

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE
CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS
Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ECONOMÍA**

HABILIDADES PARA LA VIDA
Ing. SANDRA HUILCAPI PEÑAFIEL M.D.E.

CONTENIDO

UNIDAD III

LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO

3 1 ARGUMENTACIÓN COMO HABILIDAD DE LÍDER

3.1.1 CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA Y TIPOS DE ARGUMENTACIÓN

3.1.2 LA SEGURIDAD EN EL DISCURSO

3.1.3 LA ÉTICA EN LA COMUNICACIÓN

3.2 MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

3.2.1 LA MEDIACIÓN

3.2.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA

3.2.3 TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CONTENIDO

UNIDAD III

LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO

3.3 TOMA DE DECISIONES

3.3.1 ANÁLISIS DE PROBLEMAS

3.3.2 IDENTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

3.3.3 DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN

3.4 MANEJO DE GRUPOS

3.4.1 TIPOLOGÍA DE GRUPOS

3.4.2 TRABAJO EN EQUIPOS

3.4.3 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN GRUPAL

3. 2 MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los conflictos son situaciones comunes en cualquier entorno donde las personas interactúan. Ya sea en la familia, en la escuela, en el trabajo o incluso en la sociedad, surgen cuando las opiniones, intereses o necesidades de las partes no coinciden. Aunque a menudo se ven como algo negativo, los conflictos también pueden ser una oportunidad para mejorar la comunicación, fortalecer relaciones y encontrar soluciones innovadoras.

3. 2 MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

Es una situación de desacuerdo o confrontación entre dos o más partes debido a diferencias en intereses, valores, opiniones o necesidades.

Puede manifestarse a través de una discusión, malentendido, disputa, pelea y hasta guerra, pero no debe asociarse siempre el término “conflicto” con la violencia, ya que puede involucrarla o no.



3. 2 MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

TIPOS DE CONFLICTO

► **Conflictos intrapersonales.** Se dan en el interior de una persona consigo misma. Generalmente, ocurren por la disonancia entre el sentir, el pensar y el hacer.

3. 2 MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



TIPOS DE CONFLICTO

Conflictos interpersonales. Se dan entre dos o más personas, los participantes tienen prejuicios entre sí y suelen estar unidos por lazos más estrechos, muchas veces el origen de estos conflictos tiene relación con factores emocionales.

3. 2 MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

TIPOS DE CONFLICTO



Conflictos de grupo. Se dan cuando el problema se origina entre grupos de personas por diversos motivos.

3.2.1 LA MEDIACIÓN

MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

La mediación de conflictos es un proceso estructurado en el que una persona neutral, conocida como mediador o facilitador, ayuda a dos o más partes en desacuerdo a comunicarse, comprender sus intereses y buscar soluciones mutuamente aceptables. Este proceso se utiliza para resolver disputas de manera pacífica y colaborativa, evitando a menudo procesos judiciales o confrontaciones mayores.

3.2.1 LA MEDIACIÓN

CARACTERÍSTICAS DE LOS CONFLICTOS

- **Neutralidad del mediador** : El mediador no toma partido ni impone soluciones.
- **Voluntariedad** : Todas las partes participan de forma libre y voluntaria.
- **Confidencialidad** : Lo que se discute en el proceso de mediación no se divulga fuera de él.

3.2.1 LA MEDIACIÓN

CARACTERÍSTICAS DE LOS CONFLICTOS

- **Empoderamiento de las partes** : Son las partes en conflicto quienes tienen el poder de decidir la solución final.
- **Enfoque en intereses** : La mediación se centra en las necesidades e intereses subyacentes de las partes, más que en las posiciones opuestas.

3.2.1 LA MEDIACIÓN

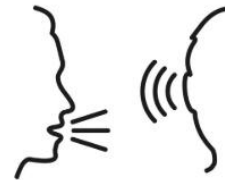


3.2.1 LA MEDIACIÓN

ESTRATEGIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- **Escucha activa**

Escucha con atención a todas las partes involucradas sin interrumpir.



- **Identificar el problema**

Define claramente cuál es el conflicto.



- **Mantén la calma**

Evita discusiones emocionales



- **Generar opciones**

Trabaja con las partes para proponer varias soluciones posibles.



3.2.1 LA MEDIACIÓN

ESTRATEGIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- **Negociación**

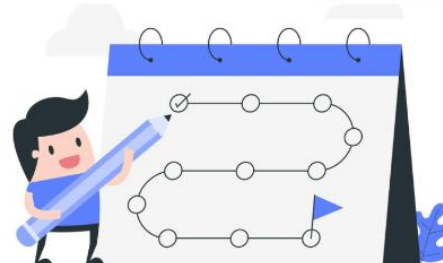
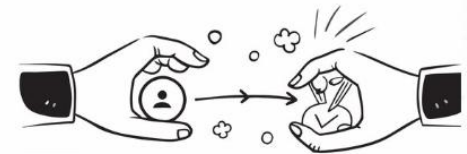
Busca un acuerdo que beneficie a todos o, al menos, sea aceptable para ambas partes.

- **Establece compromisos claros**

Una vez acordada una solución, documenta los pasos a seguir y asegúrate de que todos los entiendan.

- **Seguimiento**

Supervisa la implementación del acuerdo para confirmar que se cumpla y aborda cualquier nuevo problema si surge.



3.2.1 LA MEDIACIÓN

ESTRATEGIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- **Negociación**

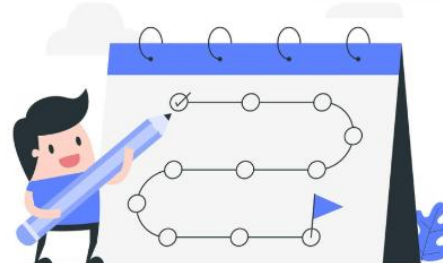
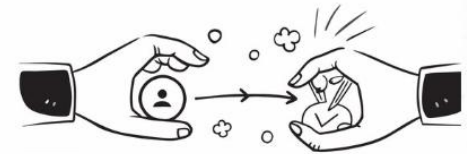
Busca un acuerdo que beneficie a todos o, al menos, sea aceptable para ambas partes.

- **Establece compromisos claros**

Una vez acordada una solución, documenta los pasos a seguir y asegúrate de que todos los entiendan.

- **Seguimiento**

Supervisa la implementación del acuerdo para confirmar que se cumpla y aborda cualquier nuevo problema si surge.



3.2.1 LA MEDIACIÓN

La mediación y resolución de conflictos son herramientas fundamentales para promover el diálogo, la comprensión y acuerdos equitativos entre las partes involucradas en una disputa. A través de la mediación, se fomenta la comunicación efectiva, se fortalecen las relaciones interpersonales y se evita recurrir a procesos legales costosos o prolongados.

3.2.1 LA MEDIACIÓN

LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS SE UTILIZA EN ÁMBITOS COMO:

- ❖ Relaciones laborales
- ❖ Familia (custodia, divorcio)
- ❖ Vecindarios
- ❖ Escuelas
- ❖ Empresas
- ❖ Conflictos comunitarios o interculturales

