



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS



POSITIVA EDUCA
Pensando en ti

POSITIVA EDUCA COACH

MÁSTER CLASS 12

CICLO 3 - EDUCACIÓN PARA LA ACCIÓN EN SST

**5 CLAVES PARA LA GESTIÓN
DE SITUACIONES CONFLICTIVAS**

5 claves para la gestión de situaciones conflictivas



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

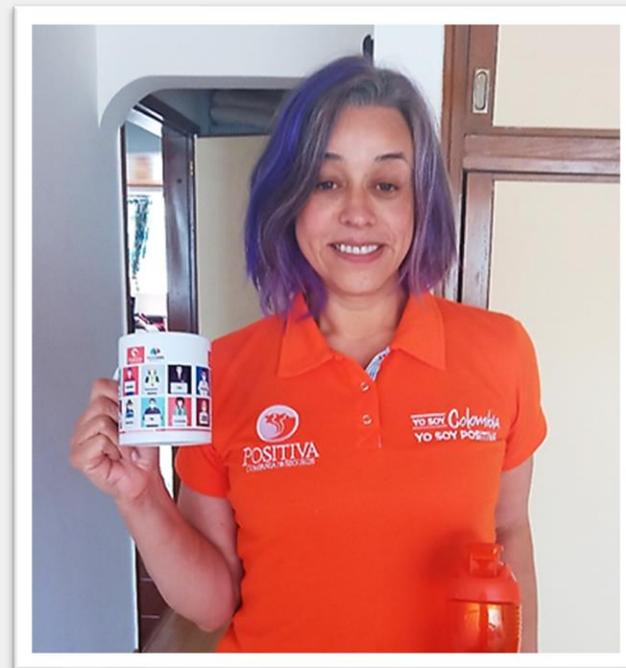


Innovación



Capital
Estratégico

IVETTE CONSUELO HERNÁNDEZ,
Fonoaudióloga de la Universidad del
Rosario, Máster en Comportamiento
No Verbal y Detección de la Mentira
de la Universidad a Distancia de
Madrid –UDIMA.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Objetivo General

Proporcionar a los participantes guías basados en aspectos **intrapersonales** e **interpersonales** para manejar de manera asertiva las situaciones de conflicto.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



El conflicto es una situación en la cual dos o más personas con intereses diferentes entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas

WIKIPEDIA

<https://blog.kezmo.com/consejos-para-manejar-conflictos-y-mejorar-la-comunicaci%C3%B3n-interna-en-tu-organizaci%C3%B3n-b491f6ecb38c>



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA
ES ACCIÓN
POSITIVA

POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA
Pasando al 2

Inteligencia interpersonal

Inteligencia intrapersonal

HOWARD GARDNER



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



“La charla”

Eugene de Blaas (1905)

Inteligencia interpersonal

**Nos habilita para relacionarnos
e interactuar con otros.**

- La capacidad de empatía.
- Entender las emociones del otro.
- La escucha activa.
- La capacidad de interactuar con otras personas.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



Inteligencia intrapersonal

Capacidad de identificar, entender y procesar nuestras propias emociones.
(Emociones – pensamientos – actitudes).

- Autocontrol y regulación emocional.
- Estabilidad emocional.
- Autocomprensión.
- Autoestima y voluntad.

<https://sites.google.com/site/aprendamosjuntosikqo/inteligencia-intrapersonal>



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



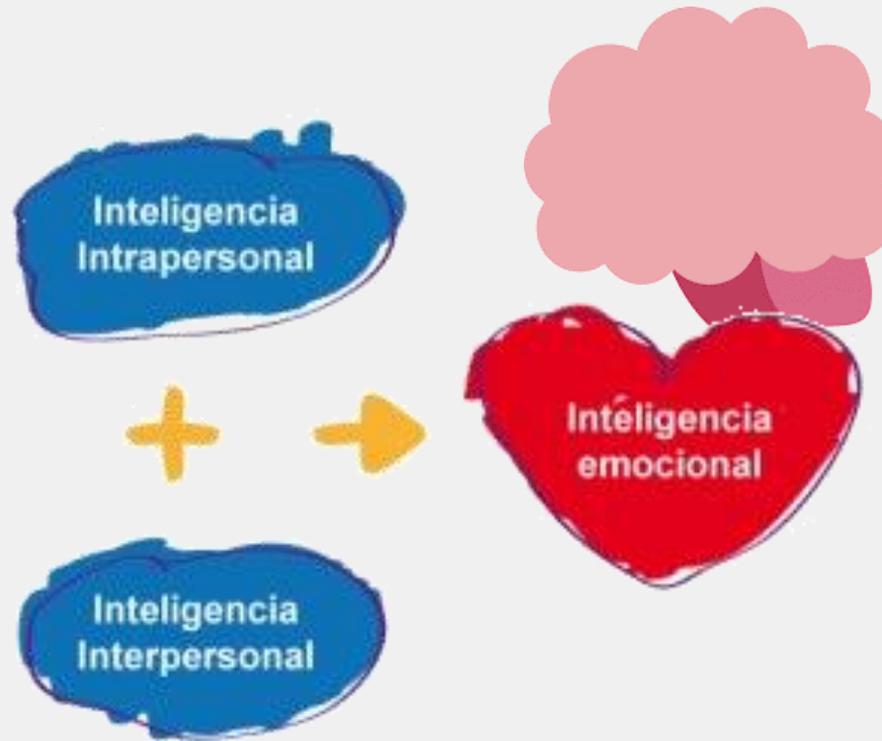
Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



