

LQ Lewis Quintero
consultor y conferencista



FEDERACION
IBEROAMERICANA DE
ASOCIACIONES DE
PERSONAS
ADULTAS
MAYORES

FIAPAM

2019

Seminario en Competencias Gerenciales



Tema 7. Resolución de conflictos.

Lewis Quinto
consultor y conferencista



LQ *Lewis Quintero*
consultor y conferencista



LQ *Lewis Quintero*
consultor y conferencista

**"NO PODEMOS NEGOCIAR CON
AQUÉLLOS QUE DICEN, «LO QUE
ES MÍO ES MÍO Y LO QUE ES
TUYO ES NEGOCIABLE»."**



John F.
Kennedy

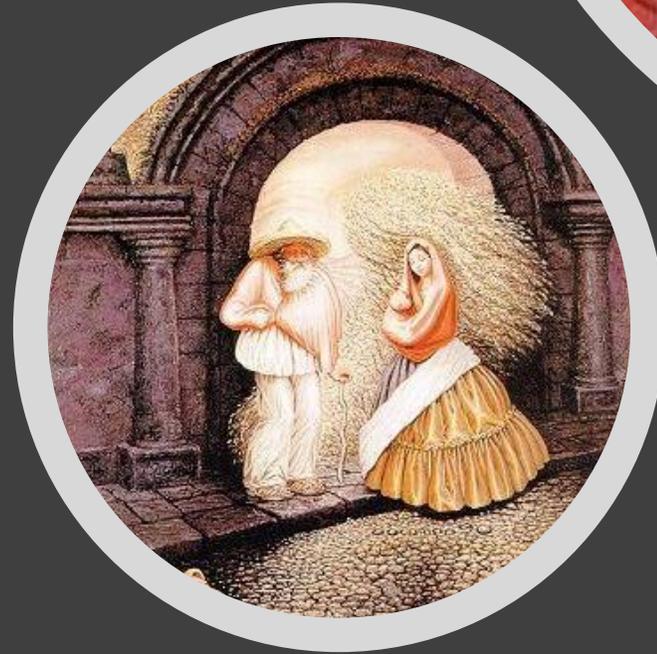


Desde que el mundo es mundo el conflicto ha existido.



Lewis Quintero
consultor y conferencista

Suárez Marines, define al conflicto como: “Una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos, y/o afectos entre individuos y grupos, que definen sus metas como mutuamente incompatibles. Puede existir o no una expresión agresiva de esta incompatibilidad social. Dos o más partes perciben que en todo o en parte tienen intereses divergentes y así lo expresan”.



Lewis Quintero
consultor y conferencista

J.A Walls, Jr., lo define, “El conflicto es el proceso en el que una de las partes percibe que la otra se opone o afecta de forma negativa a sus intereses”.



LQ *Lewis Quintero*
consultor y conferencista



Hay que diferenciar conflicto de problema





PROBLEMA: Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin.

Lewis Quintero
Consultor y conferencista

CONFLICTO: Presencia de antagonismo y rivalidad entre personas interdependientes, producto de un sistema de creencias opuestas, que dificultan la consecución de algún fin





**El poder
de las
Creencias**

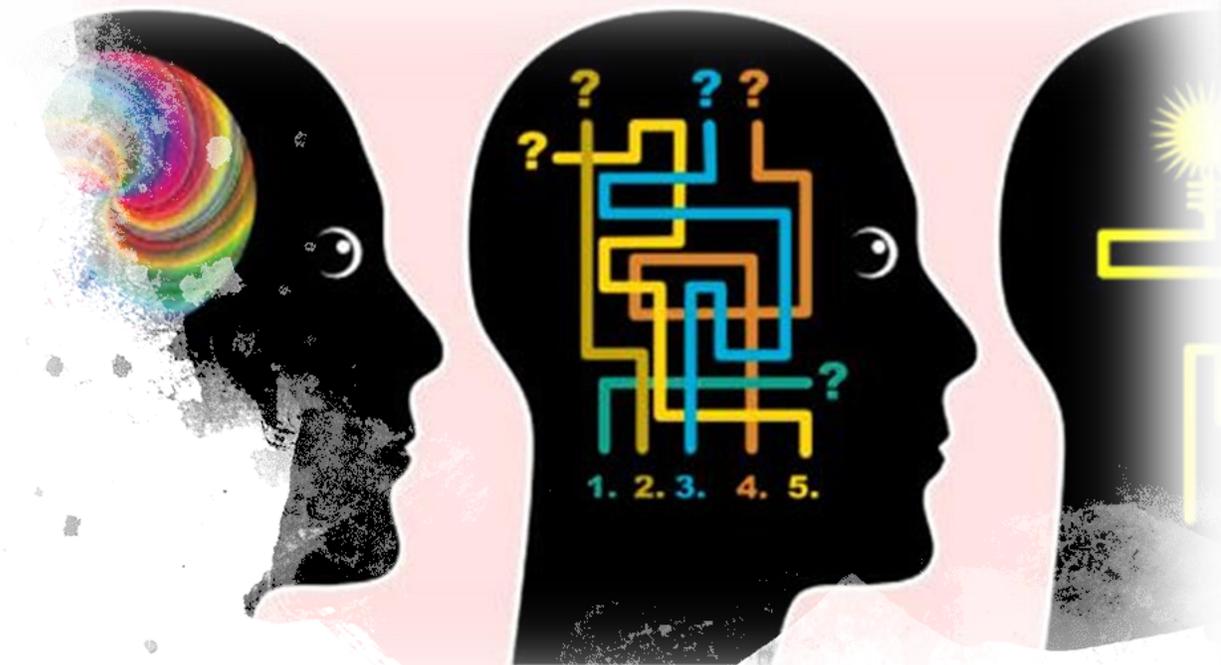
Sistemas de creencias



Lewis Quintero

consultor y conferencista

- **Conflicto Cognitivo:** Ideas, metas, valores.







Conflicto
Sentimientos,
emociones.

Afectivo:
gustos,



Lewis Quintero

consultor y conferencista

Conflicto **Procedimental:**
Formas de hacer o actuar





TIPOS DE CONFLICTOS

DE

Lewis Quintero

Consultor y conferencista

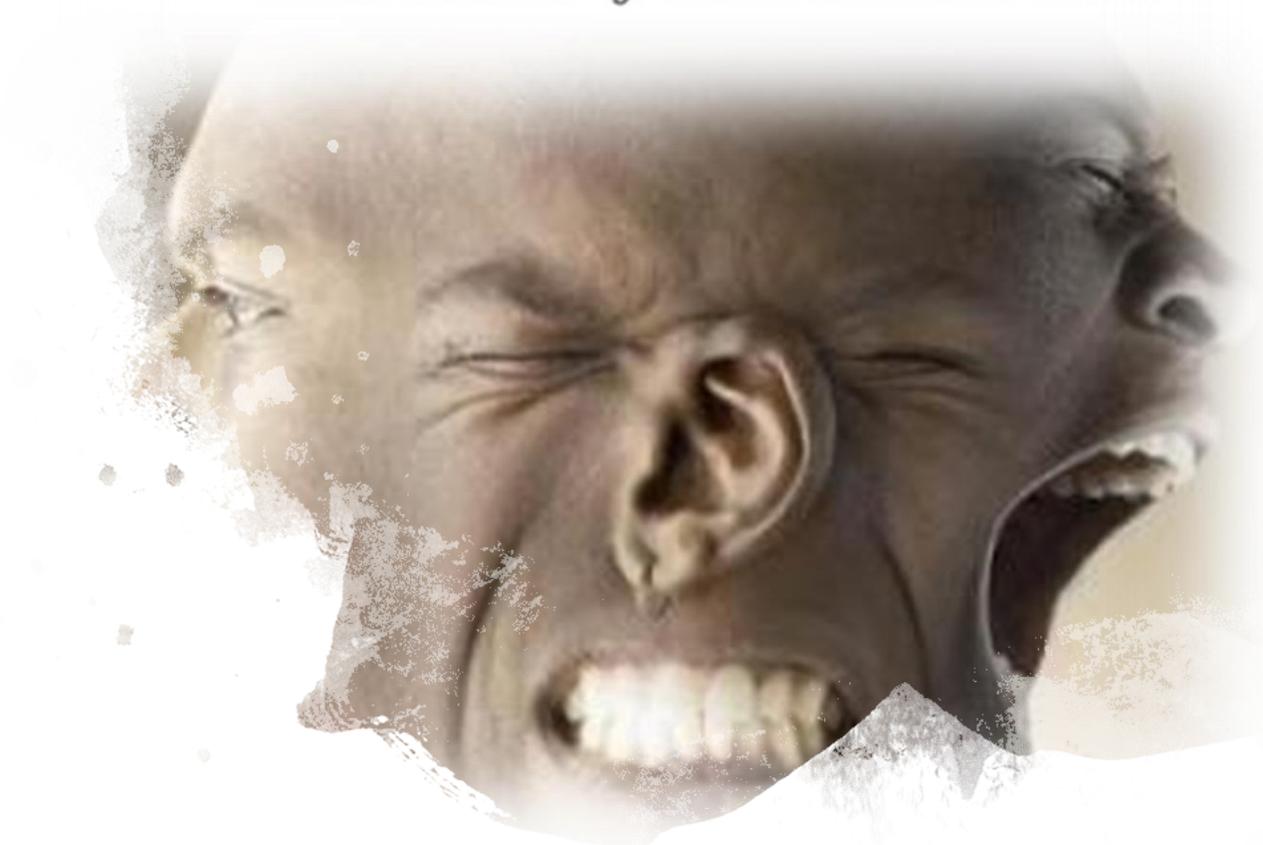


Lewis Quintero

consultor y conferencista

Conflictos intrapersonales

Este tipo de conflictos remite al conflicto interior con uno mismo. En diversas ocasiones, nos debatimos entre aquello que queremos y aquello que debemos, conviven en nosotros alternativas que se presentan como dilemas.







LQ *Lewis Quintero*
consultor y conferencista

Conflictos interpersonales

Se refieren a los conflictos que existen entre dos o más personas porque existen intereses, necesidades, opiniones, y valores opuestos; o bien aspectos socio emocionales que les generan conflictos

Conflictos organizacionales

Son los conflictos que tienen lugar entre las diferentes áreas u objetivos aparentemente contrapuestos.





Visión actual del
conflicto

Lewis Quinn
consultor y conferencista

Vision





Lewis Quintero

consultor y conferencista

Constituye una realidad
creciente en el
desenvolvimiento de las
relaciones humanas.







Lewis Quintero

consultor y conferencista

No es bueno ni malo. Depende de una serie de factores:

- ✓ Sus causas o naturaleza
- ✓ Grado de intensidad y duración
- ✓ Habilidades para el manejo del conflicto



Anatomía de un conflicto





- ✓ Diferencia de opiniones acerca de situaciones problemáticas por resolver trae distanciamiento.
- ✓ Esto provoca los desacuerdos
- ✓ Resultando en un conflicto

Lewis Quintero
consultor y conferencista

Reacciones a un conflicto



Lewis Quintero
consultor y conferencista





Lewis Quintero

consultor y conferencista

Retraimiento: nos
alejamos unos de otros





Persuasión: se trata de convencer a la otra persona



En la presión usualmente se utilizan tácticas como : amenazas, castigos, posiciones intransigentes, manipulación



Lewis Quintero
consultor y conferencista



Lewis Quintero

consultor y conferencista

Conciliación. Pasar por alto las diferencias. Es muy buena para evitar una hostilidad total y para bregar con conflictos que se originan en aspectos personales.





Negociación. Es el proceso mediante el cual dos o más partes que poseen un interés común procuran llegar a un acuerdo respecto de un asunto sobre el que mantienen necesidades diferentes. Lo importante es obtener buenos resultados objetivos y buenos resultados psicológicos.

Lewis 
consultor



La dinámica del conflicto

¿Cuál fue la situación que ocasionó el conflicto?

¿En qué consistía el conflicto y quiénes están envuelto en el mismo?

¿En que se caracterizó la conducta conflictiva?

¿Cuáles fueron las consecuencias de la solución del conflicto?



Lewis Quintero

consultor y conferencista





Guía para el análisis del conflicto

- ✓ Defina el problema
- ✓ Recopile toda la información posible acerca de los que está sucediendo
- ✓ Analice el problema racionalmente
- ✓ Busque posibles soluciones
- ✓ Examine los pros y los contra de cada posible solución.
- ✓ Escoja la mejor solución posible
- ✓ Actúe y ponga en ejecución la solución
- ✓ Observe los resultados

Lewis Quintero
consultor y conferencista

Recuerde

“Para el líder de los tiempos de cambio y conflicto será necesario reconocerse a sí mismo como dinámico y con capacidad de reconocer los sentimientos propios y de los demás, motivarse, motivar y manejar adecuadamente las relaciones que se sostienen con los otros y con los propios juicios.”

(autor anónimo)





GRACIAS
ARIGATO
SHUKURIA
JUSPAXAR
DANKSCHEEN
TASHAKKUR ATU
YAQHANYELAY
SUKSAMA
EKHMET
THANK
YOU
BOLZİN
MERCI
BIYAN
SHUKRIA
GRAZIE
MEHRBANI
PALDIES
GOZAIMASHITA
EFCHARISTO
KOMAPSUMNIDA
MAAKE
LAH
ATTO
ANHA
WABEEJA
MAITEKA
HUI
YUSPAGARATAM
CHALTU
MUHUN
SNACHALHUYA
SPASSIBO
SPASIBO
DENKAUJA
HENACHALHYA
UNALCHEESH
HATUR
TINGKI
EKOJU
SIKOMO
MAKETU
MINMONCHAR