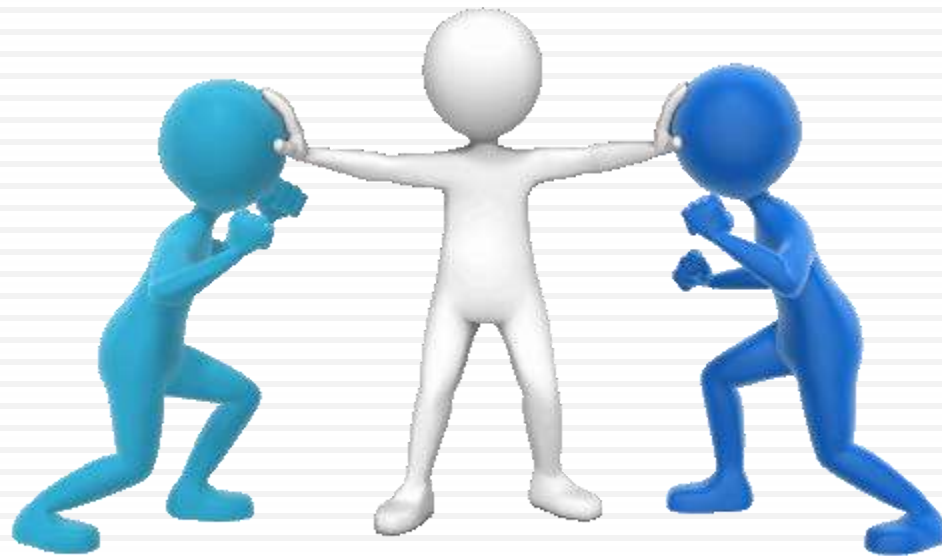


# Bienvenidos

## STRATTEC

### MANEJO DE CONFLICTOS



A black and white portrait of Albert Einstein, showing his characteristic wild white hair and mustache. He is looking directly at the camera with a slight smile. The background is dark and out of focus.

"LA MENTE ES COMO UN  
PARACAÍDAS... SOLO  
FUNCIONA SI LA  
TENEMOS ABIERTA".

# MANEJO DE CONFLICTOS

# Necesitamos primero Entender que ...

Estamos y  
vivimos en un  
medio  
ambiente  
dinámico ...

que incrementa  
la  
Complejidad...

y por lo tanto  
.... Los  
conflictos



**¿Qué es un conflicto?**

# ¿Qué es un conflicto?

- Según la Real Academia de la Lengua Española:
  - “combate, lucha, pelea”,
  - “enfrentamiento armado”,
  - “apuro, situación desgraciada y de difícil salida”
  - “problema, cuestión, materia de discusión”.

# ¿Qué es un conflicto?

**Un conflicto  
es un rasgo  
inevitable de  
las relaciones  
sociales**

# Lo que hay que saber acerca de los conflictos

- Todo conflicto puede adoptar un curso constructivo o destructivo.
- Las actitudes y comportamientos existentes determinarán si el curso será constructivo o destructivo.
- Como no es posible eliminar o prevenir el conflicto, el truco está en saber asumir dichas situaciones conflictivas y que los implicados en dichas situaciones salgan enriquecidos de ellas.




**Realiza una lista de los tipos o situaciones de conflicto tenemos en la empresa**

# Desde el punto de vista positivo....

- ❑ En el trabajo, la resolución de conflictos parte del principio de que el conflicto tiene muchas funciones y valores positivos.
- ❑ La resolución de conflictos evita los estancamientos además que estimula el interés y la curiosidad.
- ❑ Es la raíz del cambio personal y social, y ayuda a establecer las identidades tanto individuales como grupales
- ❑ El conflicto ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas
- ❑ El conflicto ayuda a construir mejores relaciones, más duraderas, y a conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás.

# Desde el punto de vista negativo....

- ❑ El conflicto también puede adoptar caras destructivas.
- ❑ Creación de círculos viciosos que perpetúan relaciones antagónicas , hostiles, etc.
- ❑ Creación de bunkers interdepartamentales.
- ❑ Pérdida de oportunidades.
- ❑ Entorpecimiento de operaciones.
- ❑ Problemas de servicio al cliente interno y externo.
- ❑ Luchas interminables de poder.
- ❑ La comunicación se reduce y se hace más insegura.
- ❑ Se estimula la idea de que la solución es una cuestión de fuerza. Ambas partes tratan de aumentar a su favor la diferencia de poder.
- ❑ Se forma una actitud hostil y sospechosa.
- ❑ Se producen juicios erróneos basados en falsas percepciones:



**Revisa la lista de conflictos,  
¿cuales son positivos y cuales son  
negativos?**

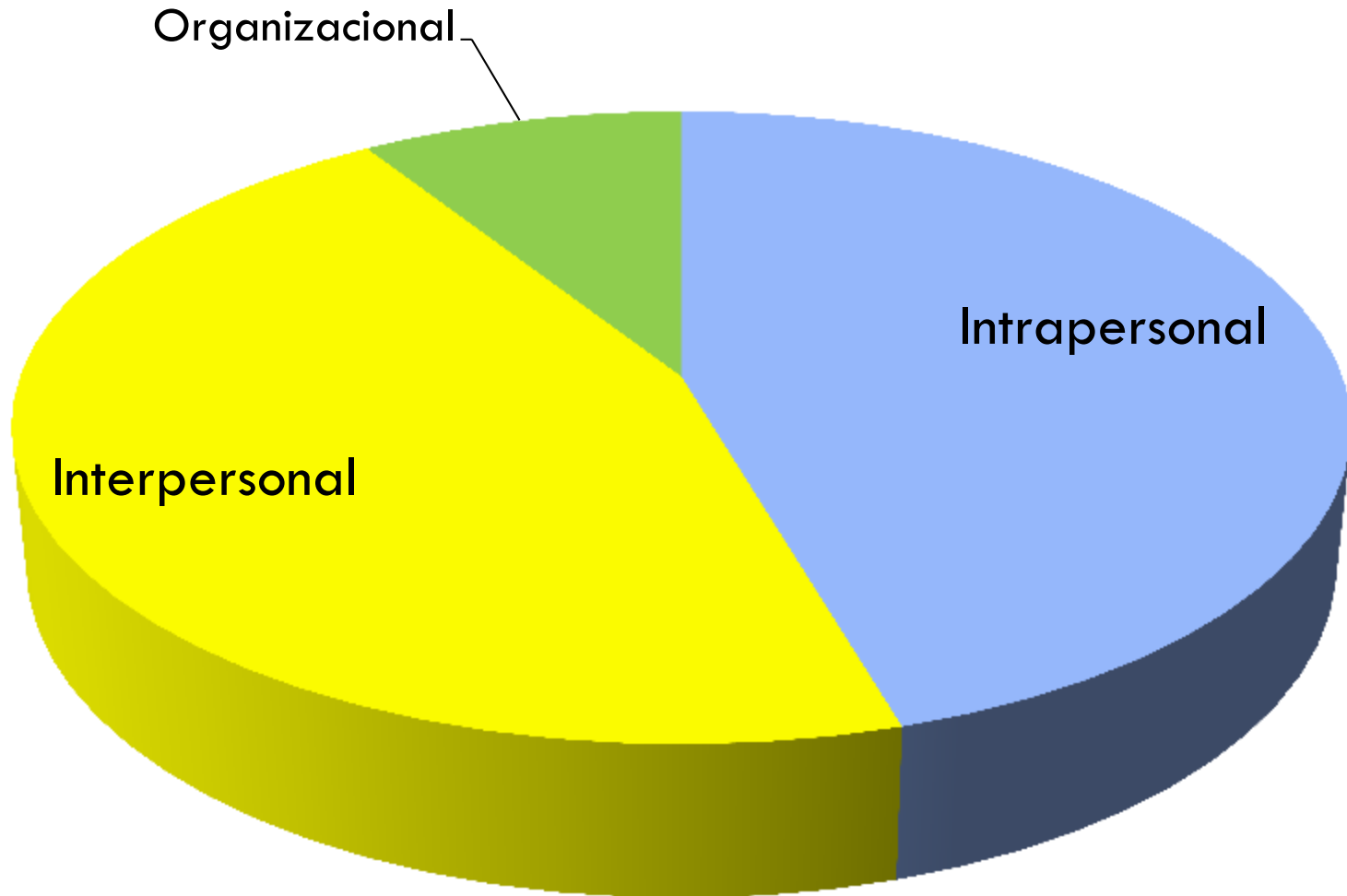


**¿Qué cosas, comportamientos o situaciones ocasionan que se den conflictos en nuestra empresa?**

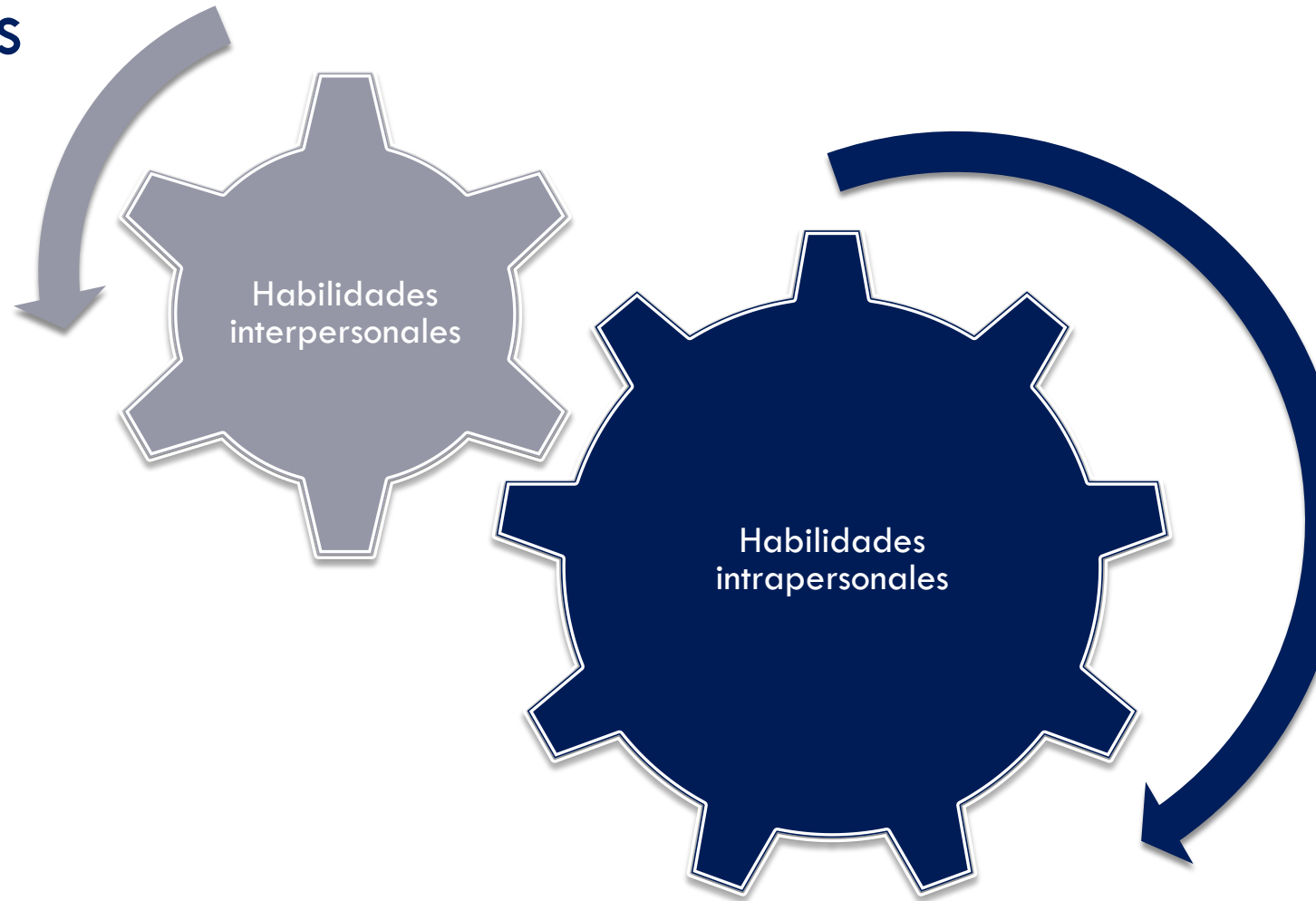
**Hagamos un diagrama causa - efecto**

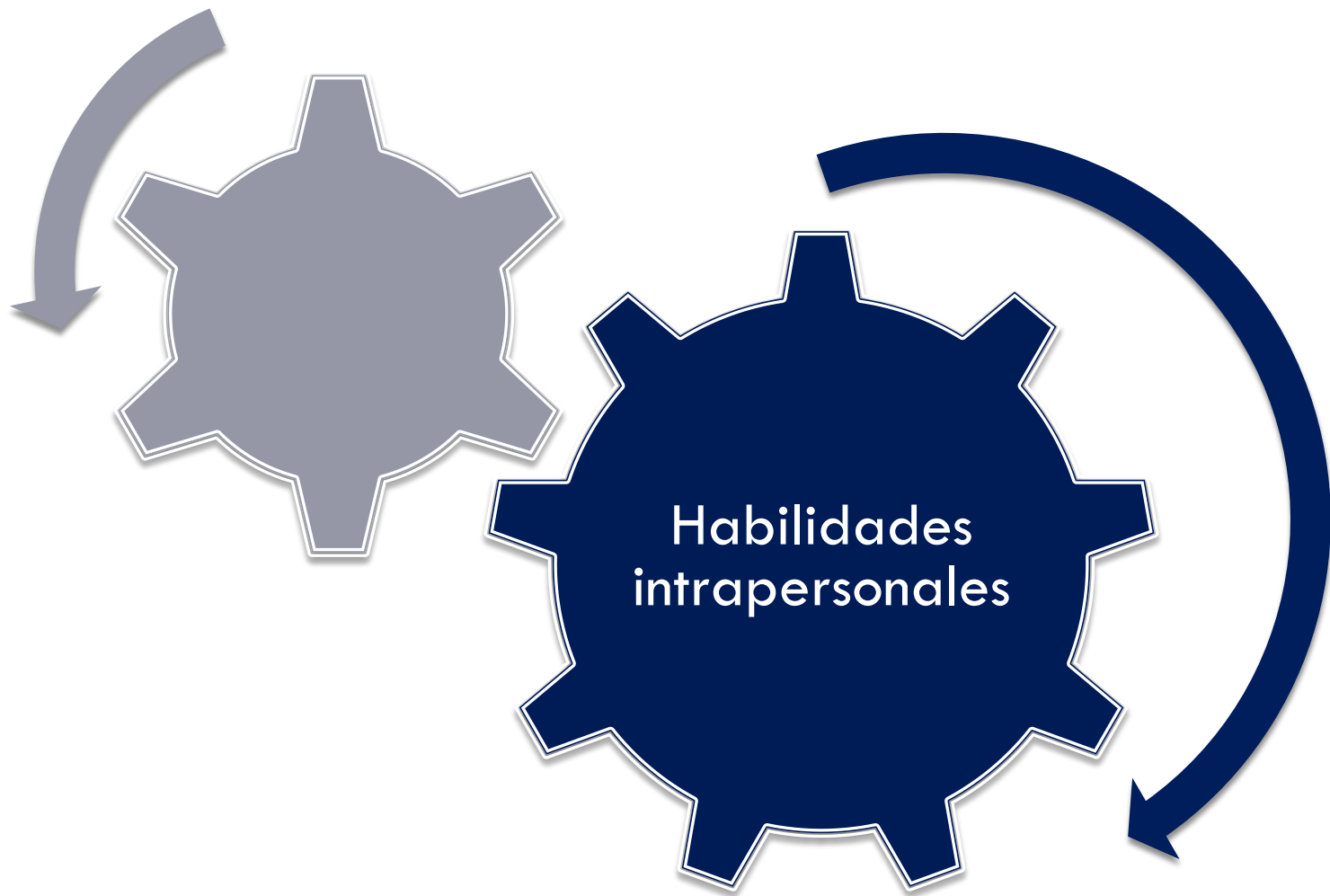


# Áreas frecuentes de conflicto en las empresas



# Diagrama de Manejo efectivo de conflictos





# MENTALIDAD



DESTRUCTIVA

CONSTRUCTIVA

TOMA UNA DECISIÓN

¿De donde parte  
esta decisión?



“Actitud es la manera con que respondes a la vida cada día, todo el día”



# La importancia de la Actitud

- “Las actitudes se reflejan en como pensamos, como hablamos, como actuamos, lo que decimos, como lo decimos, como nos movemos...”

...por lo tanto

“LAS  
ACTITUDES  
NOS  
DEFINEN”

*Hugo Becerra*

# ¿Que es Actitud +?

- “Capacidad de Elección manifestada en hechos positivos”

