

CLAVES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN COMPLIANCE

Bienvenidas



Photo by [Danielle MacInnes](#) on [Unsplash](#)



¿QUIÉNES SOMOS?

María Rodríguez

&

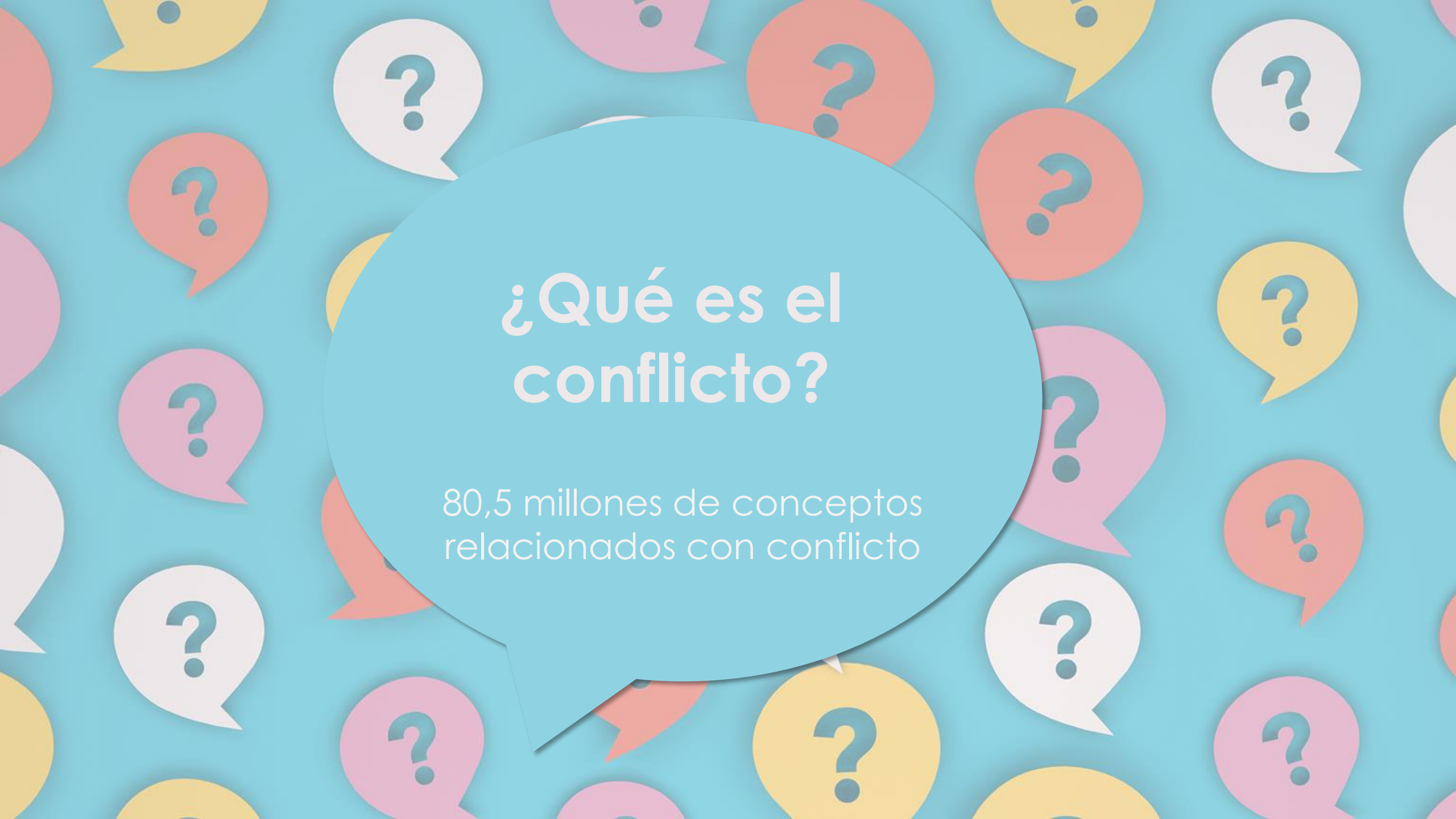
Mayte Almeida

Lo que seguro SI,



otra forma de percibirlo

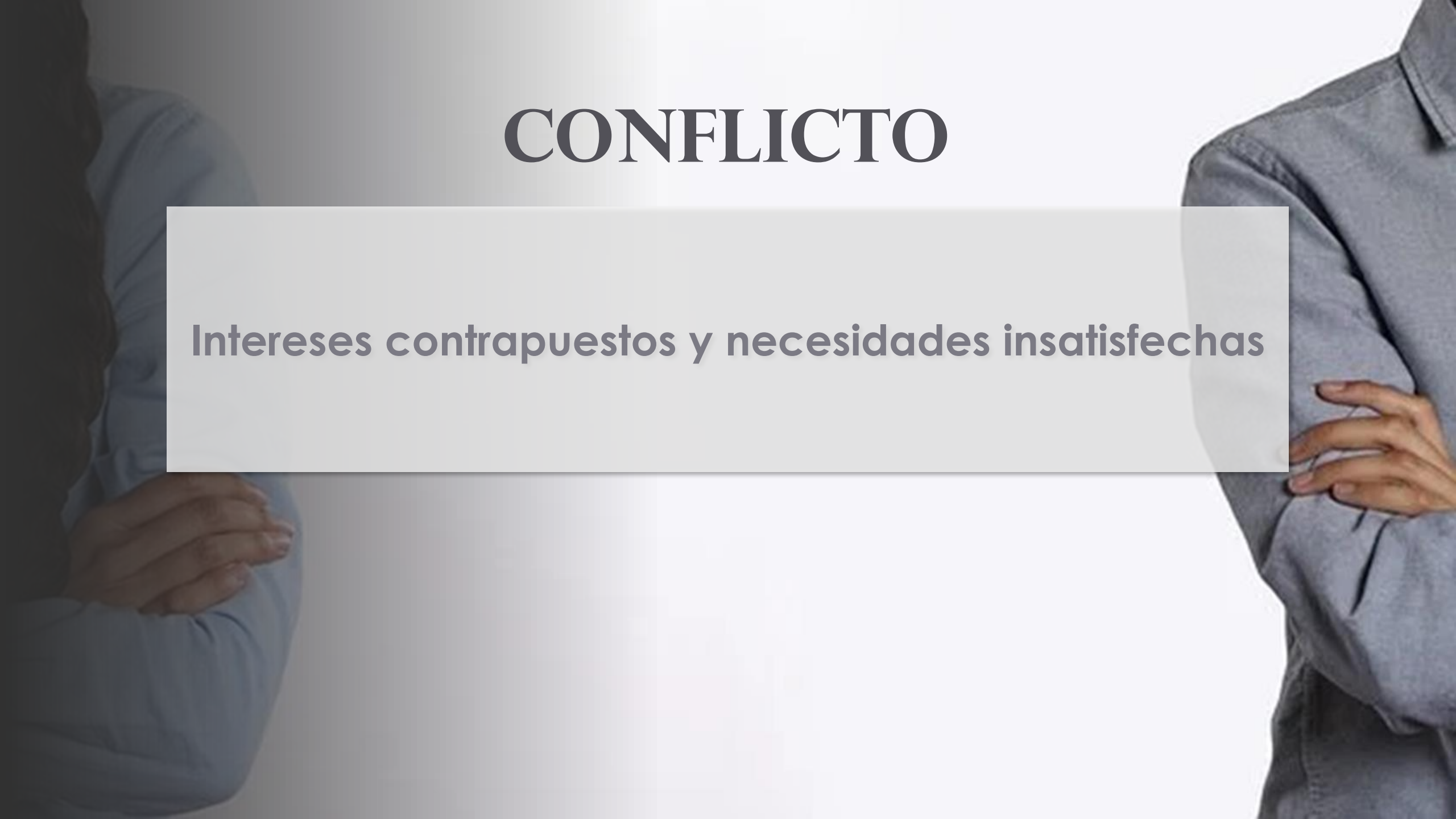
y estrategias para afrontarlo

The background of the slide is a light blue color, covered with a repeating pattern of speech bubbles. These bubbles are in various colors including yellow, pink, orange, and white, and each contains a dark blue question mark. In the center of the slide, there is a larger, light blue speech bubble that serves as a container for the main text.

¿Qué es el conflicto?

