



Competencias que se cubren:

Categorías de Competencias Primarias:

- **Resolución de Conflictos—**
Crea armonía en situaciones interpersonales estresantes y reúne a las personas que han sido separadas por sus diferencias.

Categorías de Competencias Relacionadas:

- **Conciencia Externa—**
Ver las cosas desde varios puntos de vista.
Mantenerse actualizado en temas que afectan la responsabilidad.
- **Comunicaciones—**
Mejora las habilidades individuales y de la empresa a través de la escucha activa apoyada en presentaciones de información oral y escrita.

Resolución de Conflictos Internos

RESUMEN

Las personas responden al conflicto interno con un rango de actitudes desde pasivos, hasta asertivo y agresivo. Comprender las fuentes del conflicto como procesos, roles de equipo, situaciones interpersonales, orientaciones del equipo y apremios externos, ayuda a que las personas tomen responsabilidades y desarrollen estrategias de conflicto.

CONTEXTO

Cuando el Sr. John D. Rockefeller estaba formando su empresa de Standard Oil, dijo, “ La habilidad de tratar con las personas es algo tan adquirible como el café o el azúcar, y pagaré más por esa habilidad que por cualquier otra cosa.”

La habilidad de tratar con las personas es aún más importante en estos tiempos con las presiones que generan nuestros escenarios cambiantes. Ser capaz de manejar los conflictos de manera productiva es una de las habilidades más desafiantes para las personas.

En este módulo, trabajaremos sobre las maneras de manejar mejor los conflictos diarios que pueden socavar los esfuerzos del equipo mejor intencionado. Tomaremos un abordaje estructurado para las situaciones de conflicto y veremos métodos para ayudarnos a resolver los conflictos y fomentar un ambiente cooperador.

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Comprender las reacciones al conflicto a fin de manejar mejor las actitudes
- Analizar las situaciones de conflicto para determinar el mejor abordaje para lograr los resultados deseados
- Desarrollar estrategias de resolución de conflictos que fomenten el trabajo en equipo