□ Hugo Becerra



# Reactivo vs. Proactivo

Proactivo



Reactivo

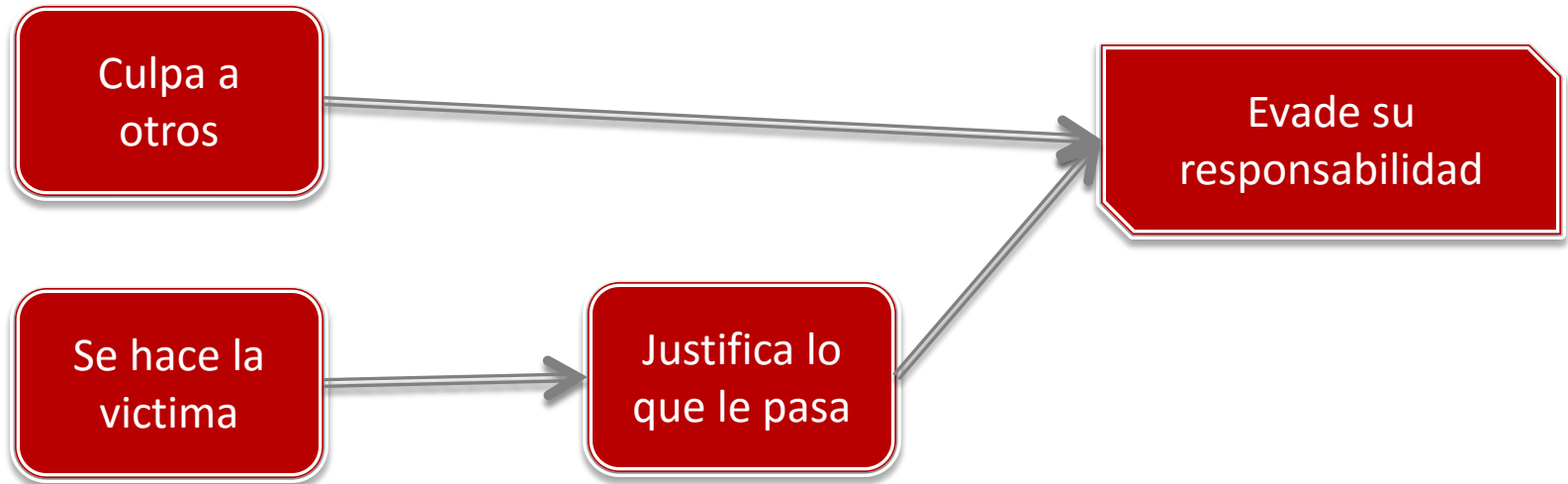


# Reactivo vs. Proactivo

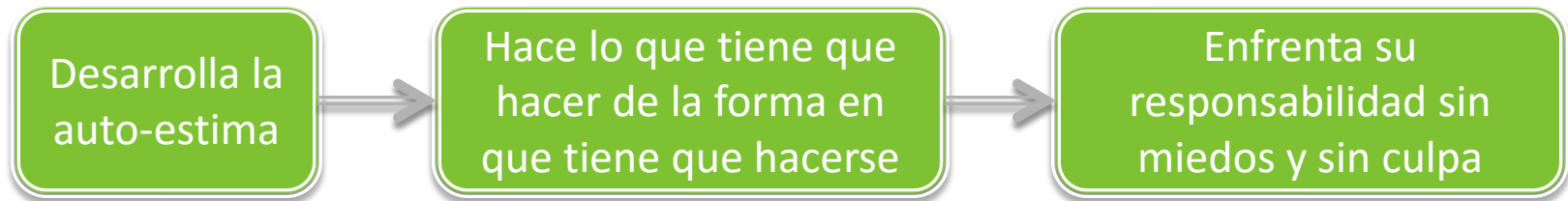


# Reactivo vs. Proactivo

## Reactivo



## Proactivo





**¿Cómo ayuda una mentalidad positiva al adecuado manejo de conflictos?