

# Resolución de Conflictos y Problemas

Nadia Oropeza Vera





Los problemas y conflictos pueden ser la fuente de una  
derrota, una limitación para nuestra potencialidad,  
pero también pueden dar lugar a una mayor  
comprensión de la vida y el nacimiento de una unidad  
más fuerte en el tiempo.

(Karl Theodor Jaspers)

[akifrases.com](http://akifrases.com)

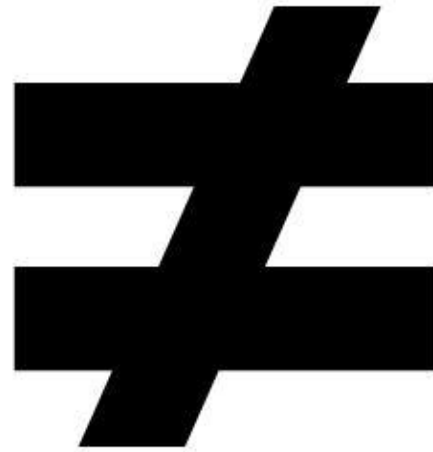


# TEMA. 1

# Manejo de Conflictos

# Tema 1. Manejo de Conflictos

¿Qué es un conflicto?



# Tema 1. Manejo de Conflictos

## Reacciones ante el conflicto



Evasión



Dominio



Dilación



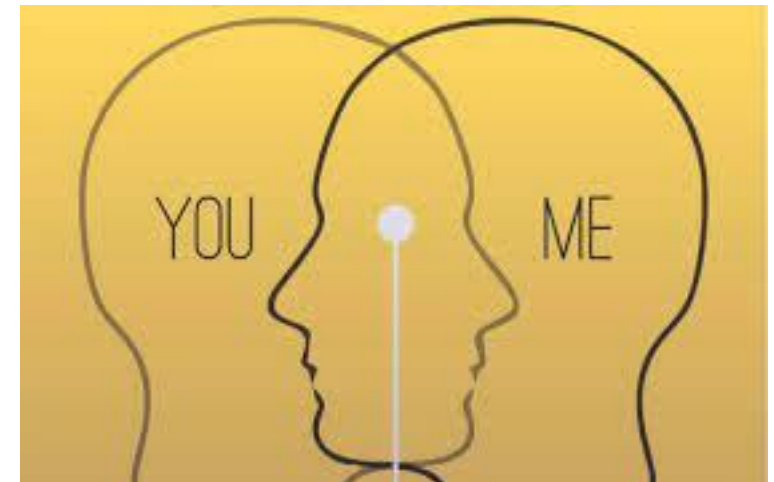
Negociación

# Tema 1. Manejo de Conflictos

## Escucha Empática:



=



