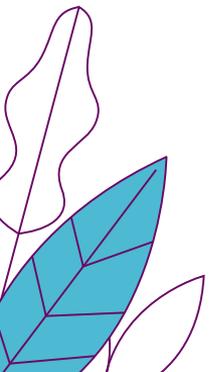


MANEJO DE CONFLICTOS





¡Recordemos!

Este webinar está diseñado para brindar conocimiento a las personas capacitadas de CIMA.

Agenda

05

Conclusiones



01

¿Qué son los conflictos laborales?



04

Ejercicio



03

¿Cómo se pueden resolver los conflictos?



02

La comunicación no violenta



Puntos de cuidado al hablar de manejo de conflicto



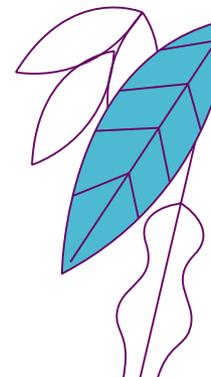
Estigmatizar el conflicto



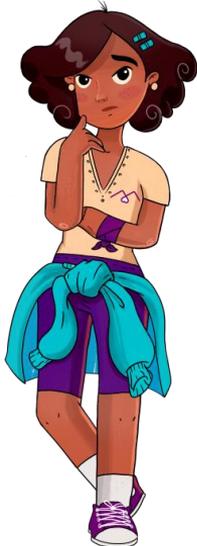
Catalogar culpabilidad



Evitar etiquetar personas



Ahora supongamos...



- ★ Cimara alista todo para la reunión de productividad en donde expondrá sus principales metas y resultados.
- ★ Durante el encuentro, el ambiente se va tornando un poco pesado porque el área comercial no pudo cumplir una meta haciendo alusión de que la responsabilidad era del área del diseño, pues no entregaron un catálogo a tiempo y no pudieron lanzar la promoción al mercado.
- ★ Después de que las dos áreas justificaran sus falencias, se nota la incomodidad de ambas partes, una compañera termina por retirarse del salón para evitar una discusión
- ★ Cimara adopta una posición de observadora para lograr identificar de qué manera puede intervenir en el conflicto presentado.

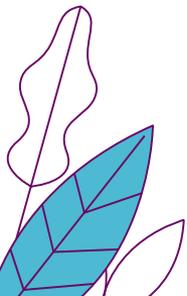
Si fuesen Cimara ¿Qué harían?

El conflicto, cuando
se maneja correctamente,
fortalece.



01

¿Qué son los
conflictos
laborales?



¿Qué son los conflictos laborales?

Entendemos por conflicto laboral una mala relación entre dos o más trabajadores a resultas de algún aspecto relacionado con su trabajo o su función dentro de la empresa.



Los entornos laborales suelen ser focos de tensión, en tanto que allí convergen ambiciones, preocupaciones y expectativas **muy distintas** y que, de manera muchas veces imprevista, desembocan en **conflictos laborales**.

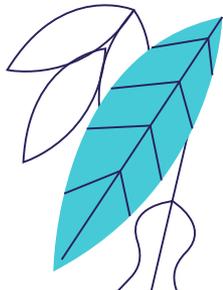


Video



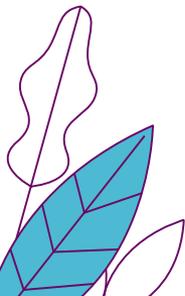
<https://www.youtube.com/watch?v=VkJ0szyGQo>

-  ¿En tu experiencia has tenido problemas con tus compañeros?
-  ¿Alguna vez has presenciado un problema en el trabajo?
-  ¿Qué emociones aparecen en un problema laboral?
-  ¿Cómo ayudarías a resolver un problema laboral?



02

Comunicación no violenta



CUARTA EDICIÓN

Marshall B. Rosenberg, Ph.D.

Comunicación no violenta

UN LENGUAJE DE VIDA

Desarrolla habilidades
para relacionarte en armonía
con tus valores



granAldea EDITORES

Si "violento" significa

actuar de manera que resulte en daño o perjuicio, entonces gran parte de nuestra forma de comunicarnos: juzgar a los demás, intimidar, tener prejuicios raciales, culpar, señalar con el dedo, discriminar, hablar sin escuchar, criticar a los demás o a nosotros mismos, insultar , **podría llamarse "violento"**.

