



Instituto Politécnico Nacional  
“La Técnica al Servicio de la Patria”



IPN Conexión saludable  
Un programa Politécnico para construir bienestar

# Manejo de conflictos

---

Caja de herramientas para el bienestar



SECRETARÍA DE  
ADMINISTRACIÓN

DIRECCIÓN DE  
CAPITAL HUMANO



# Presentación



Instituto Politécnico Nacional  
"La Técnica al Servicio de la Patria"

Caja de herramientas para el bienestar es un conjunto de actividades, grabaciones, materiales y recursos de distinto tipo pensadas en tu bienestar.

En esta ocasión presentamos la actividad **“Manejo de conflictos”**. Su objetivo es ofrecerte algunos **consejos y herramientas que te ayuden a solucionar problemas**. Así mismo tendrás más elementos para aprender a tomar decisiones más conscientes.



# ¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

Al conflicto se le define como una colisión, un proceso que puede resultar doloroso y que puede implicar daños. El conflicto siempre está presente en todos los aspectos de nuestra vida, sin embargo, es también una ocasión para crecer y obtener nuevos aprendizajes.

A continuación, te proporcionaremos una serie de herramientas que pueden serte de utilidad, puedes usarlas a manera de pasos o usar cada una cuando te sea más conveniente.





# PRIMERA TÉCNICA

Esta técnica tiene diversas fases:

- 1.- Lluvia de ideas
- 2.- Pros y Contras
- 3.- Aplicación y evaluación de resultados

A continuación se explicarán cada una de ellas.





## Fase de Lluvia de ideas:

En una hoja escribe lo siguiente:

- Todas las ideas que se te vengan a la mente.
- Es importante que las ideas que escribas se relacionen con el conflicto que quieres resolver.
- No deseches ninguna idea, ya que las depurarás en la siguiente fase.





## Fase de Pros y contras:

Para poder analizar los pros y contras es necesario anotar una idea por separado, obtenidas de la lluvia de ideas que realizaste en la fase anterior, ejecutando lo siguiente:

- 1.- La idea a ponderar, en la parte de arriba.
- 2.- Las cuestiones negativas, del lado derecho.
- 3.- Las cuestiones positivas, del lado izquierdo.



Para esta evaluación podemos ayudarnos haciendo preguntas como:  
¿Es posible realizar esta idea?, ¿Es la alternativa más favorable o apropiada?, ¿Qué consecuencias podría implicar elegir esta opción?





## Fase de aplicación:

Aplicar una solución requiere de planificación, rectificar que se tienen todos los medios para ejecutarla y el compromiso para continuar con esta a pesar de las dificultades que se pudieran presentar.

Una vez tomado en cuenta lo anterior ponderaremos las ideas de la fase anterior y llevaremos a cabo la que mejor se adecue al conflicto presente.

