



**OREMINING**  
capacitaciones

# TÉCNICAS DE LIDERAZGO PARA LA CONDUCCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

MÓDULO 4

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y TOMA DE DECISIONES.



## El credo del líder

1. **Todo sirve para aprender.**
2. **No es una Posición, es una Decisión.**
3. **No se trata de ti, sino de la gente.**
4. **Aprender en confianza, ser transparente.**
5. **Habla desde tu propia experiencia, ser autentico.**
6. **Sonríe**
7. **Usa preguntas retoricas ¿Por qué? ¿Qué?  
NO hacer afirmaciones y todo se pregunta.**



**CARLOS GONZÁLEZ MARTÍNEZ**

“No hay peor Error en la Vida que no Intentarlo”

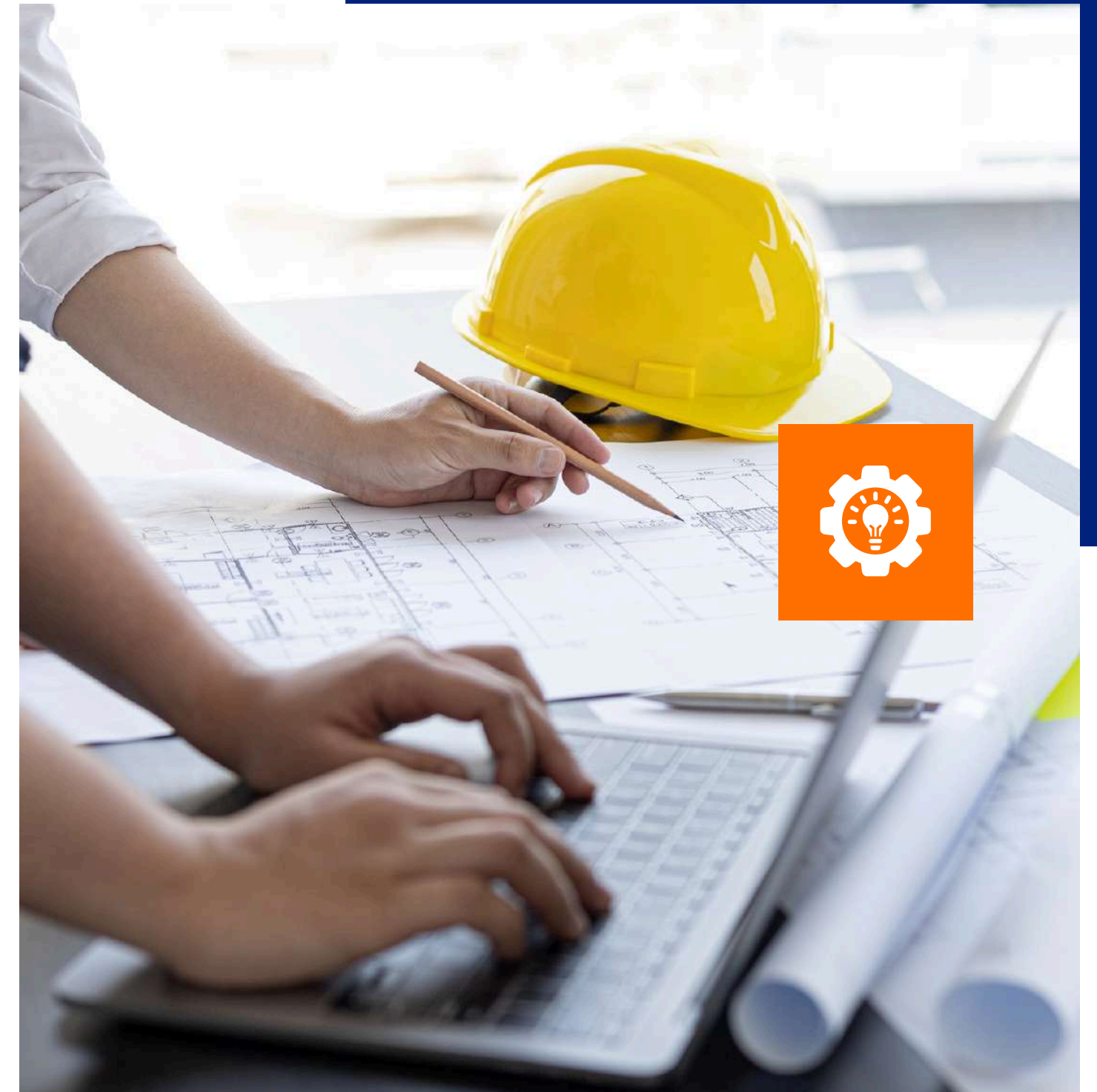


# MANEJO ASERTIVO DE LOS CONFLICTOS

Habilidades relacionales, conocer y desarrollar algunas habilidades que posibilitan establecer relaciones basadas en la confianza y culturas organizacionales en las que se dé un muy buen clima laboral y que haga posible la excelencia en los resultados de manera sustentable.

## DESARROLLO DE LOS CONFLICTOS

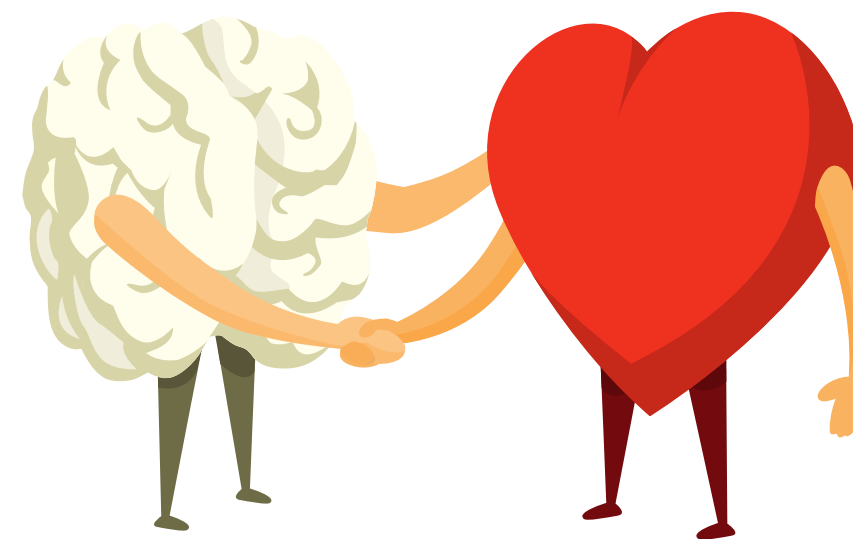
- ✓ **Etapas de los Conflictos**
- ✓ **Asertividad y Empatía en la búsqueda de soluciones efectivas.**
- ✓ **Resolución de conflictos**





---

# INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



# ¿Qué es un conflicto?

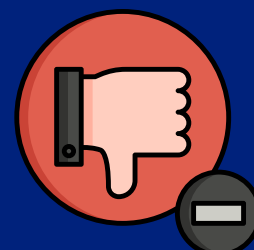


Percepción de diferencias incompatibles, que ocasiona tensión e interferencia.

**“Esto puede estallar**



## El conflicto es ¿bueno o malo?



### DESVENTAJAS

El conflicto extremo puede llevar a la inestabilidad.

Rompe el flujo de acciones.

Genera frustración al no considerar las necesidades del otro.

Conlleva un costo emocional y relacional.



### VENTAJAS

Es necesario para el cambio.

Libera energía y actividad.

Promueve la cohesión grupal interna.

Puede llevar a una reducción de las tensiones.

# Causas de los conflictos



## ACCIÓN COMPETITIVA

Los miembros del equipo entran en un juego **“a ganar o perder”**.

Prefieren **“ganar”** antes que resolver el problema.



## COMPROMISO EMOCIONAL

Los miembros del equipo se aferran emocionalmente a sus posiciones.



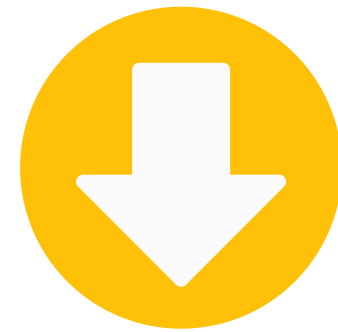
## POSICIONES RÍGIDAS

Los miembros del equipo **no necesitan obtener objetivos compartidos.**

**Endurecen sus posiciones,** disminuyen su comunicación y limitan la interacción.



# Estilo de respuesta ante el Conflicto



**COMPETIR**

Logro mi objetivo  
**GANAR - PERDER**



# Estilo de respuesta ante el Conflicto



**COLABORAR**

**Trabajar juntos  
GANAR - GANAR**





# Manejo de Conflictos

**Elemento básico para ejercer liderazgo.**

**“No podemos aplaudir con una sola mano”.**

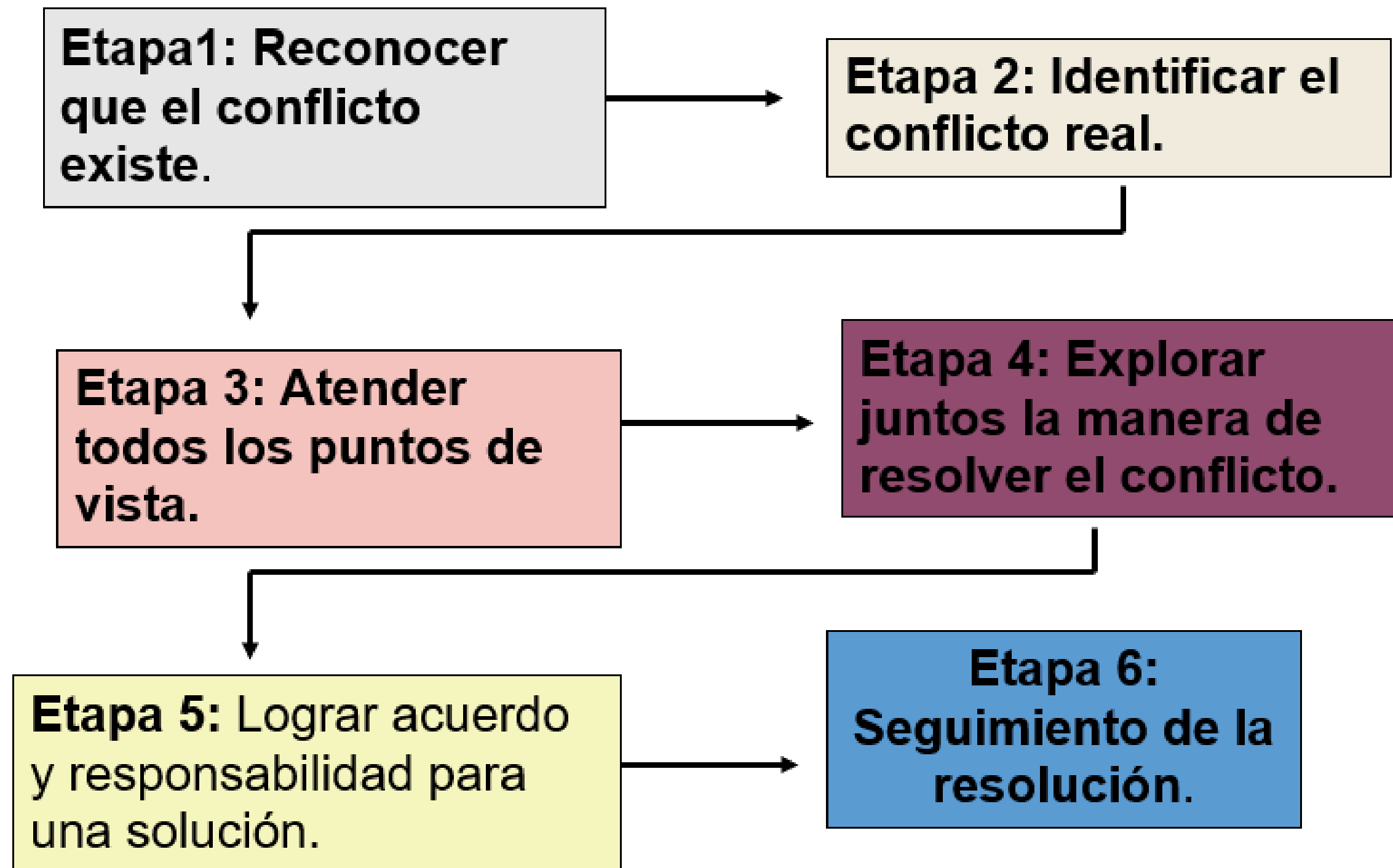


**EVITAR**  
**No ganar - No perder**  
**“dejar pasar”**

**CEDER**  
**PERDER - GANAR**  
**(No necesariamente**  
**pierde)**



# Seis etapas en la resolución de conflictos



# Desarrollo de las etapas de resolución de conflictos

## ETAPA 1: RECONOCER QUE EL CONFLICTO EXISTE.

Si usted reconoce que el conflicto existe y toma medidas para resolverlo, puede convertirlo en una **oportunidad.**

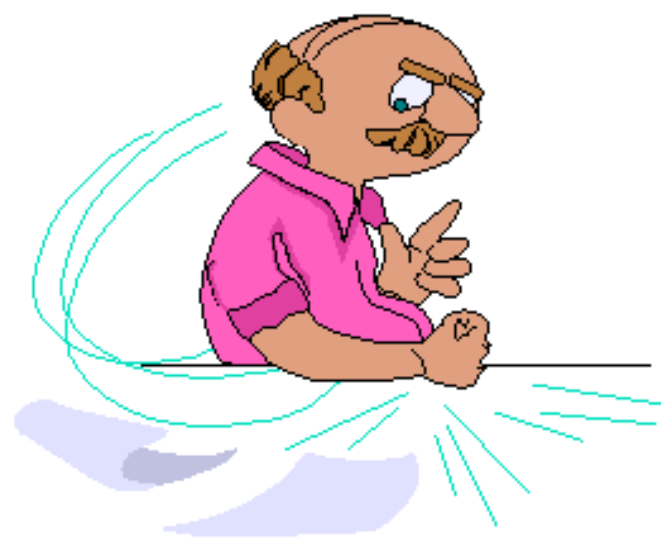


## ETAPA 2: IDENTIFICAR EL CONFLICTO REAL.

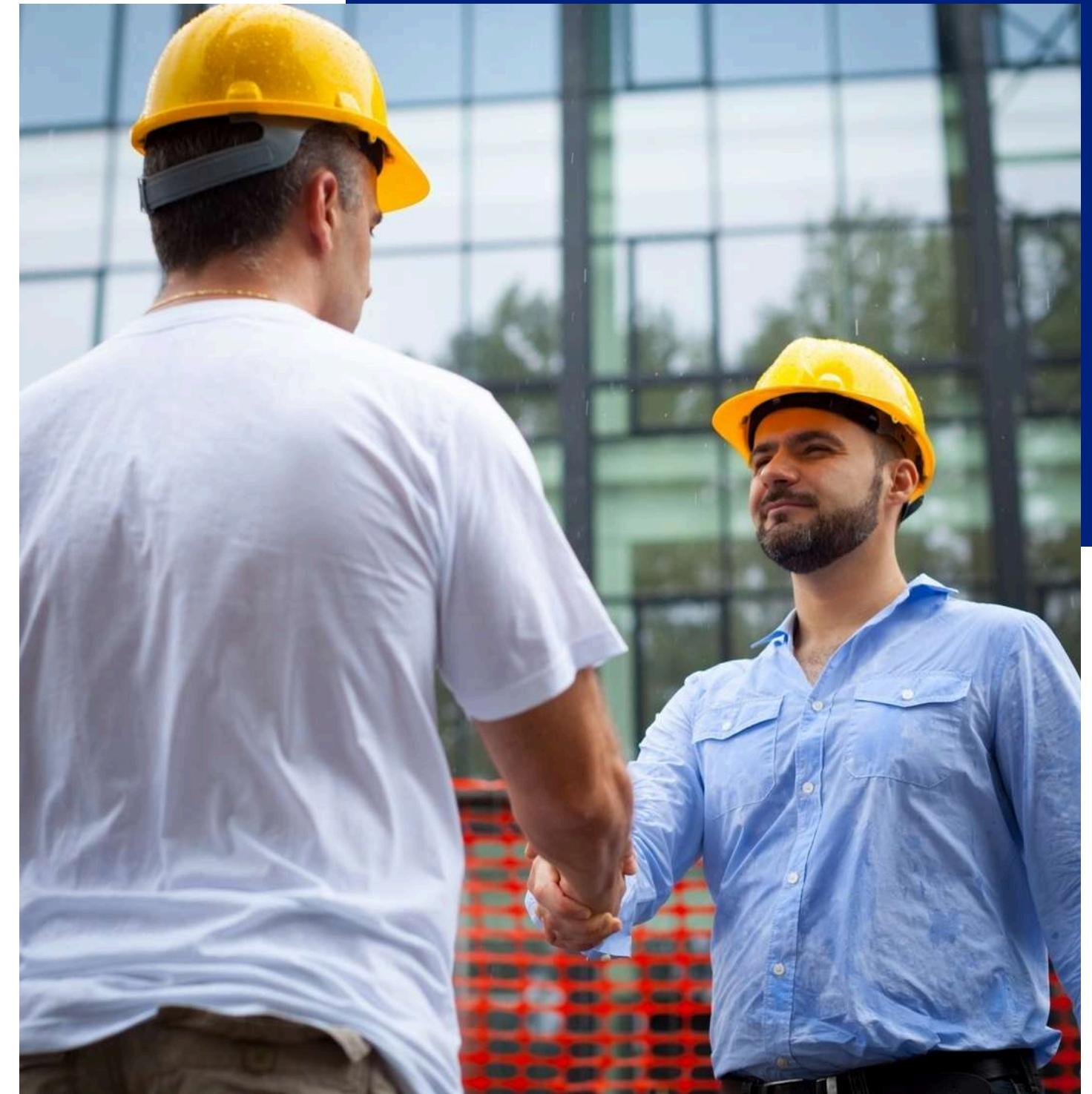
Los conflictos surgen tanto de **CUESTIONES DE FONDO** como de **CUESTIONES EMOCIONALES**. Las cuestiones de fondo son más a menudo la base del conflicto (ejemplo, desacuerdo sobre las tareas), mientras que las cuestiones emocionales lo complican.



**CUESTIONES DE FONDO**



**CUESTIONES EMOCIONALES**



## **Cuestiones de Fondo**

- **Ambigüedad de funciones**
- **Desacuerdos sobre los métodos**
- **Desacuerdo sobre los procedimientos**
- **Desacuerdo sobre las responsabilidades**
- **Desacuerdo sobre los valores**
- **Desacuerdo sobre los hechos**

## **Cuestiones Emocionales**

- **Estilos personales incompatibles**
- **Luchas por el control del poder**
- **Amenazas a la autoestima**
- **Celos profesionales**
- **Resentimientos**

# EL MANEJO DE CONFLICTOS



## ETAPA 3: ATENDER A TODOS LOS PUNTOS DE VISTA.

Hay que comprender los distintos puntos de vista. **Concéntrese en los hechos y conductas**, no en los sentimientos o las personalidades. El acto de “**reprochar**” ocasiona emociones que pasan a ser el centro de atención.



## ETAPA 4: EXPLORAR LA MANERA DE RESOLVER EL CONFLICTO.

Una discusión abierta puede ampliar la información y las **alternativas disponibles**, y conducir a relaciones más confiables y saludables entre los participantes de la situación.



*Nota: No se puede obligar a dos personas a agradarse, ¡pero deben ser capaces de trabajar juntas!*



## ETAPA 5: LOGRAR ACUERDO Y RESPONSABILIDAD PARA UNA SOLUCIÓN.

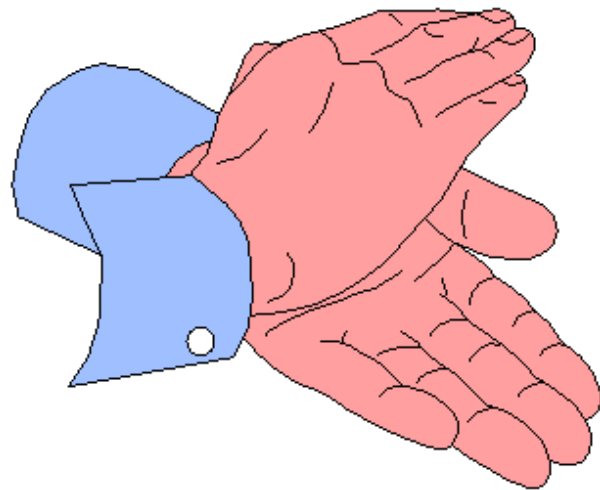
Esto debe lograrse mediante una **sesión conjunta**; nadie puede decir por sí solo al (a los) otro(s) cómo resolver el problema. No se puede forzar el acuerdo.

### INVERSIÓN DE ROLES



## ETAPA 6: PROGRAMAR UNA SESION DE SEGUIMIENTO A FIN DE EVALUAR LA RESOLUCIÓN.

Cuando los miembros de un equipo saben que van a ser considerados **responsables** de la ejecución de un compromiso, es mucho más probable que se atengan a él.



## ¿CÓMO LOGRAR UN DIALOGO EFECTIVO?

- Separar el **problema** de la **persona**.
- **Concentrarme en los intereses**, no en las posiciones.
- **Inventar alternativas** que beneficien a ambas partes.
- **No critique**, y no hable de otras personas.
- **Identificar criterios** objetivos de solución.



## “PROBLEMAS POTENCIALES”

- Ser defensivo, terco y no esta dispuesto a escuchar.
- No reconocer que existe un conflicto.
- No estar dispuesto a discutir el conflicto, dado intentos previos infructuosos.
- No quiere involucrarse aunque sabe que existe el conflicto.





# GRID DEL CONFLICTO



<p><b>CEDER;</b> Posterga intereses en beneficio del otro</p>		<p><b>COLABORAR</b> Busca soluciones de máximo beneficio conjunto</p>
	<p><b>TRANSAR:</b> Intercambia concesiones dividiendo la diferencia</p>	
<p><b>EVADIR;</b> No asumir conflictos, pospone, evita</p>		<p><b>IMPONER;</b> Su propio interés por sobre el otro</p>

# ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS

## •Gestión

- .. Evitar
- .. Confrontar
- .. Transformar
- .. Resolver
- .. Colaborar
- .. Competir
- .. Conciliar
- .. Imponer autoridad
- .. Coerción



- **Gana-Pierde**
  - **Suma Cero**

- **Solución de Problemas**
  - **Diálogo**

- **Gana-Gana**
  - **Beneficio mutuo**

- **Madurez**
  - **Disponibilidad**

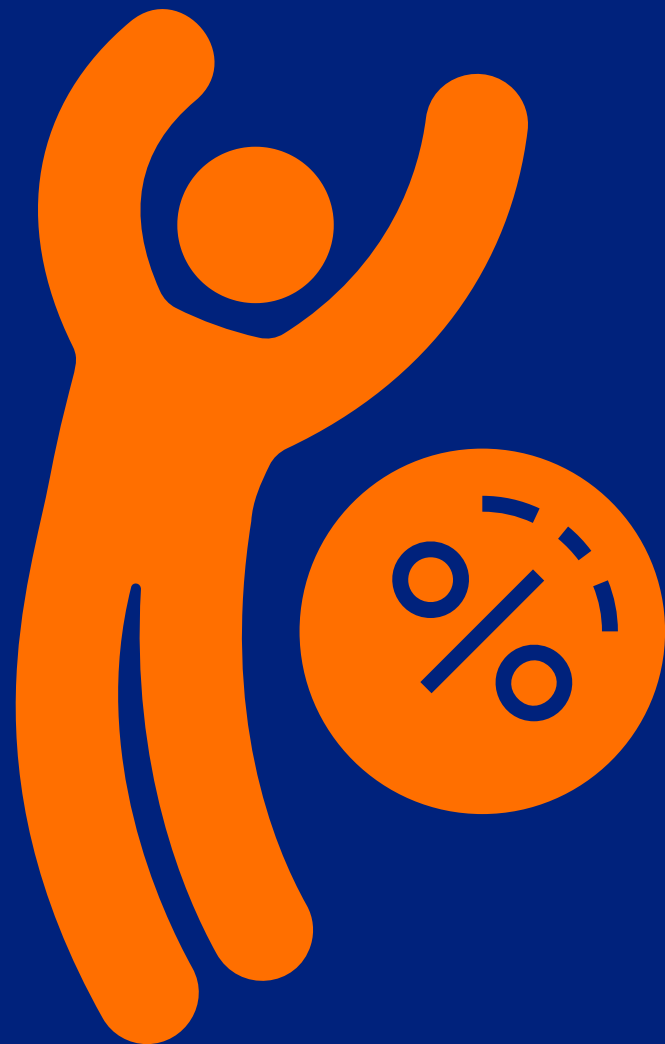
## EN EL MANEJO DE CONFLICTOS

### •EVASION O EVITACION >

-Cuando se trata de un tema trivial.

-Cuando el daño potencial al confrontar un conflicto rebasa los beneficios de una solución al mismo.