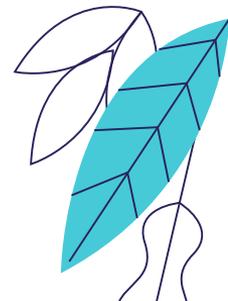




1 ¿Qué es la comunicación no violenta?

“Es una técnica de comunicación que anima el respeto mutuo de los actores de la comunicación.

Marshall Rosenberg. ”



Parte del punto que:

Los seres humanos son
compasivos por
naturaleza.



Parte del punto que:

Contribuir al bienestar
de los demás es una de
las necesidades
humanas más
poderosas.



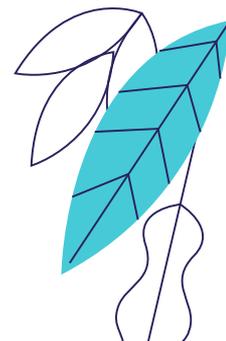
Parte del punto que:

Los seres humanos
estamos
interconectados.

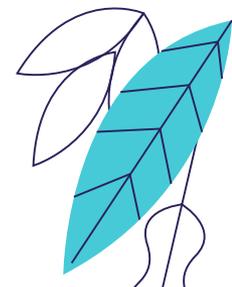


“Es la comunicación que
refuerza nuestra aptitud para
actuar con compasión e inspirar
a los demás el deseo de hacerlo
también. “

Marshall Rosenberg



Comunicación No Violenta: CNV





Los malos hábitos en la comunicación



Etiquetas

Juicios

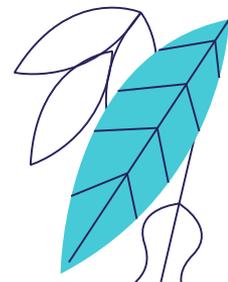
Vergüenza

Expectativas

Culpa

Porque hemos sido condicionados a pensar que cuando nuestras necesidades no están satisfechas es culpa del otro.

Queremos castigar al otro y disfrutamos la violencia del castigo porque pensamos, “Se lo merece.”





Nuestro entorno sociopolítico
y nuestra educación.





Nos transmitieron un lenguaje
analítico y moralizante.





El impacto de las palabras
que pronunciamos es a
menudo Inimaginable.



**¿Podríamos
relacionarnos
diferente?**



El objetivo de la CNV es librarse de
toda violencia.



No solamente de la violencia verbal.



Sino que también de una violencia
afectiva.

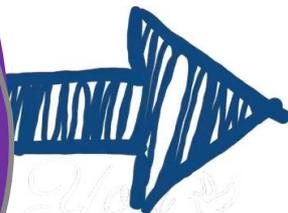




Los 2 principios de la Comunicación
no Violenta.



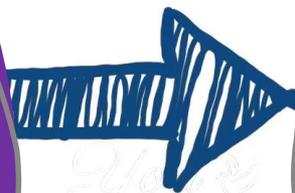
1. Cuidar nuestra
verdadera
naturaleza



Deseo de hacer la vida
más maravillosa para
nosotros y para los
demás.



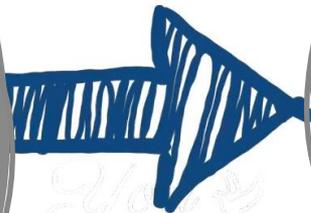
1. Cuidar nuestra
verdadera
naturaleza



Desaprender hábitos
antiguos, ganar nuevas
herramientas y
respuestas.



2. Nadie es responsable de lo que sientes además de ti.



Todos tenemos diferentes necesidades, expectativas, valores y percepciones.



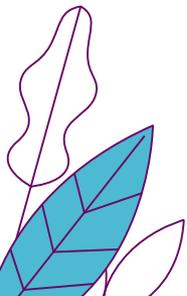
2. Nadie es responsable de lo que sientes además de ti.

No es que alguien te haga sentir algo, sino que tus necesidades están siendo satisfechas o no.