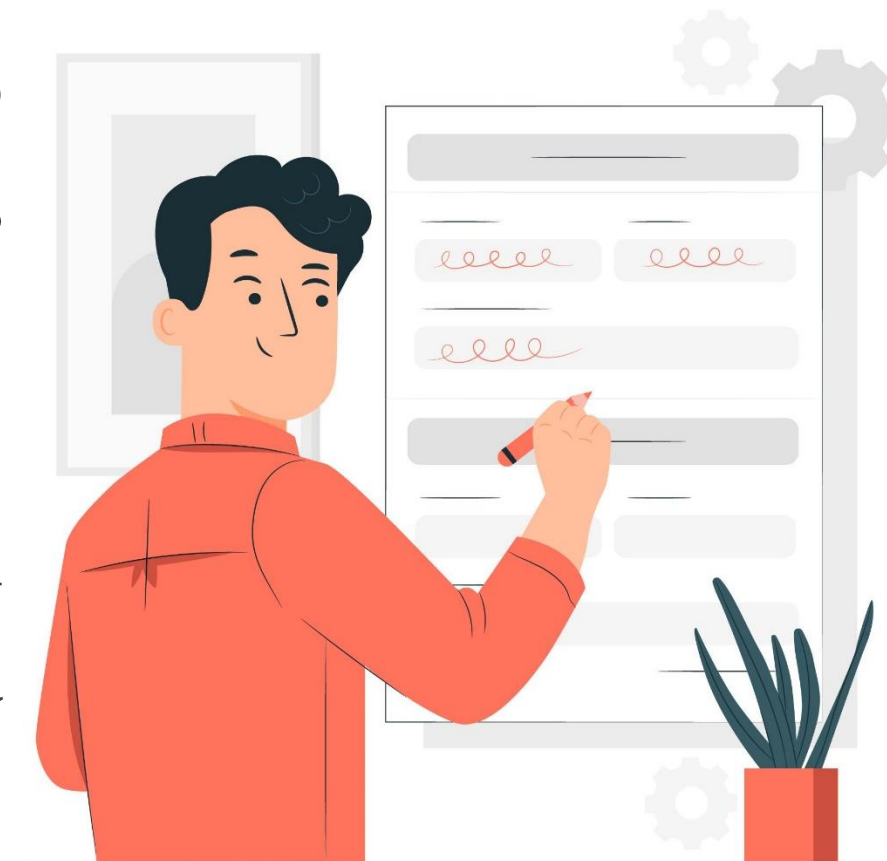




## Fase de evaluación de resultados:

Ahora iniciará la etapa de la evaluación del resultado obtenido y en esta es importante estar atento al desarrollo de la situación, para hacer cambios o agregar nuevas ideas si es necesario.

Esta etapa permitirá dar un seguimiento para conocer si se cumple el objetivo inicial y si se ha logrado de la forma en que se planteó.







# SEGUNDA TÉCNICA

## Negociación:

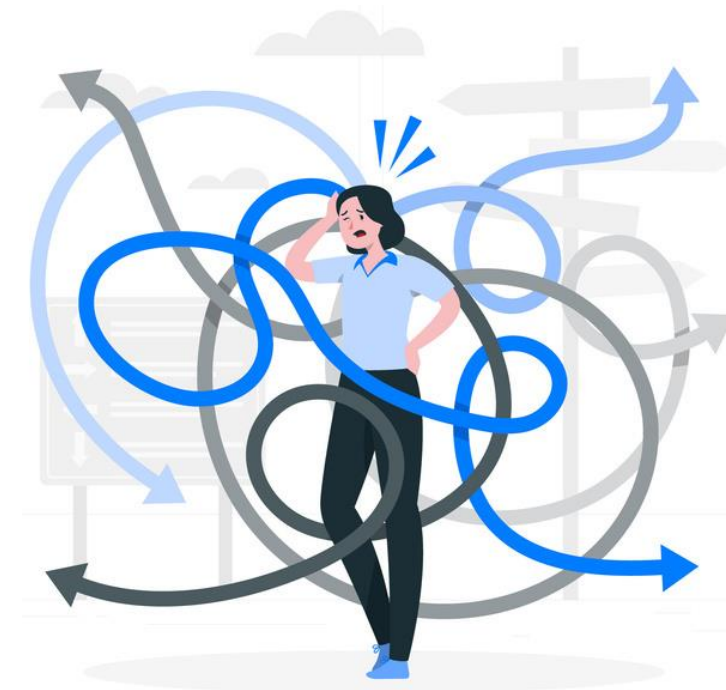
Es una herramienta con la que dos o más personas que están inmersas en el conflicto pueden llegar a un acuerdo, de forma pacífica, manteniendo la comunicación y el respeto, resultando así que todas las partes obtengan una ganancia con la que se encuentren conformes.





## Al resolver conflictos, debemos considerar:

- Centrarse en resolver los problemas lo más rápido posible, en algunos casos podría ser contra productivo, cada conflicto es diferente y se requiere un cambio duradero.
- Evadir o aplazar la resolución de un problema por el miedo de pasar por la angustia o el estrés del conflicto, solo agravará la situación, aumentando el problema.
- Tratar de cambiar a los demás no solo será una tarea imposible que nos desgastará, sino que también nos separará de nuestros objetivos.





Instituto Politécnico Nacional  
"La Técnica al Servicio de la Patria"

Recuerda practicar estos consejos y herramientas  
continuamente para obtener resultados.

Te invitamos a conocer todo el material disponible que  
tenemos para ti en la página de IPN Conexión Saludable.