



TRAVESÍA 2021

FELICIDAD Y CONCIENCIA POR LA VIDA

COMUNIDAD NACIONAL

DE CONOCIMIENTO EN:

PREVENCIÓN DE PELIGROS EN EL SERVICIO DOMÉSTICO



REIR
AMOR
VIVIR
SALUD
DAR
APRENDER
SONREIR
AGRADECER
APRENDER
TOLERANCIA
SOLIDARIDAD
SERVICIAL

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

LA ASEGURADORA
DE TODOS LOS
COLOMBIANOS



Positiva Compañía
de Seguros



@PositivaCol



PositivaCol



Positiva Colombia



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



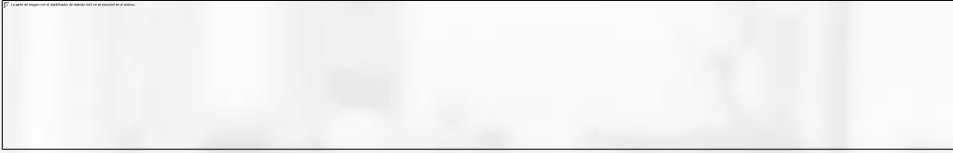
TRAVESÍA 2021
FELICIDAD Y CONCIENCIA POR LA VIDA

“

**SEAS LO QUE SEAS SE BUENO EN
ELLO.**

Abraham Lincoln

”



EXPERTO LÍDER

DE LA COMUNIDAD

NELLY C. PARRA CELY

nellycparrac@gmail.com

Contacto: +57 320 2113041



TRAVESÍA 2021
FELICIDAD Y CONCIENCIA POR LA VIDA



COMUNIDAD NACIONAL

DE CONOCIMIENTO EN:

**CONFLICTOS LABORALES EN EL SERVICIO
DOMÉSTICO**



TRAVESÍA 2021
FELICIDAD Y CONCIENCIA POR LA VIDA

CONFLICTOS LABORALES EN EL SERVICIO DOMESTICO

01

GENERALIDADES

Generalidades del SG-SST.

20

TOMA DE DECISIONES

Metodología para la toma de decisiones consientes

19

Inspecciones

Inspecciones de seguridad

18

PROCESOS

Gestión segura de procesos

17

SEGURIDAD VIAL

Prevención en seguridad vial

16

ENFERMEDAD

Prevención de la enfermedad Laboral.

02

CONFLICTOS LABORALES

Análisis y Resolución de Conflictos Organizacionales

03

RIESGO BIOLÓGICO

Cultura del Cuidado, lo que somos y hacemos para cuidar la vida..

04

PSICOSOCIAL

Metodología para la prevención del riesgo psicosocial

05

INSPECCIONES

Inspecciones preoperacionales

06

RESIDUOS

Manejo y disposición de residuos

07

HERRAMIENTAS

Manejo seguro de herramientas

08

ORDEN Y ASEO

Gestión Integral del Orden y Aseo.

09

ERGONOMIA

Gestión Integral del Riesgo Ergonómico.

10

FISICO

Gestión Integral del riesgo físico.

11

QUIMICO

Gestión Integral del Riesgo Químico

15

PLAN DE EMERGENCIA

Respondiendo a las emergencias.