04

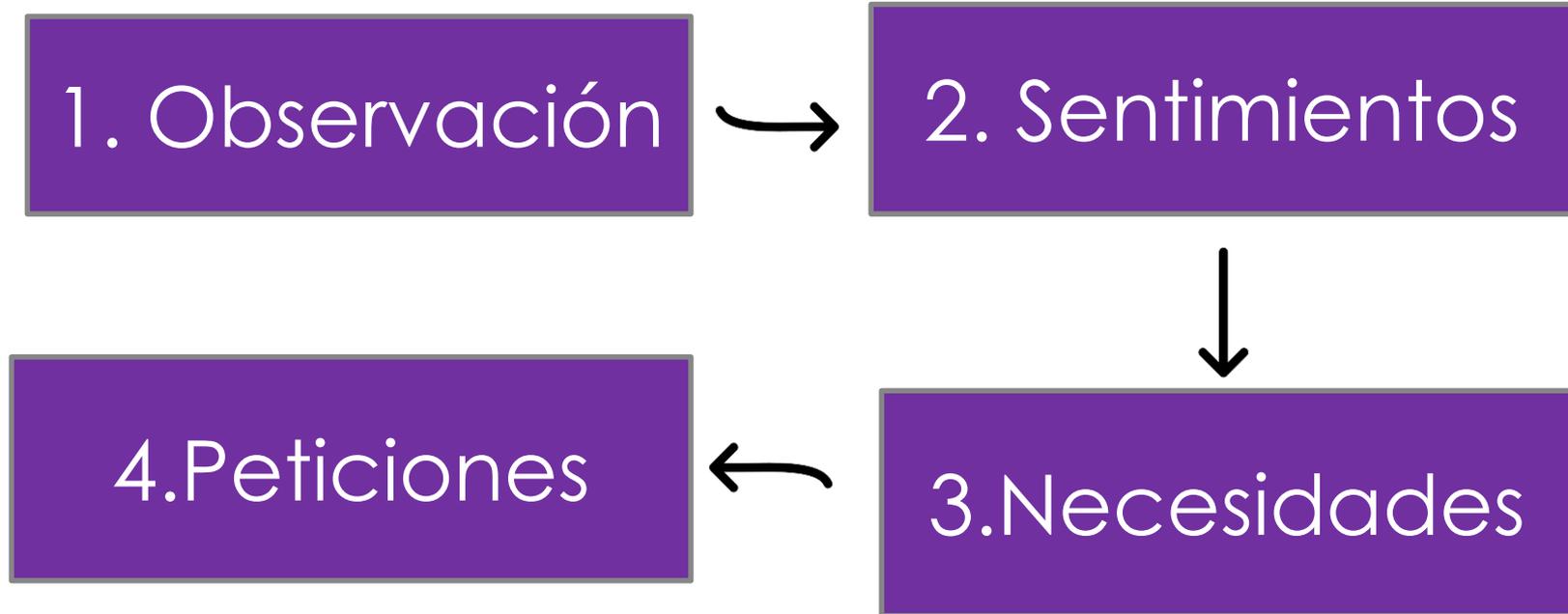
Actividades



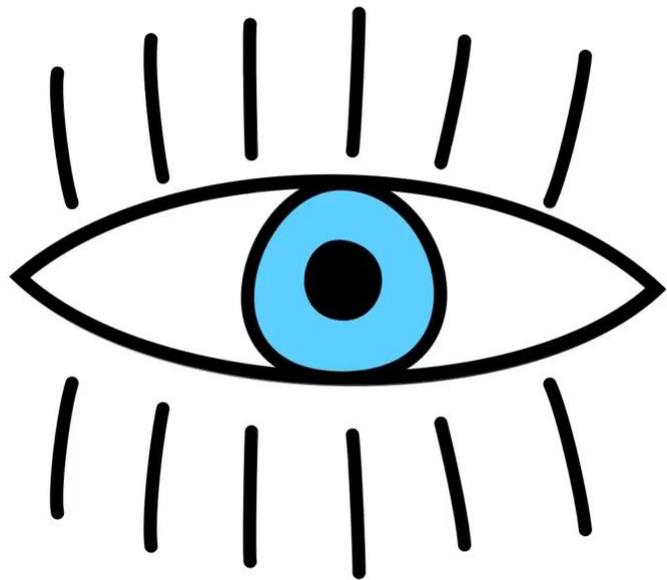


¿Cómo practicar la comunicación no violenta?