# Tema 1. Manejo de Conflictos

**Escucha Empática:**

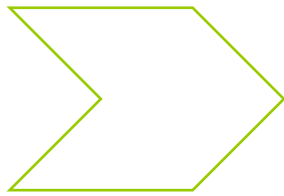




# Tema 1. Manejo de Conflictos

## Mensajes Empáticos: Guión CACOSE

**CA**



Capturo

**CO**

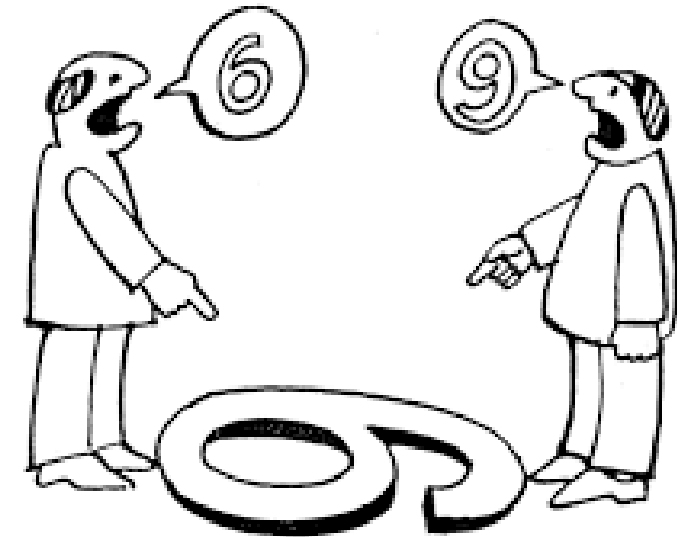


Contenido

**SE**

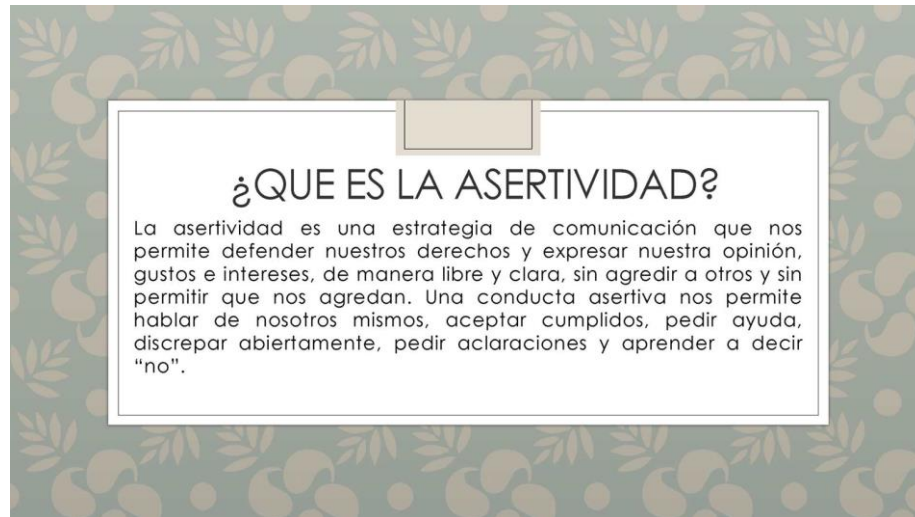


Señales de estados emocionales



# Tema 1. Manejo de Conflictos

## Mensajes Asertivos



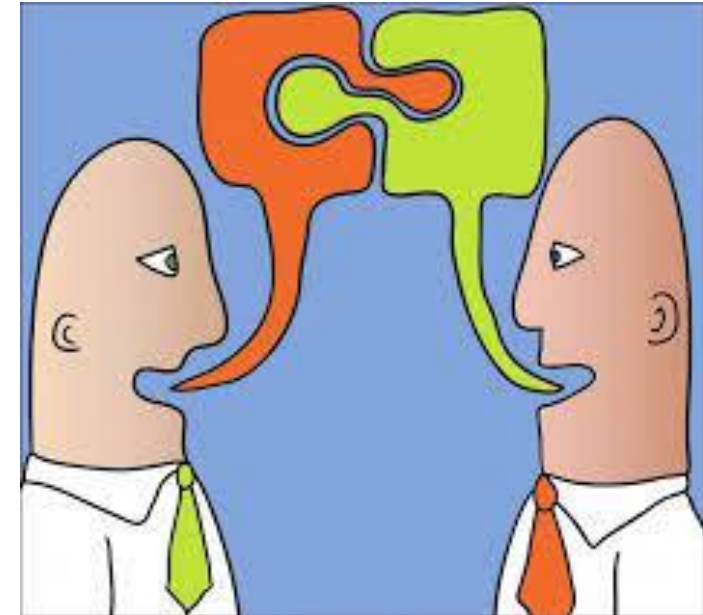
=



# Tema 1. Manejo de Conflictos

## Mensajes Asertivos: Guión DEEC

- D** escribe la situación.
- E** xpresa pensamientos / sentimientos.
- E** xplica (Cambios o solicita más información).
- C** omenta consecuencias.