14

ACCIDENTES E INCIDENTES

Metodologías para la prevención de Incidentes y Accidentes

13

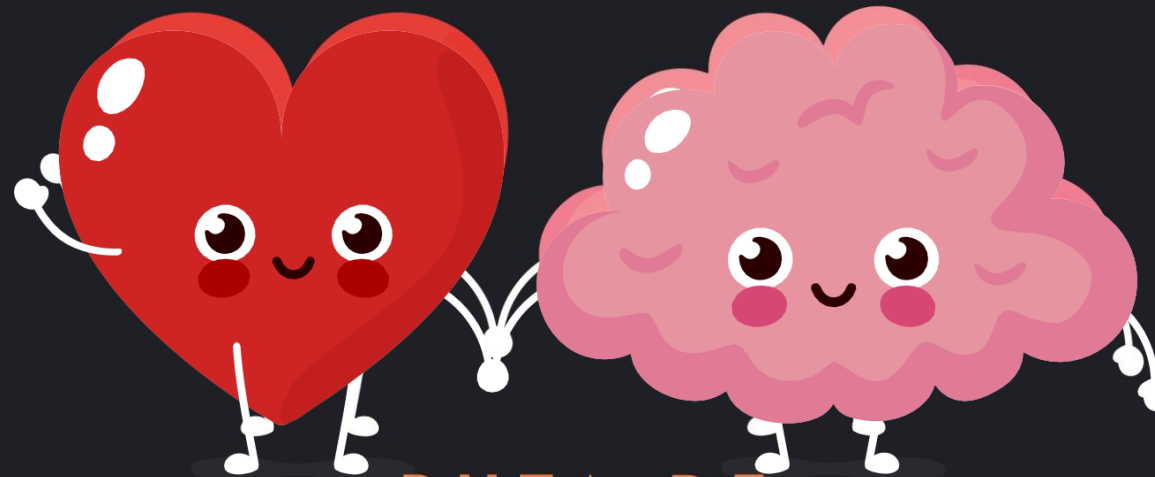
GESTION DE RIESGOS

Metodología para la identificación efectiva de los RIESGOS.

12

ESTILOS DE VIDA

Fomento estilos de vida saludable


TRAVESÍA 2021
 FELICIDAD Y CONCIENCIA POR LA VIDA


RUTA DE CONOCIMIENTO

TABLA DE CONTENIDOS

Momento 1

QUE SON LOS
CONFLICTOS LABORALES

Momento 1

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE
LOS CONFLICTOS LABORALES

Momento 1

SOLUCION DE CONFLICTOS
LABORALES

OBJETIVO GENERAL



SOCIALIZAR LAS FORMAS DE CONFLICTO EN EL ENTORNO LABORAL, VENTAJAS, DESVENTAJA Y FORMAS DE ADMINISTRAR EL RIESGO.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

IDENTIFICAR QUE ES EL
CONFLICTO

OBJETIVO ESPECIFICO 2

SOCIALIZAR LAS
VENTAJAS Y
DESVENTAJAS DEL
CONFLICTO

OBJETIVO ESPECIFICO 3

BRINDAR
HERRAMIENTAS PARA
EL MANEJO DEL
CONFLICTO

CONFLICTOS LABORALES EN EL SERVICIO DOMÉSTICO



**“COMPRENDER LO QUE SIENTE EL OTRO NO
SIGNIFICA ESTAR DE ACUERDO CON EL.
PERO ANULAR
LA EMPATIA PARA ASUMIR UNA POSICION DE
DUREZA PUEDE CONDUCIR A CONDUCTAS
POLARIZADAS Y A CALLEJONES SIN SALIDA”
(Goleman)**

QUE ES UN CONFLICTO?

ES EL CHOQUE QUE SE PRODUCE ENTRE DOS O MAS PERSONAS QUE TIENEN IDEAS DIFERENTES O SENTIMIENTOS DISTINTOS.
ES PARTE INHERENTE EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES .



QUE ES UN CONFLICTO?

NUESTRA ACTIVIDAD LABORAL COTIDIANA NO ESTA EXCENTA DE SITUACIONES CONFLICTIVAS POR ENDE SE REQUIERE DESARROLLAR HABILIDADES PARA ENFRENTARLOS CON UN ENFOQUE DISTINTO CONTROLANDO ADECUADAMENTE NUESTRAS EMOCIONES Y SENTIMIENTO, TRABAJANDO DESDE LA TOMA CONSIENTE DE LA DECISION SIN BUSCAR AFECTAR A LAS OTRAS PERSONAS.



CUALES SON LAS CAUSAS DEL CONFLICTO?

- ✓ TOMA DE DECISIONES BASADAS EN LOS SENTIMIENTOS Y LAS EMOCIONES
- ✓ DIFERENTES PUNTOS DE VISTA CUANDO SE TRABAJA EN EQUIPO
- ✓ AFAN DE LIDERAZGO O PROTAGONISMO
- ✓ INTERES POR MOSTRAR RESULTADOS AL LIDER
- ✓ COMPETENCIA POR LOS RECURSOS Y/O MATERIALES
- ✓ ABANDONO DE RESPONSABILIDADES
- ✓ LENGUAJE DESCORTES O AGRESIVO
- ✓ COMENTARIOS SUBTERRANEOS U OCULTOS
- ✓ LENGUAJE NO VERBAL QUE INCOMODA



EXISTENCIA DE CONFLICTOS:

ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA QUE LA EXISTENCIA DE CONFLICTOS ES INEVITABLE. SIEMPRE QUE TRABAJAMOS CON MAS PERSONAS, SUPONE LA EXISTENCIA POTENCIAL DE CONFLICTOS, CUYA RESOLUCION JUEGA UN PAPEL MUY IMPORTANTE AL MOMENTO DE LOGRAR LOS OBJETIVOS.