La Comunicación no violenta es un proceso que involucra:



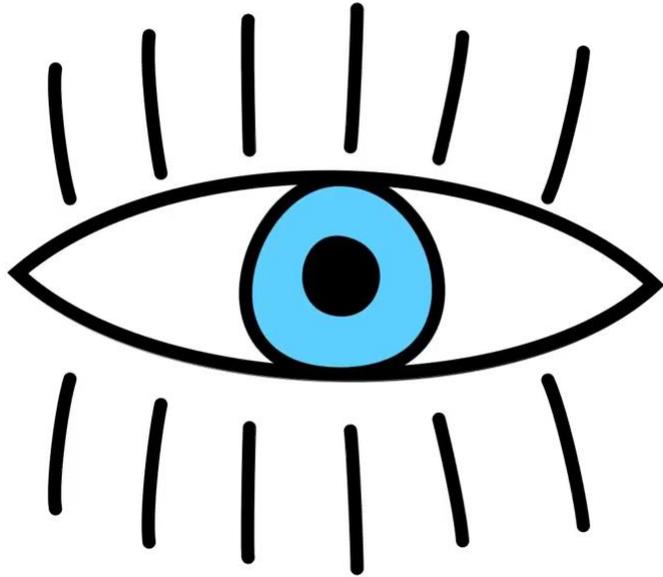
1. Observa la situación



Paso 1: observaciones objetivas. La situación, el comportamiento concreto de alguien, que influye nuestros sentimientos y que afecta nuestro bienestar.



1. Observa la situación

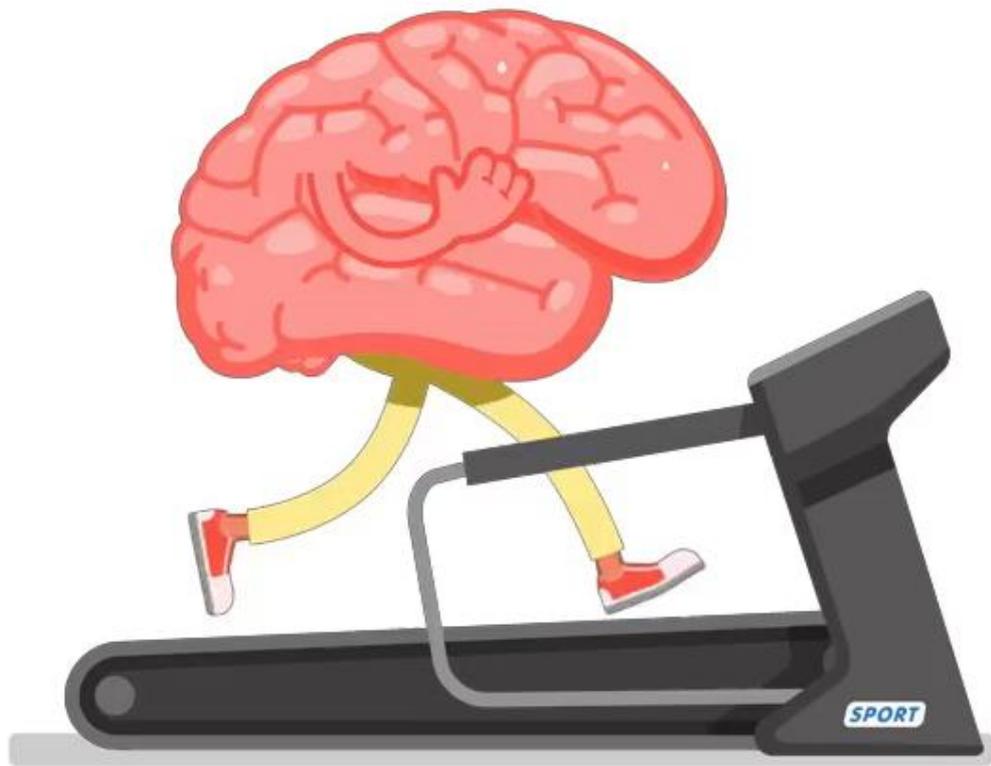


Trampa 1: los juicios subjetivos (nuestras evaluaciones) y los insultos.