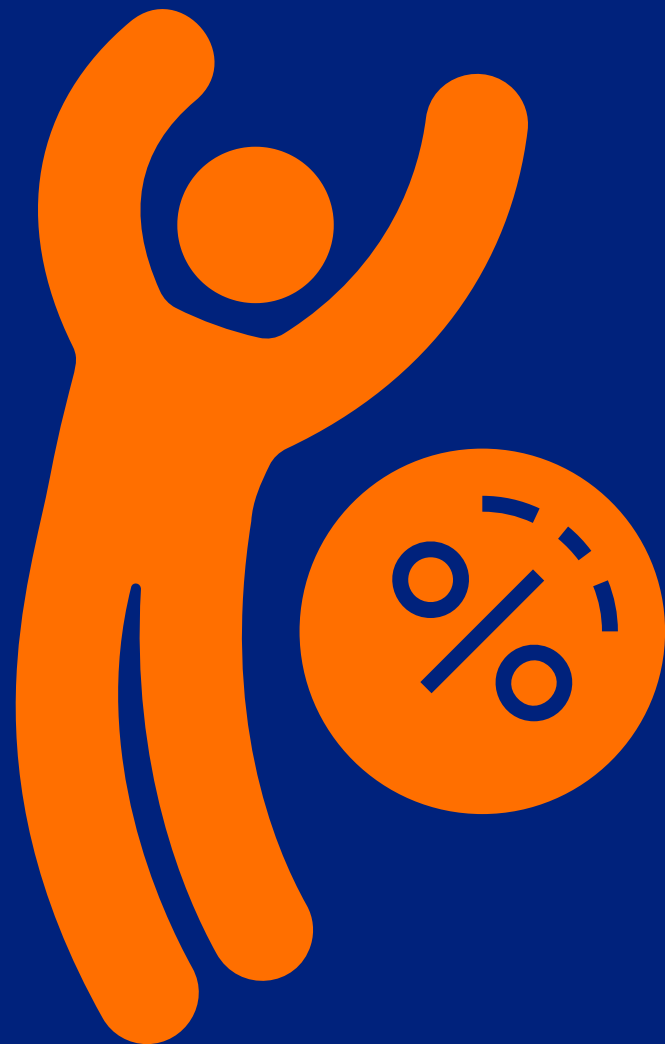
-Cuando se percibe que no existen posibilidades para satisfacer sus intereses.



## EN EL MANEJO DE CONFLICTOS

### •EVASION O EVITACION >

- Para permitir que se calmen las personas.
- Cuando el obtener más información supera las ventajas de una decisión inmediata.
- Cuando otros pueden resolverlo con mayor efectividad.
- Cuando el tema es aparentemente tangencial o sintomático de otro problema más profundo.



## EN EL MANEJO DE CONFLICTOS

### •ACOMODACION ( CEDER ) >

- Cuando se da cuenta que está en un error.
- Cuando el tema es más importante para la otra persona que para uno mismo.
- Para acumular créditos para asuntos posteriores.



## EN EL MANEJO DE CONFLICTOS

### •ACOMODACION ( CEDER ) >

- Cuando una constante postura competitiva o dominante pudiera hacer daño a su causa.
- Cuando es especialmente importante mantener la armonía y evitar conflictos.



## EN EL MANEJO DE CONFLICTOS

### •**COMPETENCIA, DOMINANCIA O IMPOSICION >**

-Cuando una acción rápida y decisiva es vital.

-En temas importantes, cuando se requiere implementar una postura poco popular.



## EN EL MANEJO DE CONFLICTOS

### •**COMPETENCIA, DOMINANCIA O IMPOSICION >**

-En temas vitales, para el bienestar del Servicio.

-Para protegerse a si mismo contra otras personas que sacan partido de un comportamiento no competitivo.



## EN EL MANEJO DE CONFLICTOS

### •TRANSACCION O NEGOCIACION >

- Cuando los oponentes con igual poder están fuertemente comprometidos con metas exclusivas.
- Cuando las metas son moderadamente importantes pero no justifican el esfuerzo.



## EN EL MANEJO DE CONFLICTOS

### •TRANSACCION O NEGOCIACION >

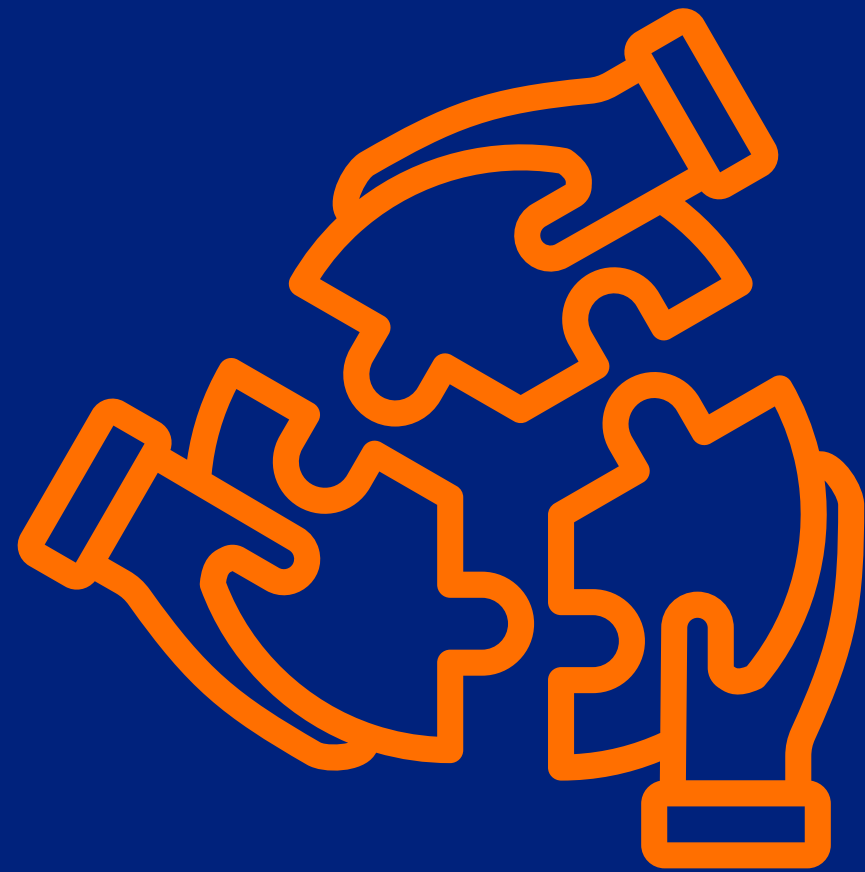
- Para obtener acuerdos transitorios sobre temas complejos.
- Para llegar a soluciones rápidas.
- Como modelo de apoyo cuando la colaboración o la imposición fracasan en su propósito.



## EN EL MANEJO DE CONFLICTOS

### •COLABORACION >

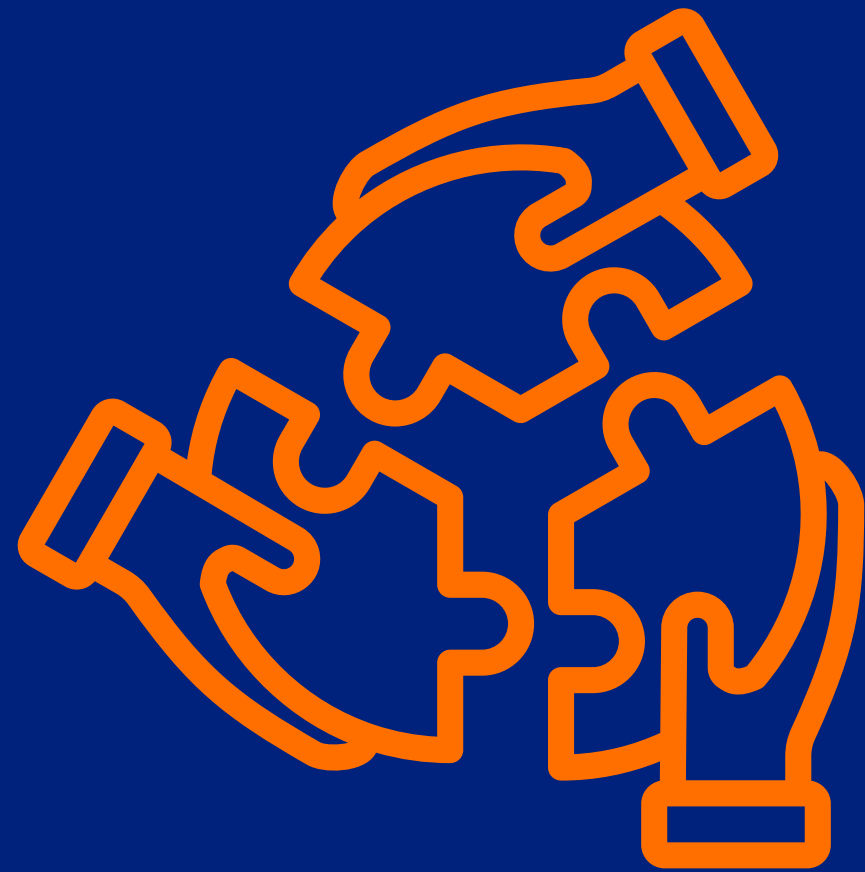
- Cuando los intereses de ambas partes requieren de una solución integrada.
- Cuando su objetivo es aprender y comprender el punto de vista de otros.



## EN EL MANEJO DE CONFLICTOS

### •COLABORACION >

- Buscar puntos de convergencia entre personas con perspectivas distintas sobre un tema.
- Obtener el compromiso de la otra persona.
- Cuando se analizan sentimientos que intervienen