LO QUE SE DEBE EVITAR ES QUE POR LOS CONFLICTOS SE ALTEREN LOS RESULTADOS DEL TRABAJO.



FORMAS DE CONFLICTO:

1. CONFLICTO FUNCIONAL: ES AQUEL QUE GENERA DESARROLLO CUANDO SE SOLUCIONA
1. CONFLICTO DISFUNCIONAL: ES AQUEL QUE PROVOCA UN NEGATIVO FUNCIONAMIENTO DE LAS RELACIONES ENTRE LAS PARTES Y QUE NO PRODUCE NINGUN DESARROLLO CUANDO SE SOLUCIONA





FUNCIONALES:

1. LAS PARTES DEBEN CREER QUE LAS PERSONAS PUEDEN CAMBIAR DESDE EL CONVENCIMIENTO
2. LAS PARTES DEBEN ESTAR SEGURAS DE QUE LO INACEPTABLE ES NO SOLUCIONAR EL CONFLICTO
3. LAS PARTES DEBEN ESTAR CONVENCIDAS DE QUE EL CONFLICTO TIENE DOS O MAS PARTES POR LO TANTO SE DEBEN ESCUCHAR POR LO CUAL LA SOLUCION DEL CONFLICTO IMPLICA, EXPERIENCIA, CUESTIONAMIENTO Y CAMBIO,
4. LAS PARTES DEBEN TENER LA VOLUNTAD DE ENCONTRAR UNA SOLUCION QUE CONCILIE LOS INTERESES DE LOS INVOLUCRADOS (IMPORTANCIA DE ESTIMULAR, LA EMPATIA)

TIPOS DE CONFLICTOS:

1. **INTERPERSONALES:** CONSIGO MISMAS Y CON SU SUBCONSIENTE O RELACIONANDO A OTRAS PERSONAS SE PRESENTAN CUANDO HAY DESEOS, VALORES CONFLICTIVOS. MANERAS COMPETITIVAS DE SATISFACCION, FRUSTRACCION, DISCREPANCIA DE PAPELES
2. **INTRAGRUPALES:** CONFLICTOS ENTRE DIFERENTES GRUPOS, REQUIEREN DE MAS ESFUERZO Y TRABAJO PARA DIRIMIRLOS. SE PRESENTAN CUANDO HAY AUSENCIA O DEFICIENCIA EN LA COMUNICACIÓN, INTERESES CAUSADOS POR LA COMPETENCIA ENTRE COLABORADORES, (DINERO, RECURSOS, TIEMPO ENTRE OTROS), CREENCIAS INCOMPATIBLES, IDEAS, PENSAMIENTOS, EMOCIONES, VALORES, PREDISPOSICIONES, IMPULSOS QUE ENTRAN EN COLISION UNOS CON OTROS.





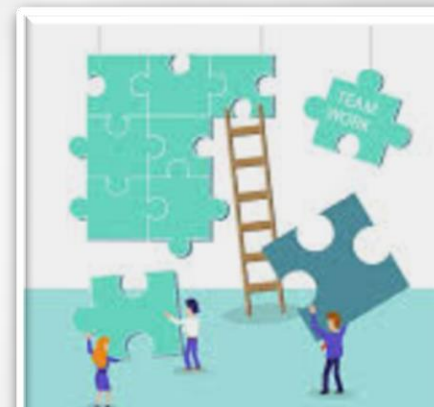
ESTILOS QUE ADOPTAN LAS PERSONAS DURANTE LOS CONFLICTOS

- ESTILO DE ACOMODACION: EN SU AFAN DE SER ACPTADOS RENUNCIAN A SUS OBJETIVOS
- ESTILO DE COMPETENCIA: SU IBJETIVO ES GANAR, NO LES IMPORTAN LOS DEMAS
- ESTILO DE EVASION: SE ALEJAN DEL CONFLICTO Y CONSIDERAN QUE NO MERECE SER RESUELTO.
- ESTILO COLABORATORIO: RESPETAN Y TIENEN COMPROMISO CON LOS DEMAS, ASUMEN LA SOLUCION DEL CONFLICTO



