

PLAN NACIONAL MULTIMODAL 2024

**Comunidad Nacional de
Conocimiento en:**

COACHING PARA UN TRABAJO SEGURO

**El cuidado de sí
suma a tu vida**



SESIÓN 6: RESOLUCIÓN SEGURA: COACHING EN CONFLICTOS

Experto Líder: Roberto Machado

Perfil Profesional:

Embajador Mundial de la Risa y Conferencista Certificado Internacional de Alto Impacto. Además, es Life Coach, Master Practitioner PNL, Coach Ontológico Empresarial y Hipnoterapeuta. Actualmente, está cursando el Diplomado en Felicidad Organizacional y Gestión de Personas en UANDES.



roberto@robertomachado.co



+57 350 8492513



Ruta del conocimiento



***“EL CONFLICTO NO ES EL PROBLEMA, SINO
CÓMO LO GESTIONAMOS.
¡TRANSFORMA LOS DESAFÍOS EN
OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO!”***

Roberto Machado

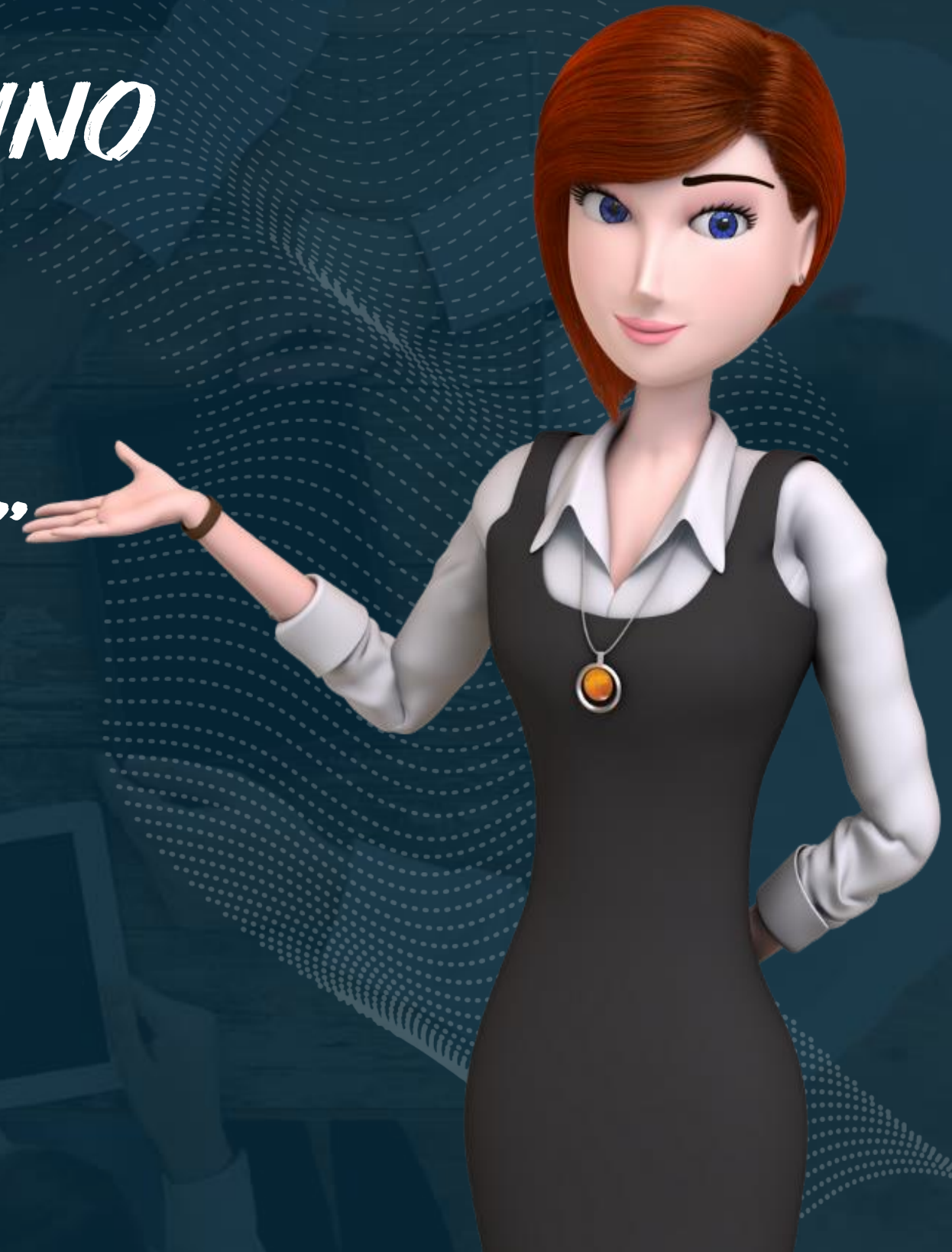


TABLA DE CONTENIDO

01

Introducción: Coaching en
resolución de conflictos

02

¿Qué es un conflicto?
Tipos de conflictos

03

Causas comunes de los
conflictos

04

Estrategias de resolución
de conflictos

05

Papel del coach en la
resolución de conflictos

06

Beneficios del coaching en
la resolución de conflictos



Objetivo general

Aprender a aplicar herramientas de coaching para gestionar y resolver conflictos en el entorno laboral de manera constructiva, promoviendo un ambiente de trabajo saludable y colaborativo.



Objetivos específicos



Identificar los tipos de conflictos que surgen en el ámbito laboral.



Comprender las causas comunes que generan los conflictos.



Aplicar estrategias de coaching para facilitar la resolución de conflictos.



Promover un ambiente laboral más sano a través de una gestión efectiva de conflictos.



Introducción: Coaching en Resolución de Conflictos

El coaching en resolución de conflictos es una herramienta poderosa para promover un ambiente laboral positivo y productivo. Este enfoque centrado en las personas ayuda a individuos y equipos a gestionar y resolver conflictos de manera efectiva.

¿Qué es un conflicto?

Un conflicto es una situación en la que dos o más partes tienen necesidades, intereses o valores que entran en conflicto. La comunicación deficiente, la falta de comprensión y las diferencias de perspectiva pueden contribuir a su desarrollo.

- 1 **Desacuerdo**
Diferencias de opinión o perspectiva sobre un tema específico.
- 2 **Rivalidad**
Competencia entre individuos o grupos por recursos limitados.
- 3 **Conflicto de Intereses**
Cuando las metas o deseos de las partes son incompatibles.



Tipos de conflictos

Los conflictos se pueden clasificar en diferentes tipos, cada uno con sus propias características y necesidades de manejo.

Intrapersonales

Conflictos internos dentro de un individuo, como la indecisión o la culpa.

Interpersonales

Conflictos entre dos o más personas, como desacuerdos o malentendidos.

Intergrupales

Conflictos entre diferentes grupos, como equipos, departamentos o culturas.



Causas comunes de los conflictos

Hay varias causas que pueden desencadenar conflictos, desde la falta de comunicación hasta la competencia por recursos.

Falta de comunicación	Malentendidos, mensajes confusos o falta de escucha.
Diferencias de valores	Creencias, principios o perspectivas divergentes.
Competencia por recursos	Limitación de recursos, como tiempo, presupuesto o oportunidades.



Estrategias de resolución de conflictos

Existen diversas estrategias que se pueden aplicar para resolver conflictos, desde la negociación hasta la mediación.



Negociación

Un proceso de comunicación para llegar a un acuerdo mutuamente aceptable.

Mediación

Un tercero imparcial facilita la comunicación y la búsqueda de soluciones.

Arbitraje

Un tercero toma una decisión vinculante para resolver el conflicto.

Papel del coach en la resolución de conflictos

El coach ayuda a las personas a identificar las causas del conflicto, desarrollar habilidades de comunicación y crear soluciones.



Escucha Activa

El coach escucha atentamente a las partes involucradas, sin juicios.



Preguntas Clarificadoras

El coach utiliza preguntas para ayudar a las partes a explorar sus necesidades y perspectivas.



Búsqueda de Soluciones

El coach guía a las partes a identificar soluciones creativas y mutuamente beneficiosas.

