



resolución de conflictos

Víctor Vives
Brayan Zapata

2 diciembre 2015



escenario

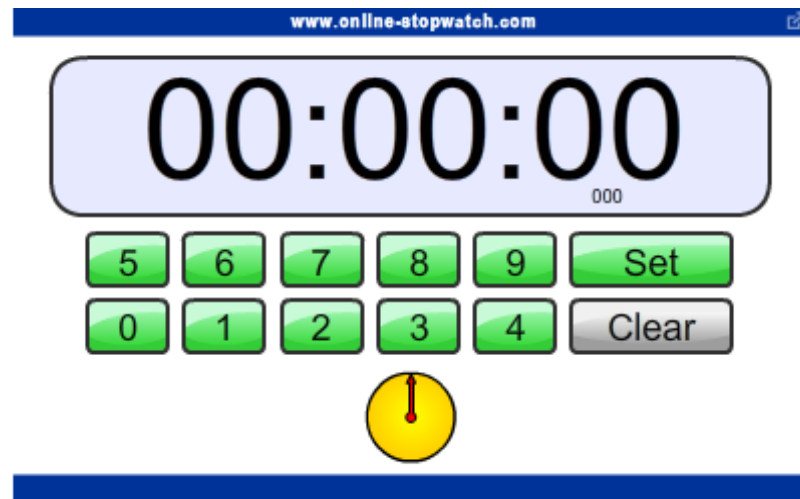
- 2 departamentos TI de 11 personas cada uno
- Cada persona tiene un rol distinto
- Consultora BI
- Problemas económicos en la compañía
 - ✓ Rumor de que se va a **prescindir** de dos personas en el dpto. TI
 - ✓ El CIO está de viaje
 - ✓ El equipo debate sobre qué **dos personas** son **prescindibles**





escenario

- Duración: 4 minutos





Conflicto

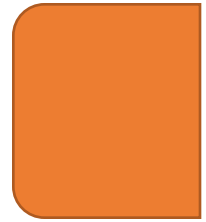
- **¿Qué es?** Existencia de una diferencia
- **¿Cómo resolverlo?** Actuar como el buen médico:
 - Diagnosticar el conflicto
 - Realizar un pronóstico
 - Recetar tratamientos adecuados
 - Seguir la “enfermedad”





Conflicto

- **Detección:** Observación, interpretación e intuición
- **Diagnóstico:** ¿fuente del conflicto? estructural / emocional
- **Primera cura:** imposición / concesión / comprensión / negociación
- **Seguimiento y cura final**



Buenas prácticas

- Separar a las personas del problema
- Centrarse en las auténticas raíces del problema
- Creatividad para la ganancia de las partes
- Criterios objetivos para la evaluación y seguimiento
- Ser firmes, justos, flexibles, amistosos y conocernos a nosotros mismos