VENTAJAS DEL CONFLICTO:

- SIRVEN DE VALVULA DE ESCAPE, PERMITIENDO QUE AFLOREN SENTIMIENTOS Y EMOCIONES, PERMITEN QUE EL CONFLICTO SE SOLUCIONE
- AYUDA A LOS INVOLUCRADOS EN EL CONFLICTO A CONOCERSE MAS Y A CONOCER A LOS DEMAS, SE SOLUCIONA
- ES IMPORTANTE QUE LOS CONFLICTOS SE SOLUCIONEN DE COMUN ACUERDO HACIENDO QUE LAS PERSONAS SE SIENTAN COMPROMETIDAS EN LA SOLUCION DEL MISMO, LO QUE LLEVA AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS Y A UNA RELACION MAS SANA Y DURADERA.





DESVENTAJAS DEL CONFLICTO:

- CUANDO EL CONFLICTOS SE SALE DE CONTROL O DURA MUCHO TIEMPO SIN SOLUCIONAR
- CUANDO LAS PERSONAS BUSCAN EVADIR EL CONFLICTO NO SE SOLUCIONA Y SE CONVIERTE EN UNA BOLA DE NIEVE. SE ROMPE LA RELACION ENTRE LAS PERSONAS
- CLIMA LABORAL PESADO, PERDIDA DE INTERES EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS. SE ROMPEN LOS CANALES DE COMUNICACION
- PERDIDA DE LA AUSTOESTIMA, Y DEL TRABAJO EN EQUIPO, NO PODEMOS VERNOS A LA CARA
- SE PIERDE EL SENTIDO DE COLABORACION Y LOGRO DE OBJETIVOS, NO CONVERSAMOS SON EL OTRO
- GENERA ESTRÉS, INCREMENTA EL RIESGO PSICOLABORAL

UNA SITUACION DE CONFLICTO BRINDA LA OPORTUNIDAD POTENCIAL DE LLEGAR A ACUERDOS, BUSCANDO SOLUCIONES CONSOLIDADAS ENTRE LAS PARTES, QUE CONTRIBUYEN A LA MEJORA DEL CLIMA LABORAL,

SE DEBE TENER CUIDADO CUANDO EL CONFLICTO LLEVA A:

- ✓ INSULTOS
- ✓ ATENTADOS
- ✓ AGRESION FISICA



RECOMENDACIONES DE COMO ACTUAR EN CASO DE PARTICIPAR DE UN CONFLICTO

- PARTICIPE DE LA SOLUCION NO SEA PARTE DEL PROBLEMA
- HABLE CLARA Y ABIERTAMENTE DE SUS SENTIMIENTOS
- PERMITA QUE LOS DEMAS EXPRESEN SUS EMOCIONES Y RESPETE LOS APORTES DE ELLOS
- HABLE SOBRE LAS CAUSAS QUE ORIGINARON EL CONFLICTO E INTENTE ENTENDERLAS, PARA EVITAR SU REPETICION A FUTURO
- PERMITA QUE LA CONCILIACION SE UN GANA GANAS DONDE TODOS PARTICIPAN Y OBTIENEN RESULTADOS



COMO MEJORAR EL RELACIONAMIENTO ANTE LO CONFLICTOS:

1. EVITE EL CONFLICTO

- NO LE DE MAS IMPORTANCIA A LO QUE NO LO TIENE
- NO LUCHE CONTRA LO QUE NO PUEDE CAMBIAR
- PONGA EN LA BALANZA CONFLICTO VS. RECOMPENSA VALE LA PENA ENTRAR EN EL?
- BUSQUE PARAR Y ANALIZAR SALGA DE SU ACTUACION EN AUTOMATICO, PIENSE LO QUE PUEDE PASAR, VISUALICE ANTES DE ACTUAR, ELIJA EL CAMINO QUE CONSIDERA EVITA EL CONFLICTO.
- ENTREGUE EL PODER CUANDO TENGA A SU ALREDEDOR OTRAS PERSONAS QUE PUEDEN RESOLVER EL COLFLICTO