“Está mal hacer eso... ¡Eres una...!”



Ejercicio



Ejercicio

Examina las frases siguientes y determina si expresan una observación sin que se mezcle con una evaluación:

a. Mi compañero ha cerrado la puerta violentamente sin motivo alguno;

b. Ella Trabajo 10 horas por día;

c. La chica del proyecto es amable con su equipo;

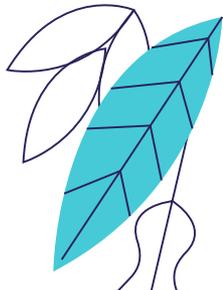
d. Gana demasiado para el puesto que desempeña;



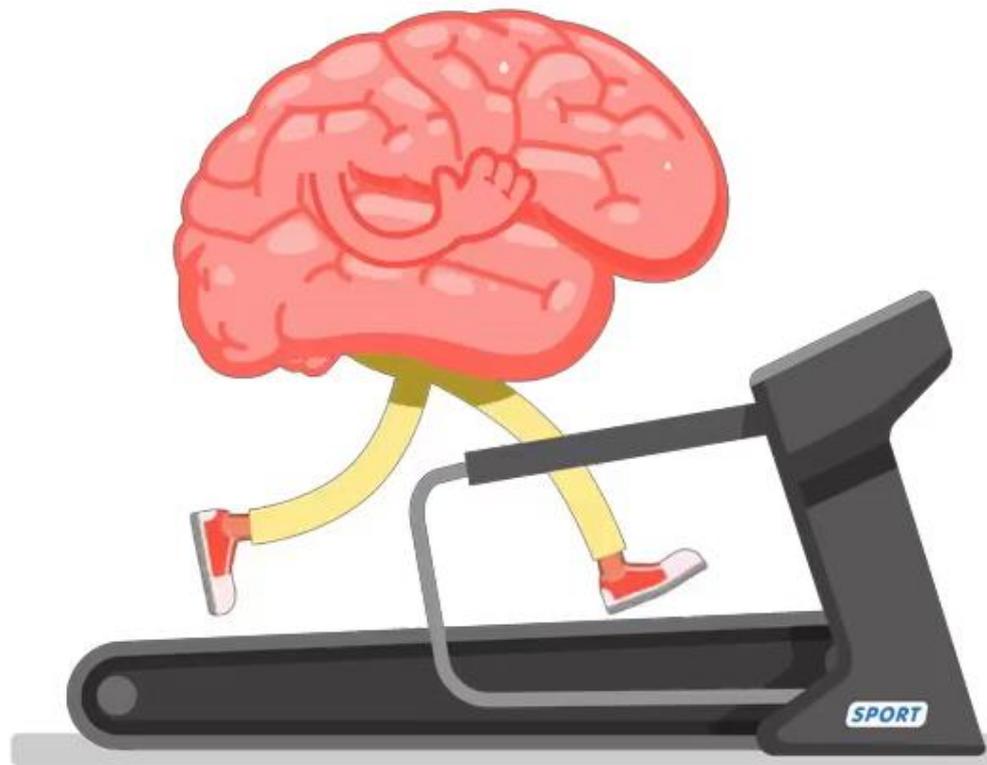
2. Reconoce el sentimiento



Trampa 2: Las exageraciones con palabras como "siempre, jamás, todos, nadie, nada..."



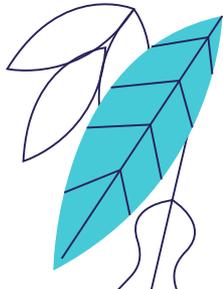
Ejercicio



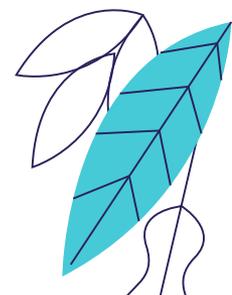
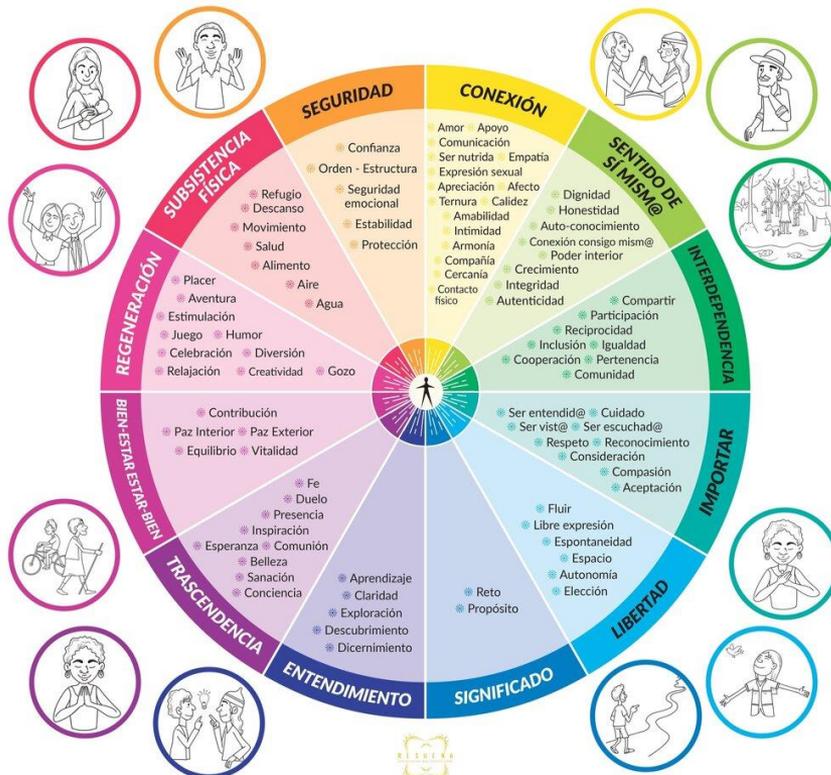
Ejercicio

Examina las frases siguientes y determina si las palabras expresan sentimientos:

- Me siento desanimada porque esperaba hacerlo mejor;
- Cuando te comportas así, siento que voy a explotar;
- Me siento rechazada cuando no me dices buenos días por la mañana.

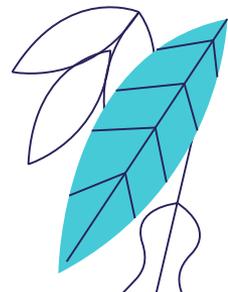


Necesidades humanas



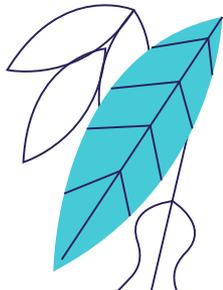
3. Identifica la necesidad

las necesidades son universales e influyen a los sentimientos (la verdadera causa de los sentimientos). “...porque necesito...”.