**

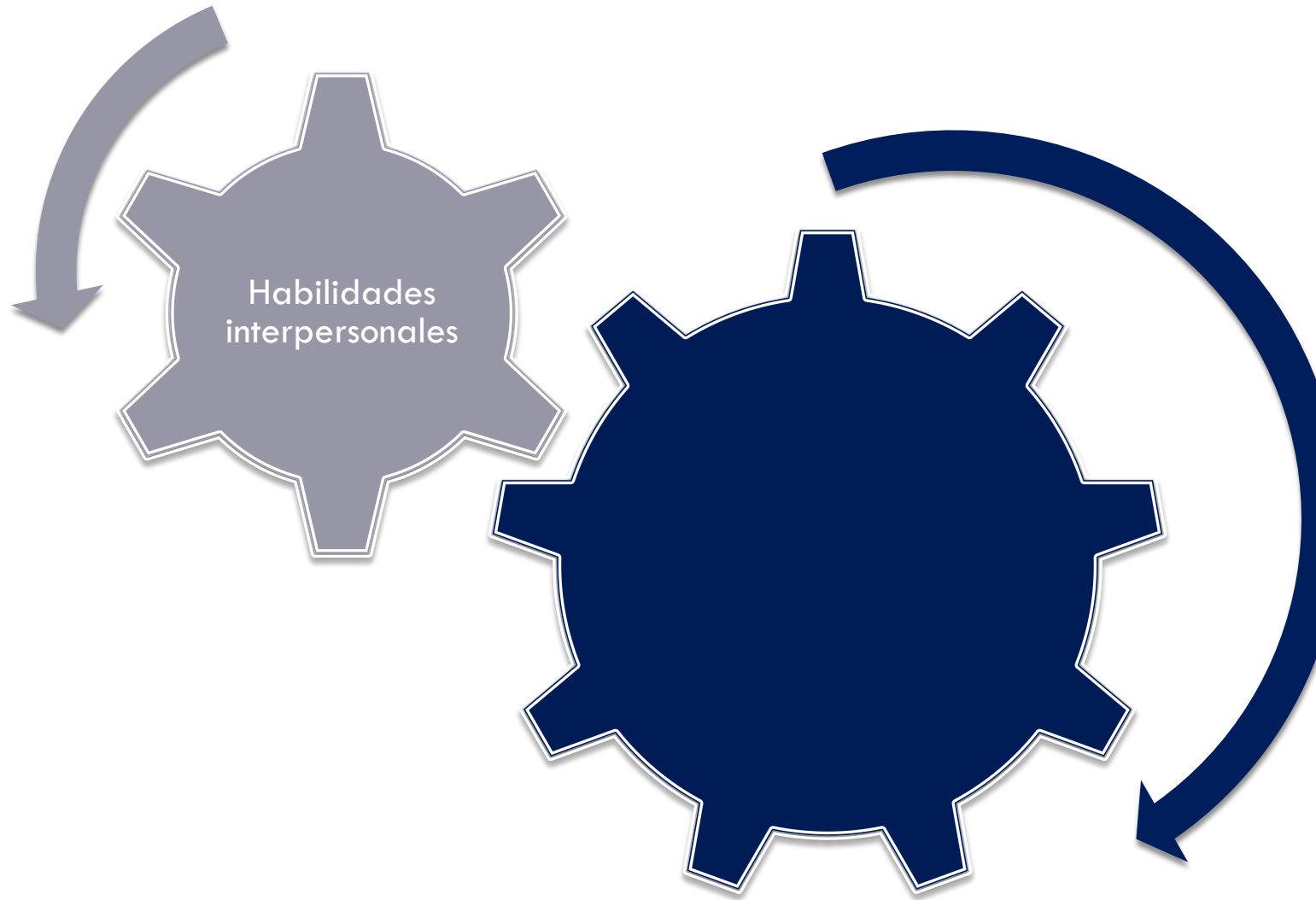
# VALORES

# VALORES

“No es tan difícil solucionar un conflicto o tomar una buena decisión si sabes cuales son los VALORES que deben respetarse y darse a respetar”  
—Hugo A. Becerra



