



RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. ¿Qué es un conflicto?



El conflicto es una situación en la cual dos o más personas con intereses diferentes entran en confrontación.

2. ¿Cómo se origina?



Por incompatibilidades o diferencias en los valores o también por competencia.

Una mala comunicación puede originar un conflicto como por ejemplo:

- > Mandar o dirigir.
- > Ironizar o Burlarse.
- > Mal interpretar el mensaje.

Habilidades para resolver un conflicto



Cognitivas

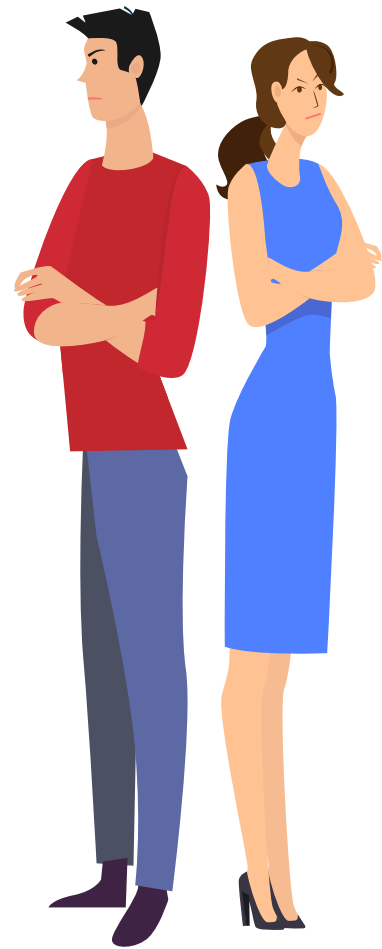
Emocionales

- > Pensamiento crítico.
- > Comunicación.
- > Colaboración.
- > Empatía.

- > Autoregulación emocional.
- > Identificar las emociones.
- > Actuar en forma asertiva.

Los conflictos **no son buenos ni malos en sí mismos**. Es la forma como se manejan la que puede tener **consecuencias negativas o positivas**.

PASOS PARA RESOLVER UN CONFLICTO



1. **Acordar, escuchar con respeto y dialogar.**
2. **Aclarar el conflicto.**
3. **Exponer los intereses de las personas.**
4. **Acordar la solución más adecuada para ambas partes.**

¿Qué podemos aprender de un conflicto?

Habilidades cognitivas y emocionales

Autoconocimiento

Prevenir situaciones de estrés o agresiones