COMO MEJORAR EL RELACIONAMIENTO ANTE LO CONFLICTOS:

2. INVOLUCRARSE EN EL CONFLICTO

- PARA TOMAR UNA DECISION RAPIDA ANTE UNA EMERGENCIA
- PARA APLICAR UN PROCEDIMIENTO O DISCIPLINA
- PARA EVITAR UN ACCIDENTE O DESVIACION QUE PONGA EN PELIGRO LA VIDA DE UNA PERSONA
- PARA HACER CUMPLIR LOS PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS QUE PUEDEN AFECTAR AL GRUPO.
- PARA PROTEGERSE DE LOS QUE SE APROVECHAN DE LA CONDUCTA COMPETITIVA



COMO MEJORAR EL RELACIONAMIENTO ANTE LO CONFLICTOS:

3. RECONCILIACION ANTE EL CONFLICTO

- ACEPTAR QUE ME EQUIVOQUE Y QUE SOY RAZONABLE
- PARA MOSTRAR QUE SOY RESPETUOSO DE LOS DEMAS, CUANDO EL ASUNTO ES MAS IMPORTANTE PARA ELLOS.
- PARA PRESERVAR EL TRABAJO EN EQUIPO Y PRESERVAR LA ARMONIA
- PARA SERVIR COMO MODELO A SEGUIR, MOSTRANDO LIDERAZGO CUANDO QUIERO QUE OTROS APRENDAN DE MIS EQUIVOCACIONES
- COMO APOYO PARA LA EMPRESA CUANDO NOS ESTAMOS DESVIANDO DEL LOGRO DE LOS OBJETIVOS.



COMO MEJORAR EL RELACIONAMIENTO ANTE LO CONFLICTOS:

4. LLEGAR A ACUERDOS

- PARA DIFUNDIR PERCEPCIONES DIFERENTES
- PARA MEJORAR EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS E INVOLUCRAR A OTROS PARA ALCANZAR EL TRABAJO EN EQUIPO.
- PARA LOGRAR COMPROMISO MEDIANTE LA TOMA DE DECISIONES DE COMUN ACUERDO
- PARA MEJORAR LAS RELACIONES ENTRE COMPAÑEROS HACIENDO MAS GRATA LA PERMANENCIA EN LA EMPRESA
- PARA LEVANTAR LA MORAL Y SENTIRSE MAS COMODO.



RECUERDA, SI TU ERES PARTE DE UN CONFLICTO, PARTE DE LA SOLUCION ESTA EN TUS MANOS.



PREGUNTAS

1

Pregunta 1

2

Pregunta 2

3

Pregunta 3

EVALUÉMONOS

Link evaluación



CONSULTA

TRAVESÍA 2021

FELICIDAD Y CONCIENCIA POR LA VIDA

www.positivatravesia.co

+1.000 Acciones educativas

- ✔ Cursos
- ✔ Seminarios
- ✔ Workshop
- ✔ Talleres
- ✔ Simposios
- ✔ Paneles
- ✔ Congresos
- ✔ Lanzamientos
- ✔ Coloquios



RECUERDA QUE POSITIVA — TIENE PARA TI —



www.posipedia.com.co



Cursos
Virtuales



Videos



Cartillas



Juegos digitales



Artículos



Guías



Documentos
técnicos



Enlaces de Interés



Audios



Mailings



Presentaciones
técnicas



Ludo prevención



TRAVESÍA 2021

FELICIDAD Y CONCIENCIA POR LA VIDA

COMUNIDAD NACIONAL

DE CONOCIMIENTO EN:

PREVENCIÓN DE PELIGROS EN EL SERVICIO DOMÉSTICO



REIR
AMOR
VIVIR
SALUD
DAR
APRENDER
SONREIR
AGRADECER
APRENDER
TOLERANCIA
SOLIDARIDAD
SERVICIAL

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

LA ASEGURADORA
DE TODOS LOS
COLOMBIANOS



Positiva Compañía
de Seguros



@PositivaCol



PositivaCol



Positiva Colombia



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda