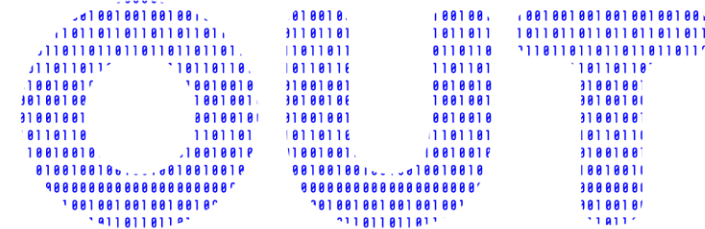


## C O D I N G -



> valuable outside tool  
for employment

# Unidad 2 – Trabajar en programación

Sub Unidad 2.6. – Gestión de conflictos



> valuable outside tool  
for employment

*“La paz no es la ausencia de conflicto, es la capacidad de gestionar el conflicto por medios pacíficos.” - Ronald Reagan.*



# Objetivos:

Los principales objetivos del módulo de gestión de conflictos son principalmente dos:

- Conocer la importancia de la resolución de conflictos;
- Conocer la importancia de la resolución de conflictos y la tutoría para llegar a una resolución pacífica.



# ¿Qué es el conflicto? ¿Qué es la gestión de conflictos?

## Conflicto VS Desacuerdo

- Cuando las personas tienen un **desacuerdo**, significa que a pesar de que no están de acuerdo, la relación permanece intacta;
- Los **conflictos** pueden conducir a relaciones frágiles, ya que implican una dualidad entre el problema y la relación.

Sin embargo, los conflictos forman parte de las relaciones normales y saludables; no se pueden evitar pero se pueden llevar a cabo de manera positiva.

Un conflicto surge de las diferencias y ocurre cuando no estamos de acuerdo con los valores, motivaciones, puntos de vista, creencias o deseos de otras personas.

# ¿Qué es el conflicto? ¿Qué es la gestión de conflictos?

- Cuando un conflicto desencadena sentimientos fuertes, es porque generalmente una **profunda necesidad personal y relacional** es la esencia del problema:



La necesidad de sentirse seguro y protegido

2) La necesidad de sentirse respetado y apreciado.



3) una necesidad de mayor cercanía e intimidad



# Una resolución de conflictos exitosa depende de:

- Gestionar eficazmente el estrés y permanecer en alerta y relajado;
- Control de las emociones y del comportamiento;
- Respetar las diferencias.

## Los principales tipos de conflictos:

### Conflictos personales o relacionales

- Suele estar relacionado con nuestra identidad, autoimagen u otros aspectos como, lealtad, abuso de confianza, traición o falta de respeto.
- Una buena forma de abordar este tipo de conflictos es mediante el diálogo abierto y la comunicación no violenta.

### Conflictos instrumentales

- Generalmente sobre metas, estructuras, procedimientos y medios.
- Una buena forma de solucionar este tipo de conflictos es mediante la argumentación y encontrando soluciones aceptables para ambas partes.

### Conflictos de intereses

- Por lo general, se trata de la distribución de los medios para lograr objetivos, como tiempo, dinero, espacio y personal.
- Una buena forma de resolver este tipo de conflictos es mediante la negociación, para llegar a un acuerdo para la división de recursos.



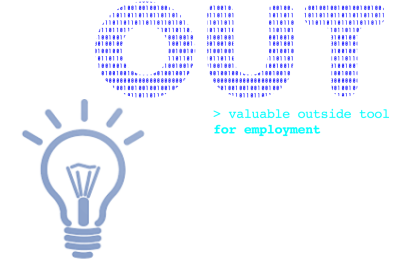
# Maneras ineficaces de lidiar con los conflictos



Un conflicto puede desencadenar sentimientos y emociones **fuertes**.

## Maneras ineficaces:

- No poder ponerse en la perspectiva de otra persona;
- No poder controlar sus emociones;
- Ignorar el conflicto;
- Evitar el conflicto.



# Consejos para una resolución de conflictos eficaz

- Ser capaz de aliviar el estrés de forma rápida. Manteniendo la calma podrás responder de forma asertiva, tranquila y ajustada, ya que no permitirás que tus emociones se interpongan en el camino.







# Consejos para una resolución de conflictos eficaz

- **Sea capaz de reconocer y controlar sus emociones.** La conciencia emocional le permite comprender cómo se siente de esa manera y por qué. Si sabe exactamente cómo y por qué tiene esos sentimientos, será más capaz de comunicarlos claramente a los demás.



- **Mejore su comunicación no verbal.** La información más relevante durante un conflicto o discusión generalmente se obtiene mediante el uso de la comunicación no verbal. Cuando esté involucrado en un conflicto, debe prestar atención a la comunicación no verbal, ya que le dará algunas señales de los sentimientos e intenciones reales de la persona.



# Consejos para una resolución de conflictos eficaz

- **Usar el humor y el juego para lidiar con conflictos.** A pesar de ser una muy buena forma de alegrar el ambiente y decir cosas que serían muy difíciles de decir, cuando se usa incorrectamente puede hacer más daño que bien. La regla debe ser reírse con la otra persona y no con ella.





# Recursos:

## Vídeos relacionados en inglés:

- <https://www.youtube.com/watch?v=KY5TWWz5ZDU>
- <https://www.youtube.com/watch?v=QLbGHQo4qnA>
- <https://www.youtube.com/watch?v=v4sby5j4dTY>

## Vídeos relacionados en portugués:

- <https://www.youtube.com/watch?v=wg1DHNuBELQ>
- <https://www.youtube.com/watch?v=CxK5F17Dyd8>
- <https://www.youtube.com/watch?v=me97LuVmZOg>

## Vídeos relacionados en español:

- [https://www.youtube.com/watch?v=aDWZVBvNo\\_o](https://www.youtube.com/watch?v=aDWZVBvNo_o)
- <https://www.youtube.com/watch?v=ShYlEXSGtxM>
- <https://www.youtube.com/watch?v=3rM4W-xXT6Q>



# Actividades ¡Su turno!

## Actividad 1.

Actividad: 5 minutos eligiendo individualmente + 10 minutos eligiendo en grupo + 10 minutos compartiendo con la clase = 25 minutos

Comentarios de grupo: 5 minutos

Este ejercicio ayuda a explorar la naturaleza de un tema determinado. Ayuda a generar una discusión sobre ese tema y ver cómo la gente lo ve de manera diferente.





# Actividades ¡Su turno!

## Actividad 2.

Actividad: 5 min Etapa 1 + 2 min Etapa 2 + 4 min Etapa 3 + 10 min Etapa 4 = 21 minutos

Comentarios de grupo: 10 minutos

Este ejercicio ayuda a crear un ejemplo vívido que luego se puede discutir y explorar más a fondo y ver cómo una conversación puede diferir de la otra.



## C O D I N G -



> valuable outside tool  
for employment

# Unidad 2 – Trabajar en programación

Subunidad 2.6. – Gestión de conflictos