**¿Qué valores son claves para solucionar conflictos?**



# COMUNICACIÓN

4 de cada 5 problemas en una empresa son provocados por problemas de comunicación. De esos 4, 3 son provocados por problemas de mentalidad



# Dinámica

¿Qué problemas de comunicación tenemos que ocasionan conflictos?	¿Cómo lo podemos solucionar?

# Comunicación efectiva

La comunicación efectiva conecta personas



**Más importante que una  
comunicación efectiva es una  
conexión efectiva**



# CONEXIONES



**“Entre mas gruesa sea la conexión, mejor será sus sistema de comunicación”**

# Trabajo en equipo: CONEXIONES

1. Si NO conecta con su jefe ¿qué pasa?
2. Si NO conecta con sus compañeros ¿qué pasa?
3. Si NO conecta con su pareja ¿qué pasa?
4. Si NO conecta con sus hijos ¿qué pasa?
5. Si No conecta con las personas en conflicto, ¿qué pasa?

## □ Establecer conexiones es CLAVE:

- Para crear un ambiente de confianza.
- Para conocer las necesidades de clientes, compañeros, etc.
- Para dejar la frialdad e indiferencia.
- Para mejorar la comunicación y erradicar los “bunkers” departamentales.
- Para encontrar puntos de unión que permitan solucionar conflictos.

# Conectar = Cooperación

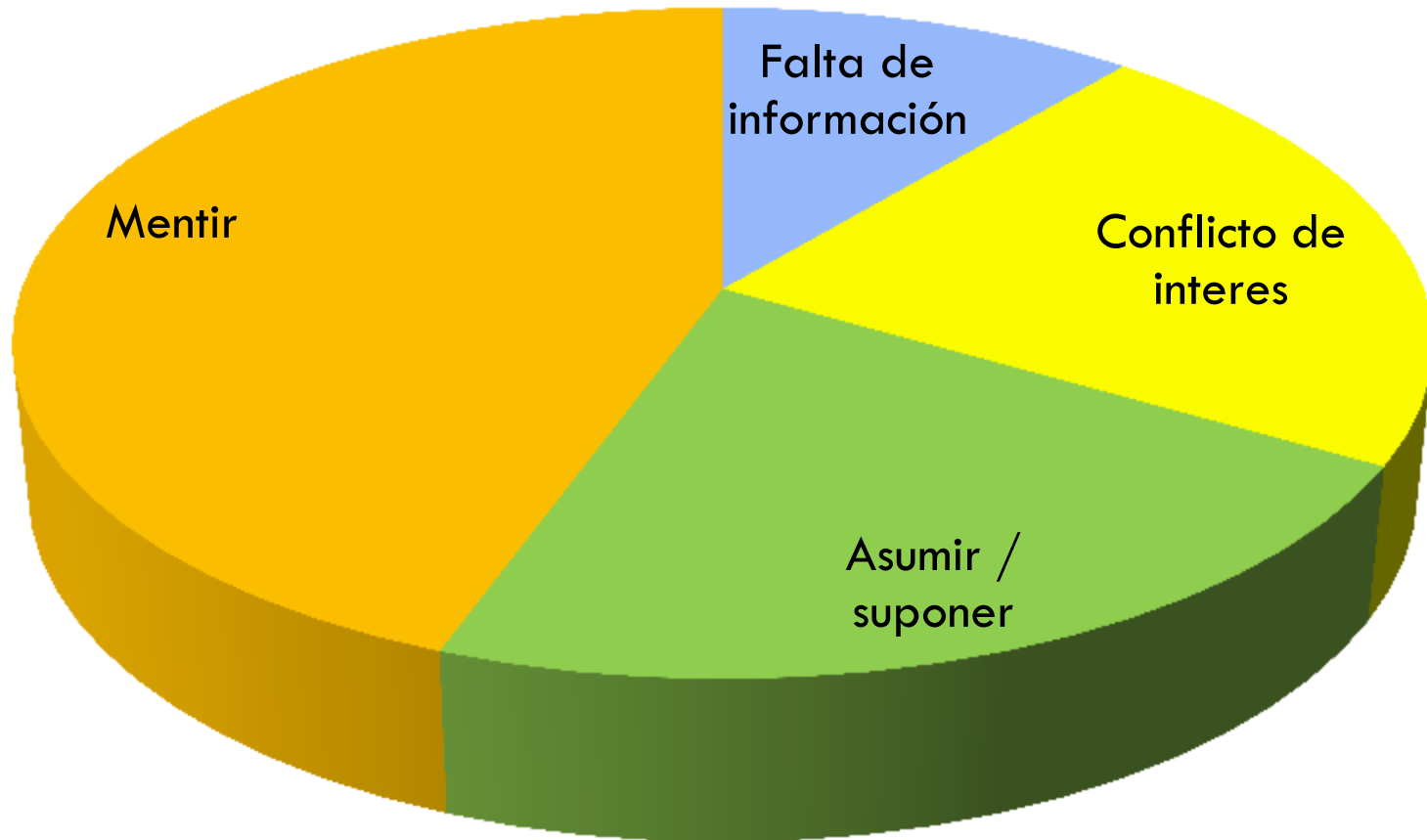
Cada punto de contacto que tu tengas con alguien es una oportunidad para incrementar ó disminuir la Conexión.

