende los intereses de la otra persona y clarifique los suyos.**
- Tome su tiempo.**

HAY+
MÁS+



2. Identifique todas las opciones de solución.

- Pregunte a la otra persona para que sugiera sus propias soluciones.**
- Trate las ideas de los demás con respeto.**
- Evite la evaluación hasta que cuente con el suficiente número de propuestas.**

HAY+
MÁS+



3. Evalúe las opciones para obtener la solución.

- Sea honesto.**
- Escuche activamente.**
- Esté abierto para nuevas opciones y cambios que vengan a la mente.**
- Evalúe todas las opciones para asegurarse que satisface a ambas partes.**

HAY+
MÁS+



4. Decida la solución adecuada.

- No presione o imponga la solución.**
- Cuando la decisión aparece cerca, manténgala hasta que ambos la entiendan.**

HAY+
MÁS+



5. Desarrolle e implemente el plan.

- Decida específicamente quién lo hará, qué y cuando.**
- Especifique un tiempo y sea bien específico con las tareas.**

HAY+
MÁS+



6. Desarrolle un proceso para evaluar la efectividad.

- Incorpore el proceso en un plan de implementación.**
- Decida cuando y cómo debe ser medido el progreso.**

HAY+
MÁS+



7. Hable acerca de la experiencia.

- Invite a la otra persona a compartir sus perspectivas en el proceso.**
- Sea honesto acerca de sus propias perspectivas de progreso.**

HAY+
MÁS+

