



Nueva Era
Empresarial

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SESIÓN No.2

**DIPLOMADO ESTRATEGIAS PARA
UNA GESTIÓN EXITOSA FRENTE A LA
NUEVA REALIDAD**

03/10/2020



Nueva Era
Empresarial

Bienvenidos

ACUERDOS

- **Toda opinión es válida.**
- **Todos necesitamos escuchar y ser escuchados.**
- **Nadie juzga.**

REGLAS PARA RESOLVER EL CONFLICTO

- **Escuchar, escuchar, escuchar**
- **Palabra y poder**
- **Negociación**



Nueva Era
Empresarial

INTENCIÓN

- **Generar una conversación en la que los participantes reflexionen sobre su manejo cotidiano del conflicto y cambien pautas no funcionales por alternativas creativas y pacíficas.**



ESCUCHAR

- **Significa abrir un espacio a lo que el otro me está expresando.**
- **Se requiere silencio para poner atención a lo que me dicen.**
- **El escuchar permite recibir.**
- **Inicia con escucharse a si mismo.**
- **La respiración y la postura corporal.**
- **Al escuchar reconozco al otro.**



Nueva Era
Empresarial

**¿POR QUÉ NO
ESCUCHO CUANDO
ESTOY EN CONFLICTO?**



Nueva Era
Empresarial

PALABRA Y PODER

- **El poder de las declaraciones.**





Nueva Era
Empresarial

PALABRA Y PODER

- **Integridad como principio.**
- **Completar para restaurar integridad.**
- **La palabra destruye o construye.**
- **Palabras que nos alejan del acuerdo.**
 - **La queja, tener la razón, las justificaciones y las excusas.**



Nueva Era
Empresarial

**IDENTIFIQUE ALGUNA
EXPERIENCIA EN LA QUE HAYA
USADO UNA ESTRATEGIA
PACÍFICA PARA RESOLVER UN
CONFLICTO.**



Nueva Era
Empresarial

**ESCRIBA LA LECCIÓN QUE SE
DERIVA DE ESTA SITUACIÓN.**



Nueva Era
Empresarial

¿CÓMO SE LLAMARÍA ESTA NUEVA REGLA/APRENDIZAJE?



Nueva Era
Empresarial

NEGOCIACIÓN

- **Proceso de intercambio donde los agentes interesados en llegar a un acuerdo en particular intercambian información, promesas y aceptan compromisos formales.**



NEGOCIACIÓN

- **Es un diálogo entre las partes. Cada una tiene un interés en lo que la otra tiene o puede ofrecer, pero no está dispuesta a aceptar todas sus condiciones. De manera que cada parte busca que la otra ceda en algo para llegar a un punto de acuerdo aceptable para ambos.**



Nueva Era
Empresarial

GRACIAS