Un contacto positivo y exitoso construye relaciones entre los individuos y por ende una mayor disposición a la cooperación.

# Conectar = Cooperación

**Conectar  
permite  
construir sobre  
las ideas de  
los demás**

# Problemas frecuentes de comunicación que ocasionan conflictos



# RETROALIMENTACIÓN

# Escuchar y preguntar

- La Comunicación Tiene Significado solo Cuando es ENTENDIDA.
- Una manera de lograr que lo entiendan o para entender a los demás es **escuchar y preguntar.**

# Ejercicio

- 1. Seguir Instrucciones**
- 2. Dibujar**

# Instrucciones

- Dibuje una línea.
- Dibuje otra línea paralela a esta.
- Dibuje una diagonal que se extiende a la derecha y que toque los extremos de las dos líneas anteriores.
- Dibuje otra diagonal contraria a la anterior.
- Encima de una de las líneas ponga un rectángulo a partir del centro.
- Desde el centro del rectángulo dibujen otras dos líneas paralelas que se extendieron hacia fuera.
- Dibujen una línea para conectar los extremos de estas últimas líneas.
- Dibuje un espiral perpendicular al borde de este último dibujo.
- Dibuje una masa amorfa por debajo de todo el dibujo.

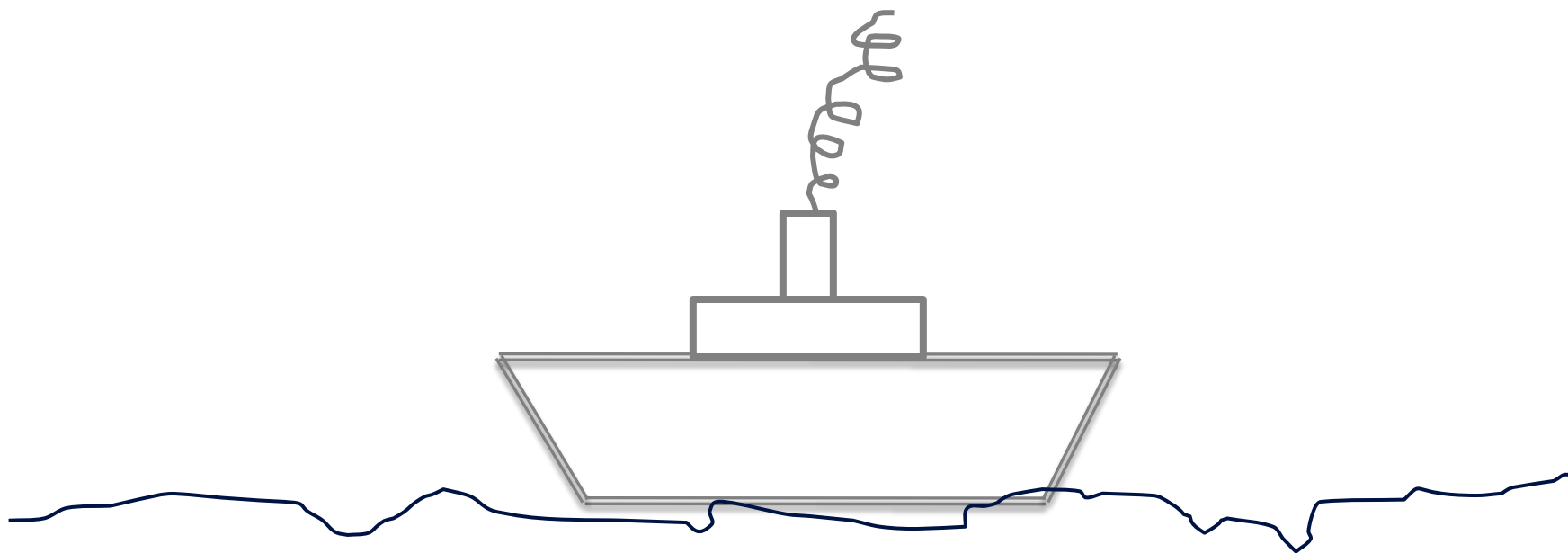
## ¿Cuál fue el resultado?