80,5 millones de conceptos
relacionados con conflicto

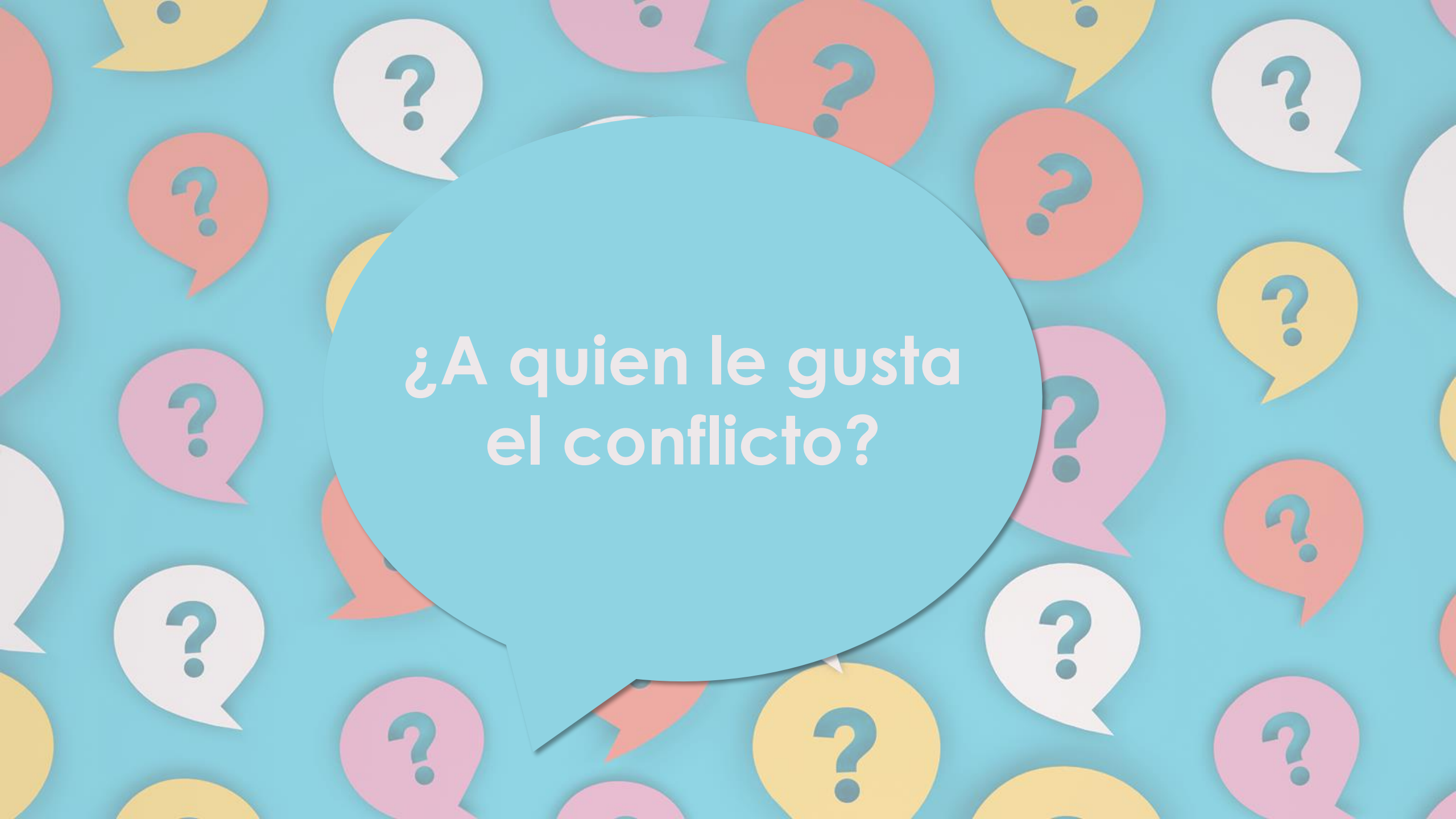
CONFLICTO

The background of the slide features a photograph of two individuals from the chest up, facing each other. Both have their arms crossed, a gesture often associated with defensiveness or conflict. The person on the left is wearing a dark blue long-sleeved shirt, and the person on the right is wearing a grey long-sleeved shirt. The image is slightly faded and serves as a backdrop for the text.

Intereses contrapuestos y necesidades insatisfechas

BAD

GOOD

The background is a solid light blue color, populated with numerous speech bubbles of various sizes and colors (yellow, pink, orange, and white). Each bubble contains a dark blue question mark. A larger, semi-transparent light blue speech bubble is centered in the image, containing the text.