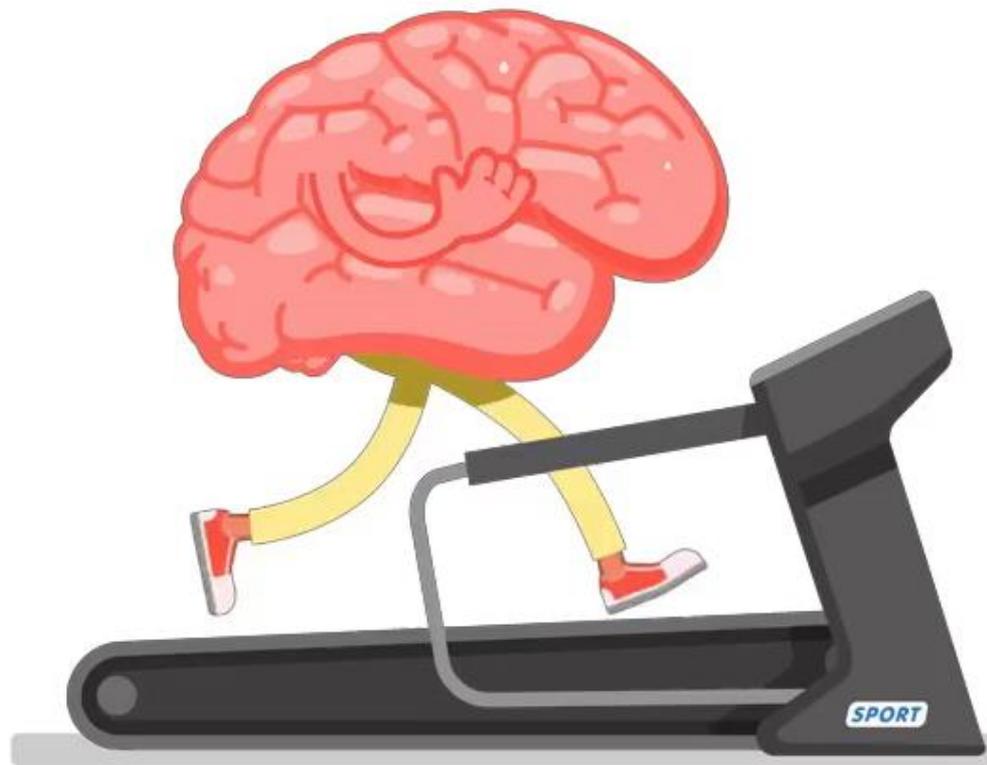


3. Identifica la necesidad

Trampa 3: ligarla a una persona, un objeto, un comportamiento, un acto...



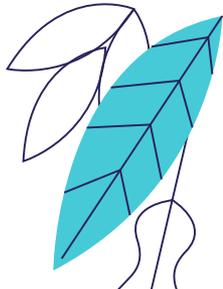
Ejercicio



Ejercicio

Examina las frases siguientes y determina si las palabras expresan una necesidad:

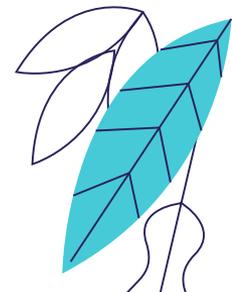
- a. Me siento herida porque tú eres insensible a mis necesidades;
- b. Me siento defraudada que no hayas hecho lo que te había dicho;
- c. Necesito que pases más tiempo conmigo;
- d. Necesito para hablar, más tiempo que el que me has dado.



4. Expresa una petición

Paso 4: La petición para resolver las necesidades insatisfechas y para contribuir a nuestro bienestar.

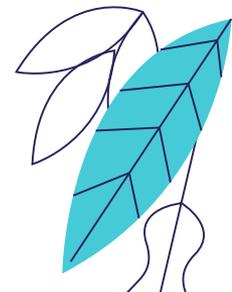
“¿...quieres probar hacerlo de esta forma.....



Expresa una petición

Cuatro características de una petición adecuada a la situación:

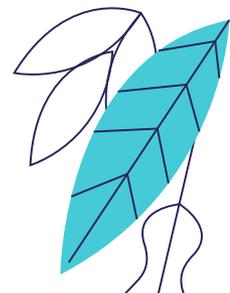
1. **Formulación positiva** “...de hacerlo así...”, en vez de negativa: “...no hagas... párate... deja de...”.
2. **Concreta y precisa:** “...esto como... con... cuando haya...”, en vez de algo vacío o impreciso.



4. Expresa una petición

3. **Realizable:** “...intenta...”

4. **Abierta:** “¿...?” en vez de “¡...!”, esto significa que un “no” como respuesta está permitido.



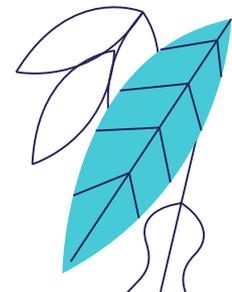
4. Expresa una petición

Trampa 4: órdenes, exigencias y amenazas. La formulación es a menudo negativa, imprecisa, no realizable, cerrada, sin opciones.



Una petición tiene poco futuro si...