# Instrucciones esta vez pueden preguntar ¿?

- Dibuje una línea.
- Dibuje otra línea paralela a esta.
- Dibuje una diagonal que se extiende a la derecha y que toque los extremos de las dos líneas anteriores.
- Dibuje otra diagonal contraria a la anterior.
- Encima de una de las líneas ponga un rectángulo.
- Desde el centro del rectángulo dibujen otras dos líneas paralelas que se extendieron hacia fuera.
- Dibujen una línea para conectar los extremos de estas últimas líneas.
- Dibuje un espiral perpendicular al borde de este último dibujo.
- Dibuje una masa amorfa por debajo de todo el dibujo.

## ¿Cuál fue el resultado?

**¿Cual Fue la Diferencia entre  
Su primer dibujo y este dibujo?**



**Esta era nuestra meta**



**¿Por qué la retroalimentación es clave en el manejo de conflictos?**

# ¿Por qué la retroalimentación es clave en el manejo de conflictos?

- Permite la comprensión mas que el entendimiento.
- Escuchar y preguntar genera mucho mas valor que argumentar y discutir.
- Permite identificar los puntos de discordia y los puntos en común.
- Ayuda a pensar ganar-ganar

# NEGOCIACIÓN

Negociar significa que ambas partes en conflicto deben ceder algo para llegar a una solución efectiva. De lo contrario no es negociación, es coerción.

-Hugo Becerra



# ¿Qué significa negociar?

- Es el proceso por el cual las partes interesadas resuelven:
  - Conflictos
  - Acuerdan líneas de conducta
  - Buscan ventajas individuales o colectivas
  - Procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos

# Identifica comportamientos

Reacciones positivas



Muestra su solaridad.  
Muestra liberación de tensión.  
Muestra aprobación.  
Busca ganar – ganar.

Solución a problemas dando  
sugerencias



Da sugerencias.  
Da opiniones.  
Pide información.  
Pide opinión.  
Pide sugerencias

Reacciones negativa




Muestra desacuerdo.  
Muestra tensión.  
Muestra antagonismo.  
Muestra celo.  
Muestra envidia.

# Tres tipos de comportamientos



# Asertividad

La **asertividad** se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la **agresividad** y la **pasividad** (o no-asertividad).



Suele definirse como un comportamiento maduro en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos, pensando en el bien común

Fuente: wikipedia

La  
asertividad  
lleva al  
ganar-  
ganar

# Cuarto hábito de Stephen Covey : Piensa Ganar-Ganar



PHOTO: TIM PEARSON/BETTER LIFE MEDIA

- En cualquier relación es importante pensar en como ambos salen ganadores.
- Ganar/perder significa que alguien saldrá lastimado y por lo tanto se convierte en una relación destructiva.
- La gente se vuelve altamente efectiva multiplicando sus aliados, no sus enemigos.



**¿Por qué la asertividad y el ganar-ganar ayudan a la solución de conflictos?**

# Reglas para el manejo de conflicto

1. Mentalidad constructiva.
2. Establezca rápidamente credibilidad. Presente evidencias que apoyen sus necesidades, deseos o ideas.
3. Empiece por lo que tengan en común.
4. Entienda la importancia de la cadena de valor, ¿quien es el cliente?.
5. Busca comprender y después ser comprendido.
6. Viva los valores de integridad, madurez, empatía.
7. Mantenga la calma.
8. Construya sobre las ideas de las demás.
9. Conéctese a nivel emocional: exprese su frustración.
10. Júntese con las partes en conflicto cara a cara, si no es posible, utilice el teléfono.
11. Nunca trate de solucionar un conflicto por e-mail.
12. Nunca trate de hacer ver mal a alguien, todos cometemos errores.
13. Evite que el conflicto escale, atiéndalo lo antes posible.
14. Si existe negociación este listo para ceder en algo.
15. Reúnase en un lugar neutro.
16. Involucre solo a los que están en conflicto, entre mas gente mas difícil es solucionarlo.
17. Evite el chisme o basarse en el.
18. No busques defenderte, no se trata de tener la razón, se trata de encontrar una solución mutua.
19. Escucha y documenta los puntos relevantes y los acuerdos.
20. Este seguro de lo que dice, no mienta o invente.
21. Se directo y sin rodeos, pero practica hábitos de cortesía y de educación.
22. Respete y haga respetar los compromisos.
23. Capacita, entrena y trabaja en equipo.



**Desarrollemos nuestro modelo de  
solución de conflictos**

**Utilice un post-it por cada paso del proceso**

# Muchas Gracias

<http://diestconsulting.com/home/tiempo>

Hugo A. Becerra Espinoza  
Cel: 044 (656) 199.89.76  
Email: [hugo@diestconsulting.com](mailto:hugo@diestconsulting.com)

[www.diestconsulting.com](http://www.diestconsulting.com)  
[www.bkinstitute.com](http://www.bkinstitute.com)

# Referencias

- 7 hábitos de la gente altamente efectiva – Stephen Covey
- Metodologías desarrolladas por Hugo A. Becerra Espinoza – Diest Consulting