# RESOLUCION COOPERATIVA DE PROBLEMAS

**“ UNA TECNICA DE PASO A PASO “ ...**

**...IDEA DE PROCESO...**



# RESOLUCION COOPERATIVA DE PROBLEMAS

- Desarrollar habilidades de :
- Escucha activa
- Empatía
- Autoconocimiento



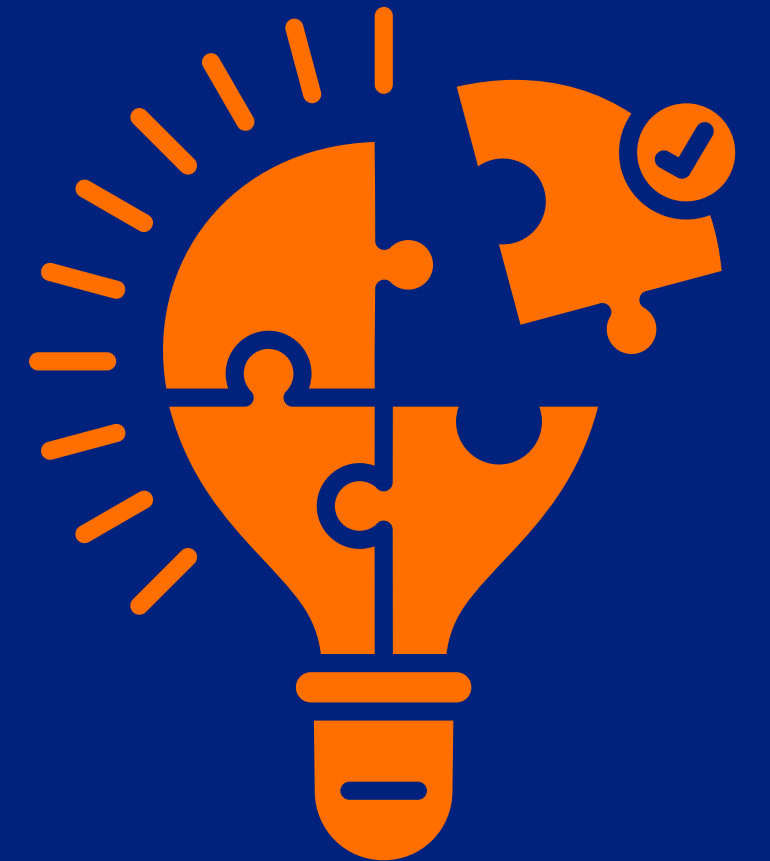
# RESOLUCION COOPERATIVA DE PROBLEMAS

- Generar tormenta de ideas:
  - Creatividad
  - Cantidad
  - Sin evaluaciones



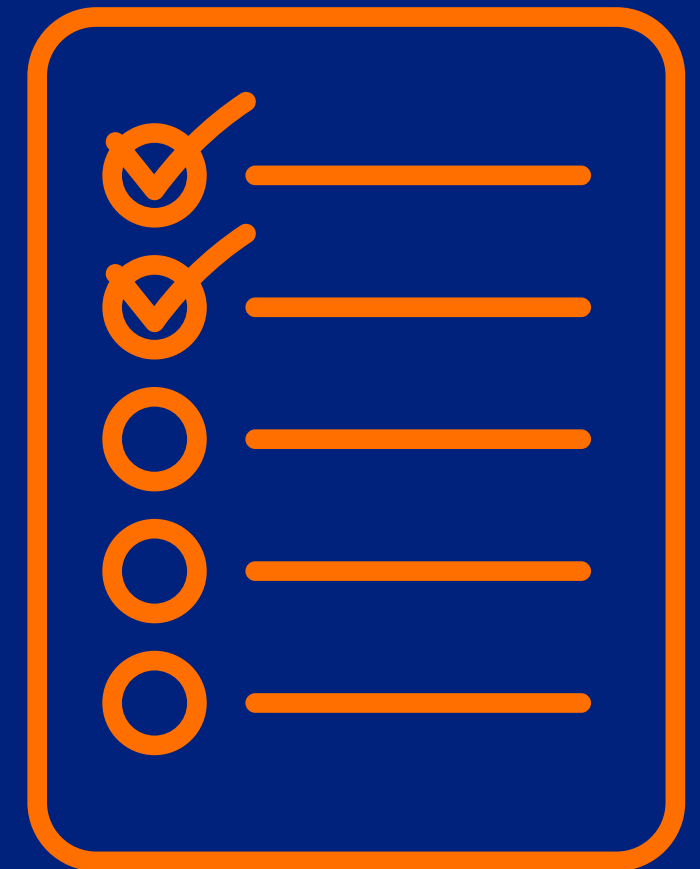
## RESOLUCION COOPERATIVA DE PROBLEMAS

- Seleccionar las soluciones que mejor satisfagan a las partes y verificar posibles consecuencias.



# RESOLUCION COOPERATIVA DE PROBLEMAS

- Planificar quien hará qué, dónde y cuándo.
- Implementar el plan y seguimiento
- Evaluar el proceso.



Los grandes líderes/gestores comparten ciertas cualidades que contribuyen al éxito de sus empresas las 7 competencias de liderazgo que debes buscar:

**Comunicación:** Los buenos líderes/gestores saben cómo comunicarse con sus compañeros, colegas y grupos de interés. Transmiten sus mensajes con seguridad y claridad.

**Motivación:** Los líderes/gestores deben motivar a su equipo, garantizando la dedicación y el compromiso. Los empleados necesitan saber que su líderes/gestores cree en un objetivo para que ellos también lo crean.

**Capacidad de delegación:** Delegar tareas a los compañeros de equipo es una habilidad esencial. Comprender las fortalezas de los empleados y aprovecharlas adecuadamente conduce a mayores tasas de éxito y un mejor rendimiento.

**Integridad:** Los líderes/gestores deben tener una sólida ética empresarial, cumpliendo su palabra y solo haciendo promesas que saben que pueden cumplir.

**Responsabilidad:** Los líderes/gestores de la empresa deben rendir cuentas de sus acciones y de su gente, demostrando a los empleados que pueden confiar en sus líderes en momentos de necesidad.

**Capacidad para la toma de decisiones:** Los Líderes deben tomar decisiones, incluso cuando carecen de información, la decisión es difícil o el tiempo es limitado.

**Resolución de problemas:** La resolución de problemas y el pensamiento crítico ayudan a los líderes/gestores a analizar problemas complejos, gestionar la incertidumbre e inspirar confianza en su equipo durante momentos difíciles.

# TÉCNICAS DE LIDERAZGO PARA LA CONDUCCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

MÓDULO 4

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y TOMA DE DECISIONES.





Contacto

Teléfono: +569 6406 6491

Whatsapp: +569 6406 6491

Email: [contacto@ore-mining.com](mailto:contacto@ore-mining.com)

Web: [www.oremining.cl](http://www.oremining.cl)