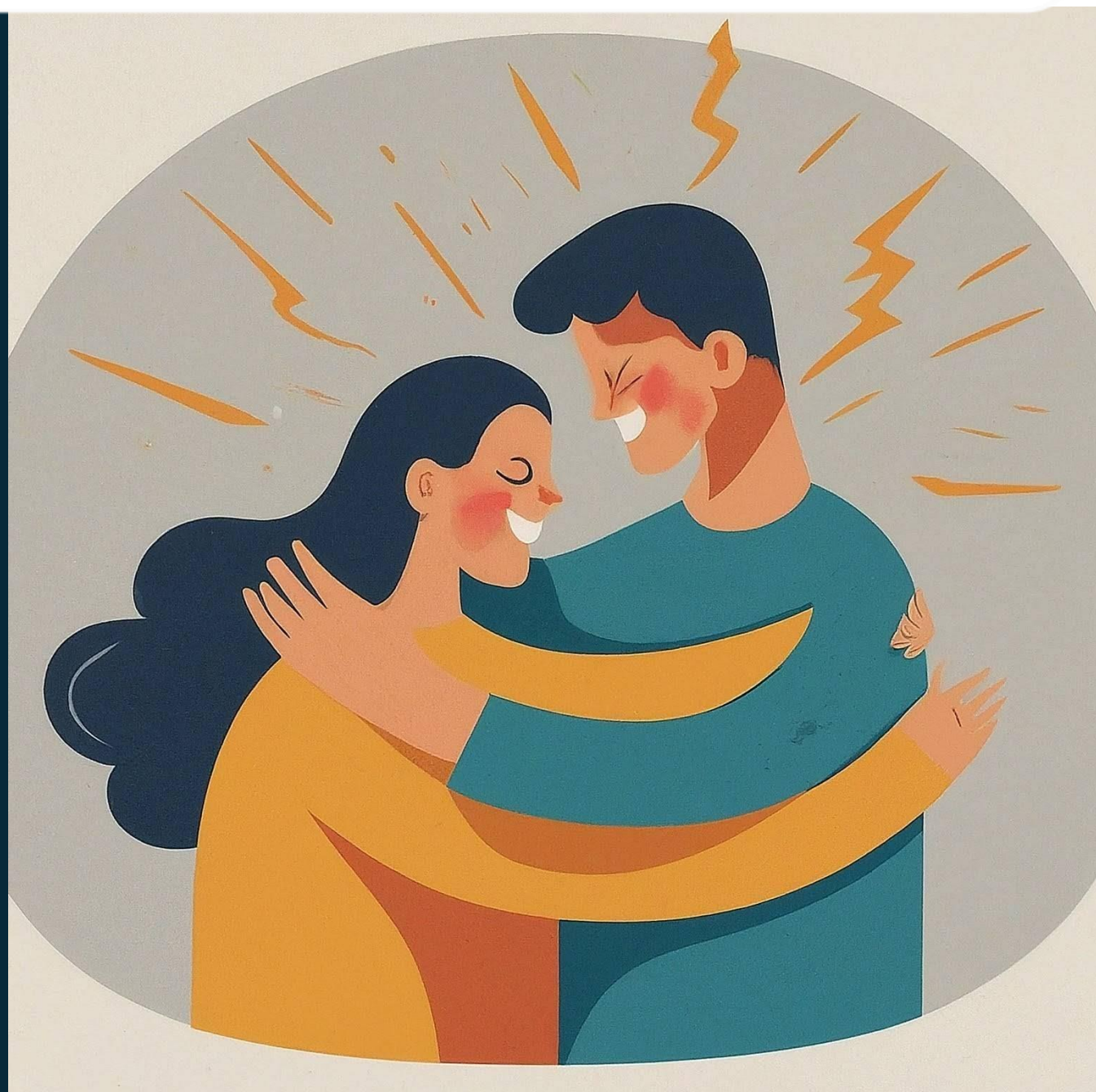




Beneficios del coaching en resolución de conflictos

El coaching en resolución de conflictos puede conducir a una mejora significativa en la comunicación, la colaboración y la productividad.

- 1** — Mejora de la Comunicación
El coach ayuda a las partes a comprenderse mejor y a comunicarse de manera más efectiva.
- 2** — Mayor Colaboración
El coach fomenta la colaboración y el trabajo en equipo, creando un ambiente positivo.
- 3** — Aumento de la Productividad
Cuando los conflictos se resuelven, la productividad del equipo o la persona mejora.



“Resolver conflictos no es solo encontrar un acuerdo, es construir puentes que fortalezcan las relaciones y abran camino hacia el éxito colectivo.”

 **Roberto Machado**

¡Gracias por ser parte de nuestra comunidad de coaching para un trabajo seguro!

Bibliografía

- ▶ Obtenga el Sí, El Arte de Negociar Sin Ceder. Roger Fisher, William Ury, Bruce Patton. <https://lc.cx/g2NMrb>
- ▶ Manual de Gestión y Resolución de Conflictos. Gustavo Hernández Orta <https://lc.cx/FT6vf5>
- ▶ Relaciones Humanas, Comportamiento humano en el trabajo. Andrew J. DuBrin <https://lc.cx/aLHxHz>
- ▶ Técnicas de Negociación y Resolución de Conflictos. Barbara A. Budjac Corveette <https://lc.cx/tFWoud>



Recuerda que POSITIVA tiene para ti:

Posipedia

<https://posipedia.com.co/> 



Cursos virtuales



Artículos



Audios



Juegos digitales



OVAS



Guías



Mailings



Videos

POR MUCHAS CONEXIONES MÁS

Andrés

Despierta todos los días seguro y feliz, porque permanece informado de las noticias y actividades nuevas en SST con su comunidad educativa Positiva Educa en WhatsApp.



1

Escanea el Código QR con tu celular.



2

Síguenos y entérate de todas las actualizaciones de nuestro Plan Nacional de Educación.



3

¡Recuerda!

El canal lo encuentras en la pestaña de Novedades de tu Whatsapp



¡SIGUENOS EN NUESTRA COMUNIDAD EDUCATIVA!



Escanea el código
QR con tu celular