FUENTE
[https://blogs.imf-
formacion.com/blog/corporativo/neuropsicologia/inteligencia-interpersonal-
intrapersonal/](https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/neuropsicologia/inteligencia-interpersonal-intrapersonal/)



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

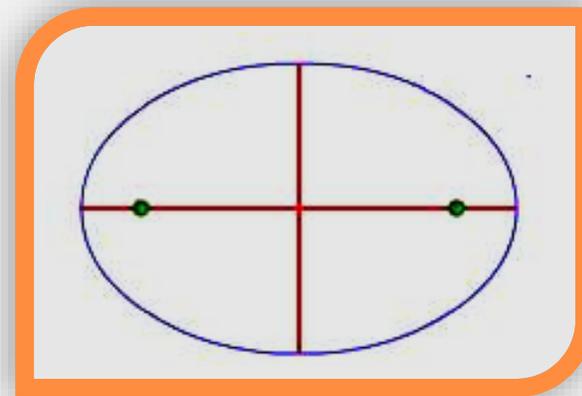


Innovación



Capital
Estratégico

Gestión del conflicto interpersonal



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



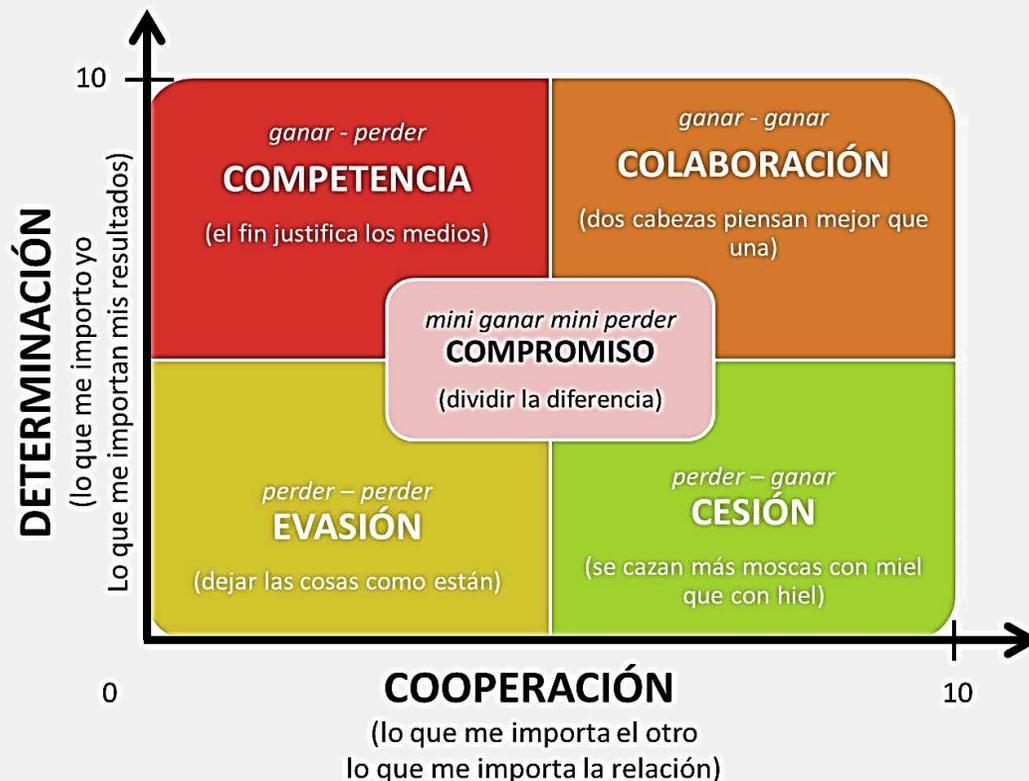
Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



<https://www.ionos.es/startupguide/productividad/gestion-de-conflictos/>



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

5 estilos de gestión de conflictos



- 01 Alto grado de determinación bajo en cooperación: **estilo de competición.**
- 02 Bajos niveles de determinación o afirmación alto grado de cooperación: **estilo complaciente**
- 03 Bajos niveles de afirmación y cooperación: **estilo evitativo.**
- 04 Alto grado de afirmación y de cooperación: **estilo colaborador.**
- 05 Cierta equilibrio entre la afirmación y cooperación: **estilo caracterizado por transigir.**



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

En este **2020 Positiva te acompaña**
con una estrategia en acción

Gestión de conflictos interpersonales



MÉTODO DE HARVARD

2

Claridad sobre
los intereses de
ambas partes

Analizar y
desglosar el
conflicto –
metas reales
para ambos

1

Hechos
concretos

Separar la
persona y sus
emociones de
los hechos

3

Estudiar
conjuntamente
ideas y
propuestas

No poner
limitaciones;
cada idea se
considera

4

La mejor
solución
posible

Basada en
criterios
objetivos de
valoración

Conflicto y estrés

Reacción ante las situaciones estrés



Nos irritamos



Nos bloqueamos



Huimos



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



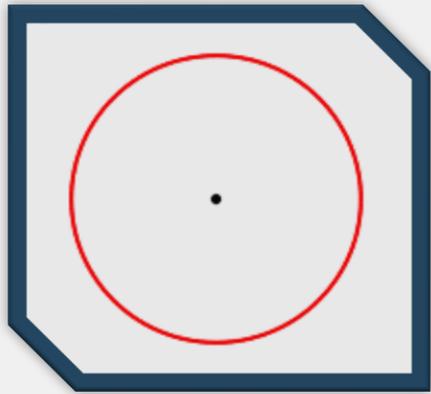
Capital
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA
ES ACCIÓN
POSITIVA

POSITIVA
COMPANIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA
Pasando al 2



Gestión del conflicto intrapersonal



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

¿Cuál se proyecta más asequible?



A



B



Sostenibilidad



Aliados Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación

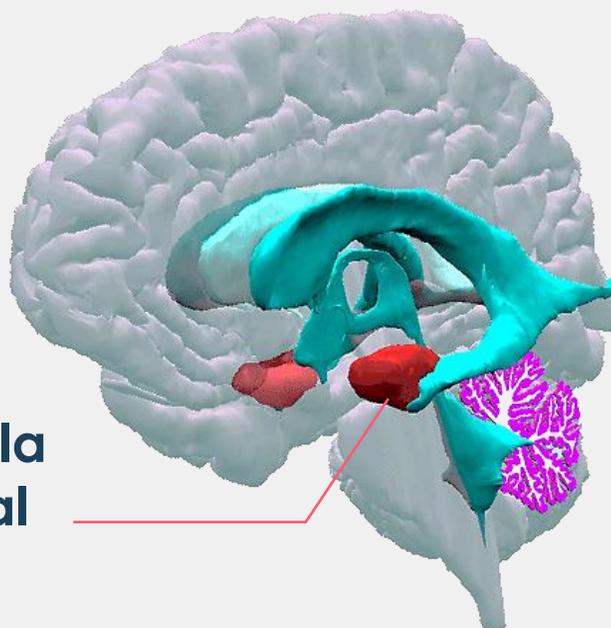


Capital Estratégico

Gestión de situaciones

La amígdala cerebral y las reacciones emocionales

Amígdala
cerebral



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



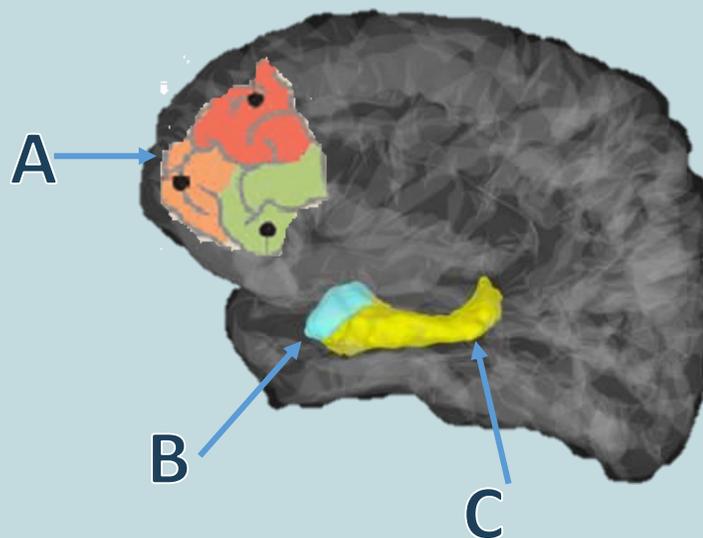
Innovación



Capital
Estratégico

El cerebro y la gestión de conflictos

- A. CORTEZA PREFRONTAL:** Gerente del cerebro, nos permite ser eficientes.
- B. AMÍGDALA:** Detector de amenazas.
- C. HIPOCAMPO.** Mediador ante situaciones complejas.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación

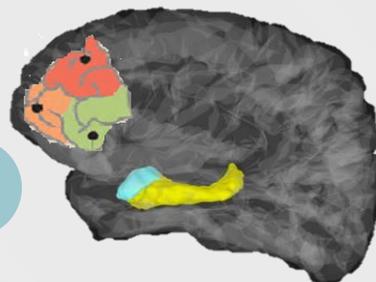


Capital
Estratégico

Asertividad en el manejo de los conflictos

Negociar
con

Armonía cerebral



5 claves
desde la
biología

1

Surfear en la ola emocional:
Tiempo fuera para equilibrarse= 90 segundos.

2

Quitarse la armadura:
Ponerse en una posición cómoda y soltar las tensiones musculares. *(Respirar sosegadamente)*

3

Activar el radar social:
Escuchar y escucharse más allá de las palabras.

4

Explorar el territorio:
Tener en cuenta los argumentos del otro - esforzarse por encontrar puntos de acuerdo.

5

Emplear los sonidos de la persuasión:
Lentificar la velocidad del habla y moderar el volumen.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Gestiona la acumulación de **estrés**



Disolver las tensiones



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Gestiona tu cara



https://www.facebook.com/permalink.php?id=109618140760208&story_fbid=12352566936945



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

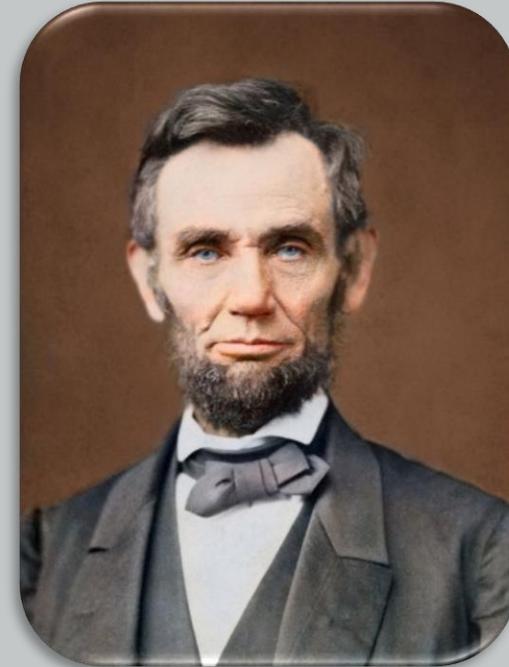


Innovación



Capital
Estratégico

*“Toda persona mayor de
treinta años
es responsable de su cara”*



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Expresión del
rostro como
regulador de las
reacciones



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

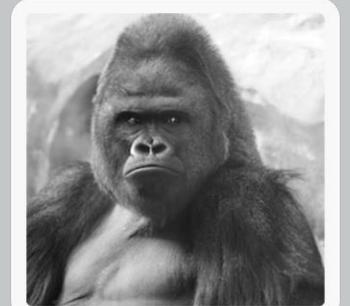


Innovación



Capital
Estratégico

Expresión del
rostro como
regulador de las
reacciones



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Expresión del rostro como regulador de las reacciones



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

*"La forma en que nos comunicamos
con otros y con nosotros mismos,
determina la calidad
de nuestras vidas"*

- Tony Robbins



5 TIPS

1. Los conflictos se presentan y se gestionan en los ámbitos interpersonal e intrapersonal.
2. Hazte cargo de lo que dices, piensas y actúas.
3. No te limites a reaccionar, procure responder de manera pertinente, conveniente y suficiente.
4. Las 5 claves desde la biología son gestionar tus: reacciones, tensiones corporales, escucha, disposición y tu comunicación.
5. Tu rostro moldea tus respuestas y reacciones.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

En este **2020 Positiva te acompaña**
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA
ES **ACCIÓN**



PREGUNTAS



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS



POSITIVA EDUCA
Pensando en ti

POSITIVA EDUCA COACH

MÁSTER CLASS 12

CICLO 3 - EDUCACIÓN PARA LA ACCIÓN EN SST

**5 CLAVES PARA LA GESTIÓN
DE SITUACIONES CONFLICTIVAS**