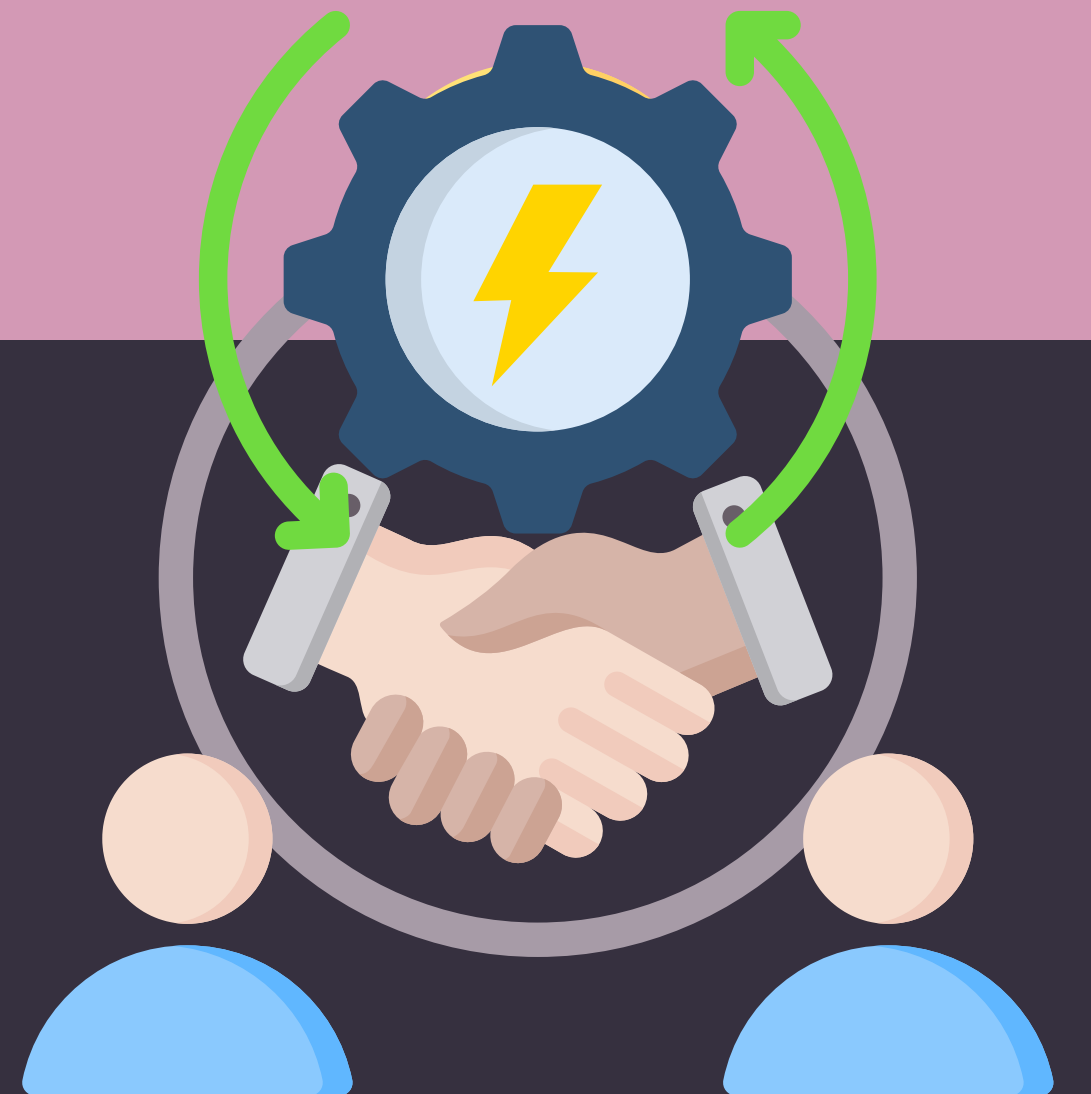


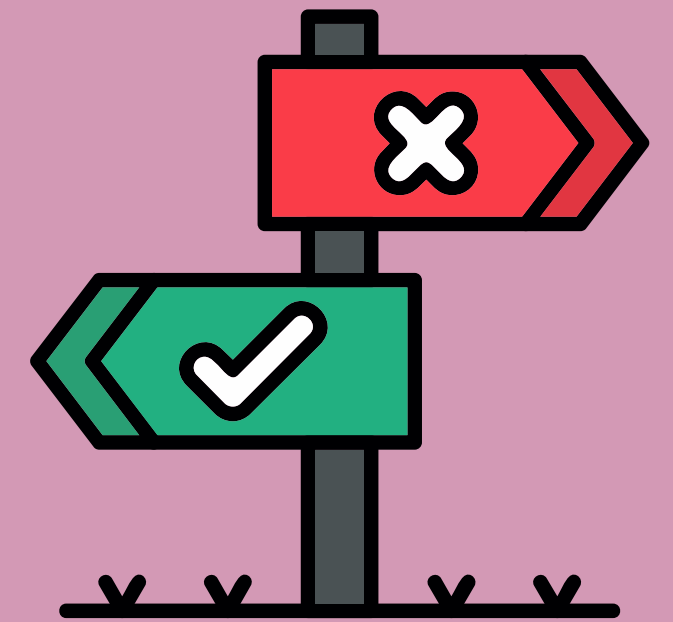
ATENCIÓN A GRUPOS

TEMA 5

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



O CONFLITO



SER SOCIAL

VANTAGES

SEGURIDADE

PODER

ESTATUS

AUTOESTIMA

**LOGRO DE
METAS**

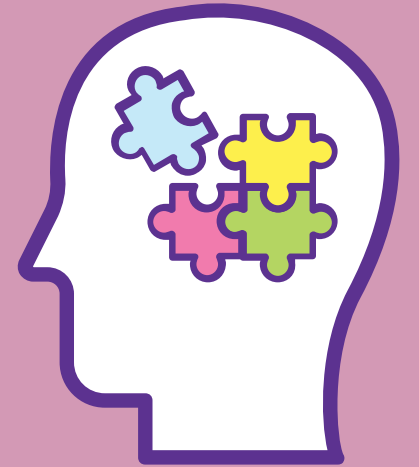
PERTENZA

DISCREPANCIA

MOTIVOS REAIS
PROBLEMAS QUE
EXISTEN

MOTIVOS NON REAIS:
IMAXINARIOS
INVENTADOS

TIPOS DE CONFLITO



PARTICIPANTES

CONFLITO INTRAPERSONAL

Cun mesmo

CONFLITO INTERPERSONAL

INTRAGRUPAL

(Dentro do grupo)

INTERGRUPAL

(Entre grupos)

CONTIDO

RELACIONAIS

Entre familiares/ amigos ou parellas

