



Competencias que se cubren:

Categorías de Competencias Primarias:

• **Valores—**

Guiado por un código personal de ética. Demuestra un fuerte sentido de integridad.

• **Resolución de Conflictos—**

Reúne a las personas que han sido separadas por sus diferencias.

• **Iniciativa—**

Proactivamente hace que las cosas sucedan. Es auto-disciplinado.

Categorías de Competencias Relacionadas:

• **Conciencia Externa—**

Ver las cosas desde varios puntos de vista. Mantenerse actualizado en temas que afectan la responsabilidad.

• **Manejo del Estrés—**

Diferenciar entre el estrés positivo y el negativo. Mantener una actitud equilibrada.

• **Habilidades Interpersonales—**

Mostrar una habilidad consistente para desarrollar relaciones sólidas dentro y fuera de la empresa.

• **Comunicaciones—**

Mejora las habilidades individuales y de la empresa a través de la escucha activa apoyada en presentaciones de información oral y escrita.

Tomando el Conflicto como Apertura

RESUMEN

Muchas empresas tienen desafíos cuando evitan el conflicto, donde algunas personas no tienen conciencia de algunos asuntos, y cuando los temas difíciles no se debaten abiertamente. El conflicto puede ser constructivo cuando las personas comprenden sus fuentes y los asuntos están claros.

CONTEXTO

La palabra “constructivamente” se define como servir para mejorar o aconsejar; ayudar. Los expertos en desarrollo organizacional nos dicen que el conflicto es uno de los catalizadores más poderosos para el cambio en las relaciones, equipos o en la misma empresa.

El objetivo de este módulo es proveer el impulso para crear una cultura que fomente y sostenga un ambiente abierto para los conflictos constructivos. En este ambiente, todos los que experimentan el conflicto se sienten cómodos y confiados para manejarlo, sabiendo que será resuelto con responsabilidad y respeto.

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Identificar las fuentes del conflicto
- Identificar las oportunidades de las situaciones de conflicto
- Sacar a la luz los conflictos ocultos
- Incorporar lineamientos para mantener productivas las situaciones de conflicto
- Ir más allá del conflicto sin generar resentimiento