# TEMA. 2

## Manejo de Problemas.

# Tema 2. Manejo de Problemas

## ¿Qué es un Problema?



'On toy



'On voy

# Tema 2.

## Manejo de Problemas

### Características de los Problemas

1. Son inevitables
2. Son impredecibles
3. Son imparciales
4. Son temporales
5. Tienen propósito

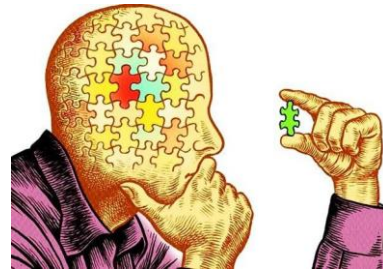


# Tema 2. Manejo de Problemas

## Estilos de pensamiento para el análisis de problemas



Inductivo



Deductivo



Analítico



Suave



Divergente



Convergente



Duro



Synvergente

# Tema 2. Manejo de Problemas

## Planteamiento del Problema

1. Identificación
2. Contextualización
3. Delimitación
4. Justificación
5. Formulación





# TEMA. 3

## Creatividad para la solución de conflictos y problemas.

## Tema 3.

# Creatividad para la solución de conflictos y problemas

## Importancia de la Creatividad



**La creatividad  
es la inteligencia  
divirtiéndose**

Albert Einstein

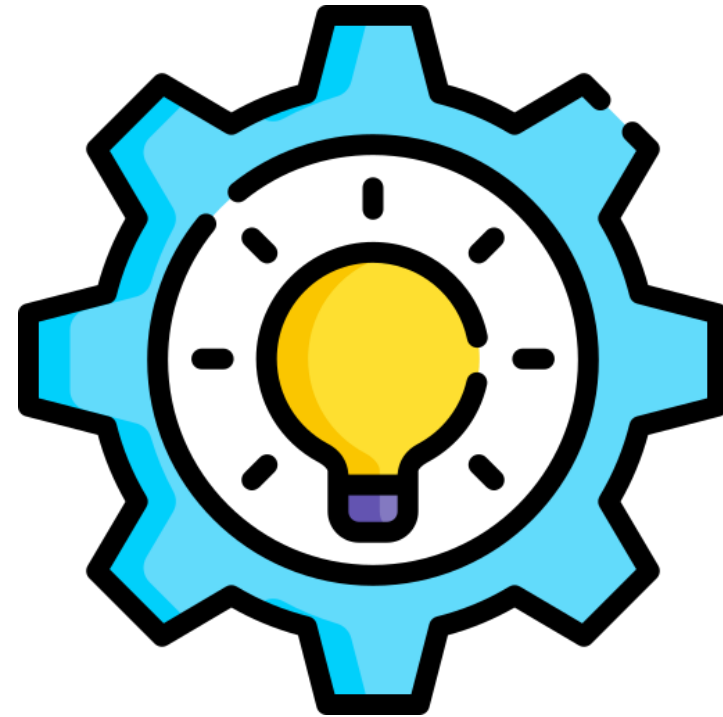


# Tema 3.

## Creatividad para la solución de conflictos y problemas

### Técnicas de la Creatividad

1. Descanso
2. Ocio, viajes, cambio de rutina
3. Documentación, uso de los sentidos
4. Ojos limpios
5. Tormenta de ideas
6. Mapas Mentales



## Tema 3.

# Creatividad para la solución de conflictos y problemas

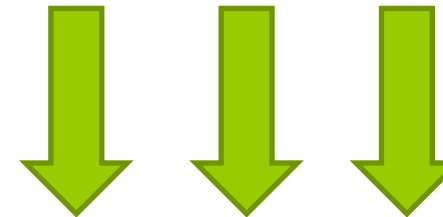
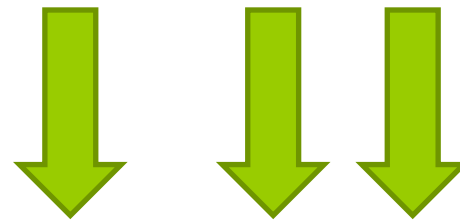
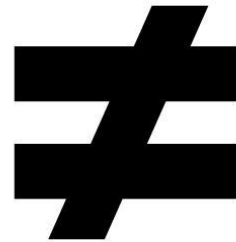
### Ejercicios Creativos

1. Cuento
2. Usos Inusuales
3. Idea
4. ¿Qué tal si..?
5. Lista de Objetos
6. Soluciones descabelladas



# Tema 3. Creatividad para la solución de conflictos y problemas

## Las emociones y los Estados de Ánimo



## Tema 3.

# Creatividad para la solución de conflictos y problemas

## Aplicación de la creatividad para la solución de problemas y conflictos





GREEN  
CHECK MARK



GREEN  
CHECK MARK

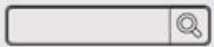




**POR SU  
ATENCIÓN  
¡GRACIAS!**

**COFIDE®**  
CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

# CONTÁCTANOS



## PÁGINA WEB

[www.cofide.mx](http://www.cofide.mx)



## TELÉFONO

01 (55) 46 30 46 46



## DIRECCIÓN

Av. Río Churubusco 594 Int. 203,  
Col. Del Carmen Coyoacán, 04100  
CDMX

## SIGUE NUESTRAS REDES SOCIALES



COFIDE



Cofide SC



Cofide SC



@cofide.mx