- Se pide un sentimiento en vez de una acción “deseo que me ames;
- Si no es precisa “quiero que me tomes en serio”
- Contiene comparaciones “deseo que tengas tanta iniciativa como Marta”
- Describe lo que no quiero “no quiero que trabajes tanto”

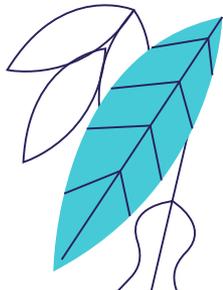


Ejercicio

¿Por qué motivo haces las cosas?

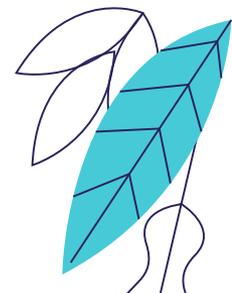
Cada vez que hagas algo, sobre todo cuando notas ese gusanito molesto en el estómago...

pregúntate por cuál motivo estás haciendo las cosas...

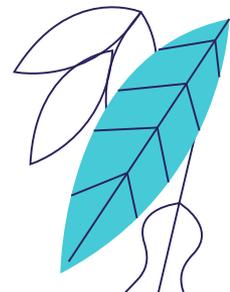


Los 4 motivos por los cuales hacemos lo que se nos pide:

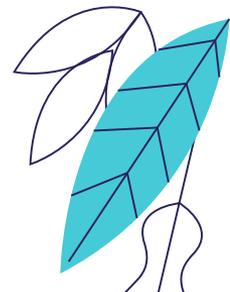
Por la alegría de contribuir.



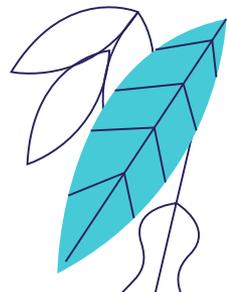
Por culpabilidad y vergüenza.



Por miedo e
inquietud.



Por obediencia.



Cada vez que alguien te ayuda o colabora contigo, pregúntate por cuál de los 4 motivos está haciendo las cosas.

Árbol de conflictos

¡Vamos a dibujar un árbol de conflictos!

Para esto, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:



Tronco: Vamos a escribir el conflicto principal

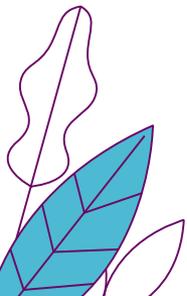
Raíces: Vamos a escribir mínimo 3 causas del problema

Hojas: Vamos a escribir mínimo 3 consecuencias

Frutos: Vamos a escribir 3 posibles soluciones

05

Conclusiones



- La resolución de conflictos laborales, es una de las tareas más complicadas. Ante esta situación, es importante ser imparcial y buscar la raíz del problema para llegar a solventarlo. Sobre todo, teniendo en cuenta que llegar a un acuerdo reduce el estrés y genera un entorno más productivo.





AUTOEXPRESIÓN

CNV

comunicación no violenta

RECIBIR CON EMPATÍA



Estímulo ≠ Causa

Autoexpresión



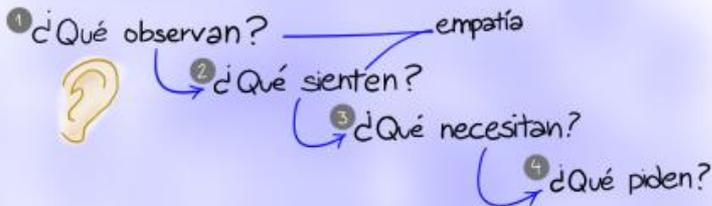
Autocompasión

¿Cómo nos hablamos a nosotros?



~~tengo que...~~
↓
elijo ...

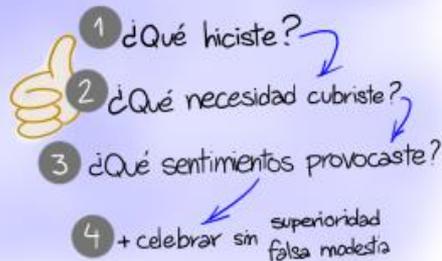
Escucha



Ira



Agradecimiento



¡Es hora de nuestro print!



¡Gracias!



Equipo Cubo Social