INTERESES

Motivados según as necesidades

DE VALORES OU ÉTICOS

Relacionados co entorno, a cultura

DE LIDERAZGO OU PODER

+ no laboral

PERSONALIDADE

Formas diferentes de ver as cousas



TIPOS DE PERSONALIDADE

PASIVO

Rara vez buscan confrontación, non expresan a súa opinión e van o son do grupo

Comunicación non verbal, evitan contacto visual/posicións pechadas do corpo



PASIVO-AGRESIVO

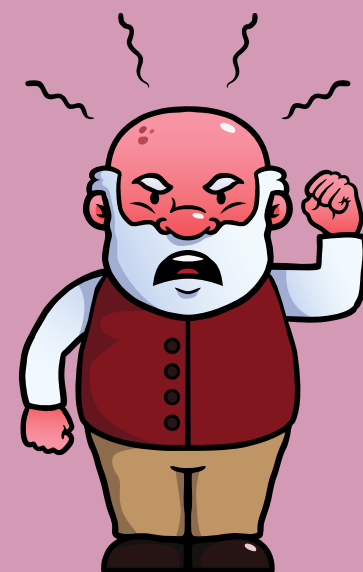
Non se sinten cómodas expresando a súa opinión pero a súa comunicación non verbal non coincide coa verbal. Representan unha cousa pero din outra.



AGRESIVO

Convencidas da súa opinión, non escoitan a opinión dos demais e poden chegar a faltar ao respecto.

Linguaxe de confrontación e interpoñen as súas ideas con frecuencia



ASERTIVO

Saben como expresar as súas opinións respectando as opinións dos demais e practicando a escoita activa e argumentando.

Xestos e expresións relaxadas



ACTITUDES ANTE OS CONFLITOS

COMPETITIVA

Destructora ou atacante,
a persoa contraria é o teu
enimigo

Laboral: posición
Amigos: roles



ACOMODATIVA

Non manifestan
incomodidade e non creen
que teñan recursos
suficientes para defender as
súas ideas



COLABORATIVAS OU DE COMPROMISO

Buscan solucionar e chegar a
un beneficio común,
buscando nexos de unión co
contrario



EVITACIÓN OU EVASIVAS

Fan como se non houbera
conflito para non
enfrentarse a el.
Evitan o conflito
Papel de vítima

TOMA DE DECISIONS EN GRUPO



1

**IDENTIFICAR E
DEFINIR O
PROBLEMA:**

Duración da toma
de decisións

2

**ESTABLECER
SOLUCIÓNS:**

Choiva de
ideas
Definir os
pasos a seguir

3

**ANÁLISIS DE
SOLUCIÓNS:**

Pros e contras de
cada situación.
vislumbrar
solución vantaxosa

4

**VER
ALTERNATIVAS**

Combinamos
solucións
plantexadas
con ideas
novas

5

**ANALIZAR
POSIBLES
RESULTADOS**

Ter en conta a
posible viabilidade
para levala a cabo

6

**DESCARTAR
ALTERNATIVAS**

Quedar coa
opción mais
apropiada

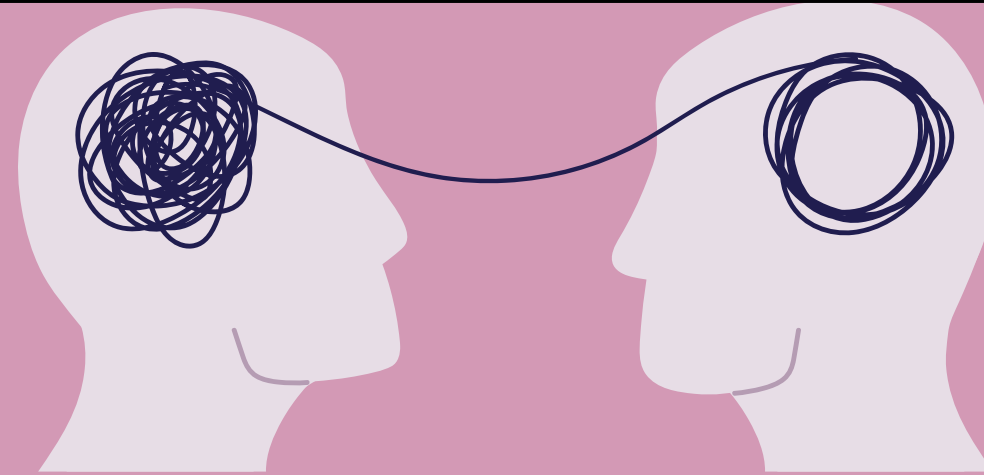
7

**TOMAR
DECISIONS**

Aplicamos a
solución asumindo
responsabilidades

FACTORES QUE ENTORPECEN A TOMA DE DECISIONS

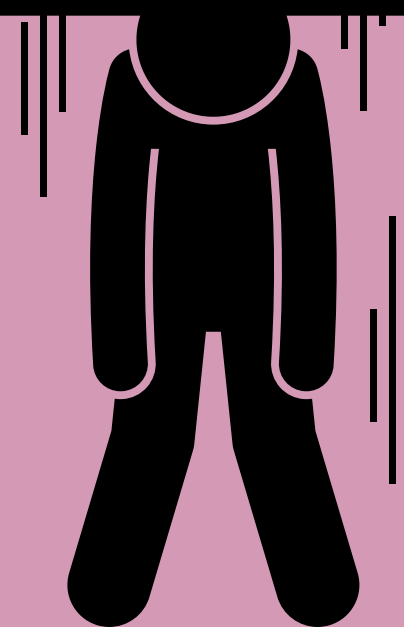
DEPENDENCIA DOUTRAS PESSOAS



ELEVADO NIVEL DE
ANSIEDADE



FALTA DE
AUTOCONFIANZA



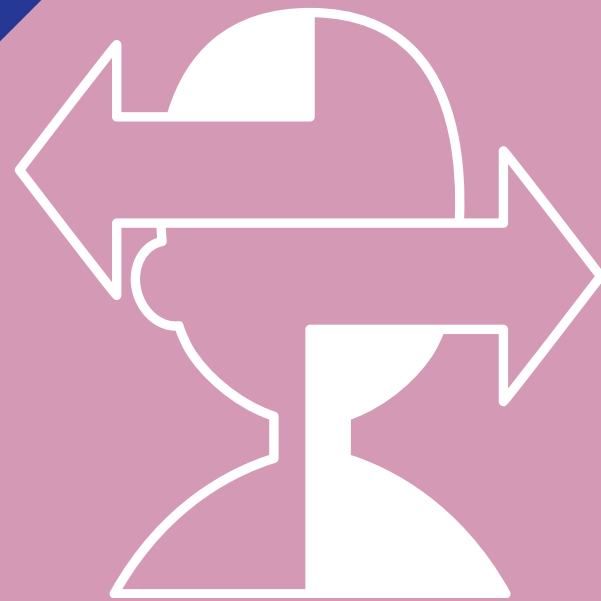
FALTA DE VISIÓN DO
OBXECTIVO



TÉCNICAS PARA A XESTIÓN DO CONFLITO

**MALA COMUNICACIÓN É A
ORIXE DE MOITOS
CONFLITOS**

**BOA COMUNICACIÓN
PERMÍTENOS TRANSMITIR
IDEAS DE FORMA CLARA**

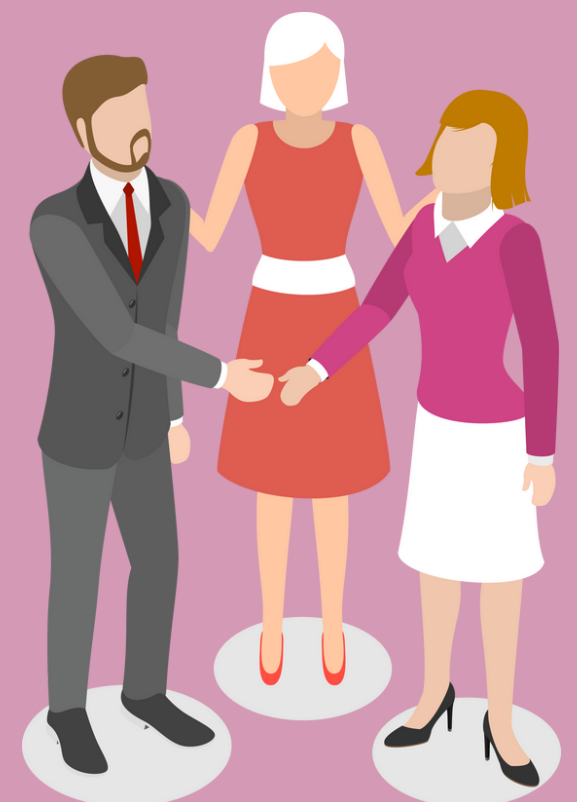


MEDIACIÓN

NEGOCIACIÓN

ARBITRAXE

CONCILIACIÓN



MEDIACIÓN E CONCILIACIÓN

BÚSQUEDA SOLUCIÓN DE FORMA VOLUNTARIA PARA
RESOLVER UN PROBLEMA A TRAVÉS DUNHA
TERCEIRA PERSOA

PARTES INVOLUCRADAS PROACTIVAS

MEDIADOR/A:

- GUÍA IMPARCIAL
- FACILITAR INFORMACIÓN OBXECTIVA
- GUIAR SOBRE OS PUNTOS DA MEDIACIÓN
- TRATAR DE QUE AS EMOCIÓN E SENTIMENTOS NON SEXAN OBSTÁCULOS
- INFLUIR DE FORMA POSITIVA E NEUTRAL
- BUSCAR PUNTOS COMÚNS
- FACILITAR UNHA COMUNICACIÓN FUNCIONAL



EVITAR:

- VIOLENCIA VERBAL
- ANSIEDADE
- BLOQUEOS
- VISUALIZACIÓN TRÁXICA DOS ARGUMENTOS
- DESAPARICIÓN DA CAPACIDADE DE NEGOCIACIÓN
- SENTIMENTOS DESTRUCTIVOS
- SOLUCIÓN EXTREMISTAS

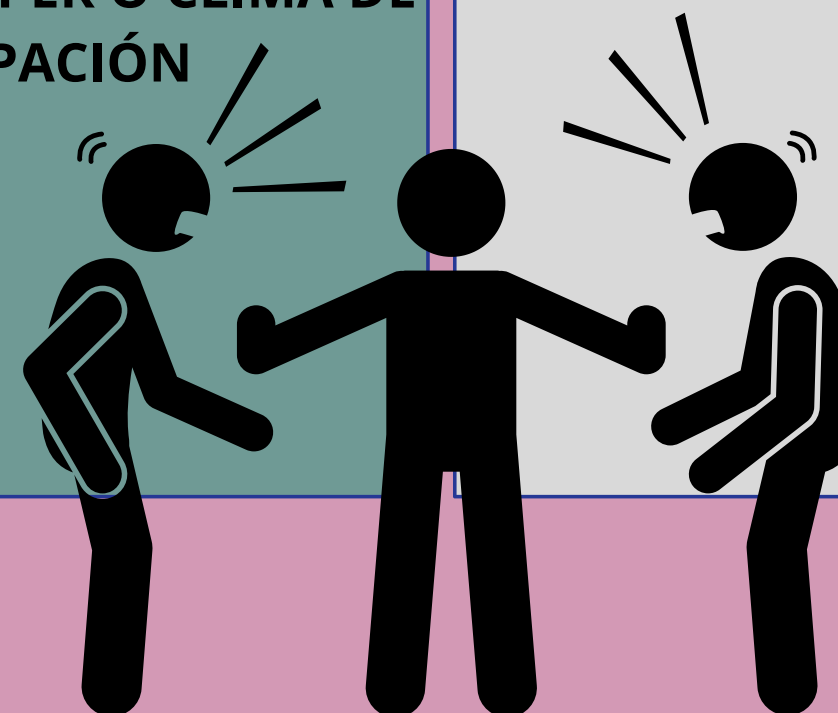


RESOLVER CONFLICTOS MEDIANTE O DIÁLOGO
E O ACERCAMENTO DE POSTURAS

O CONCILIADOR ENCÁRGASE DE:

- PROPOÑER AS SOLUCIÓN
- ROMPER O CLIMA DE CRISPACIÓN

MOI USADO NO
ÁMBITO LABORAL EN
NEGOCIACIÓN QUE SE
ATOPABAN
ATASCADAS



ARBITRAXE E NEGOCIACIÓN

UNHA PERSOA ALLEA RESOLVE O
CONFLITO

CONXUNTO DE TÉCNICAS PARA QUE
AMBAS PARTES SALGAN
BENEFICIADAS, NON TEN PORQUÉ
HABER TERCERAS PERSONAS

ARBITRAXE

PARTES INVOLUCRADAS:
ESTÁN DE ACORDO EN
UTILIZAR ESTE PROCEDEMENTO
ACEPTAN O QUE SE
DICTAMINE



NEGOCIACIÓN

FASES DO PROCESO:

- **ANÁLISIS DA SITUACIÓN
POR AMBAS PARTES**

Preguntas para obter
información e propostas de
posibles situacións

- **REFLEXIÓN NEUTRAL:**

Posibles acordos dende cada
unha das partes

- **PROPOSTA DE SOLUCIÓN:**

Sobre esta solución
propondranse modificacións
ou solucións alternativas