¿A quien le gusta
el conflicto?

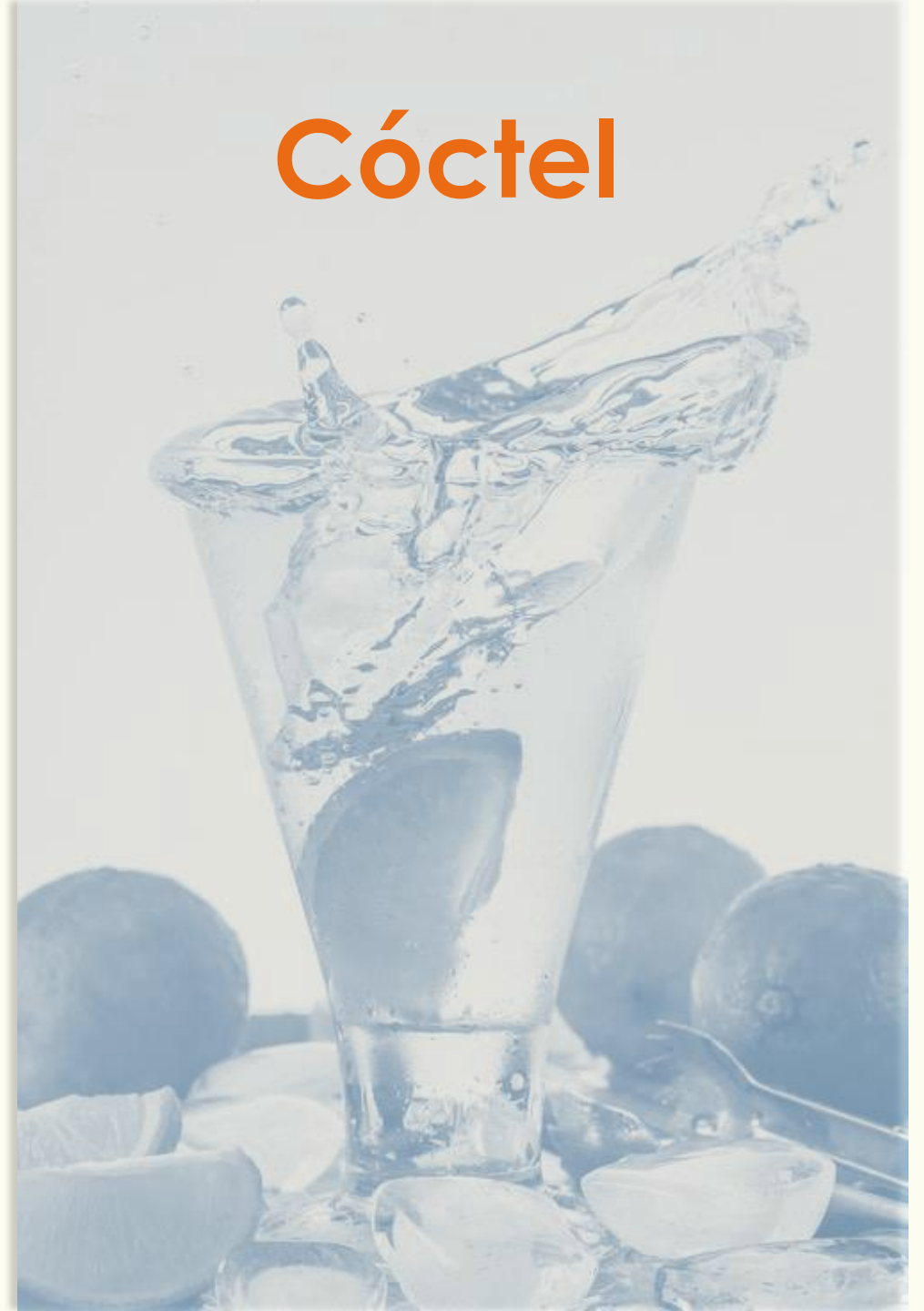
Cóctel

Problema



Relación

Emociones



RELACIONES Y CONFLICTO

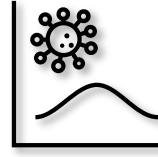
Buena Relación



Mala Relación



Tema No Crítico



Solución Fácil
Se aceptan las diferencias

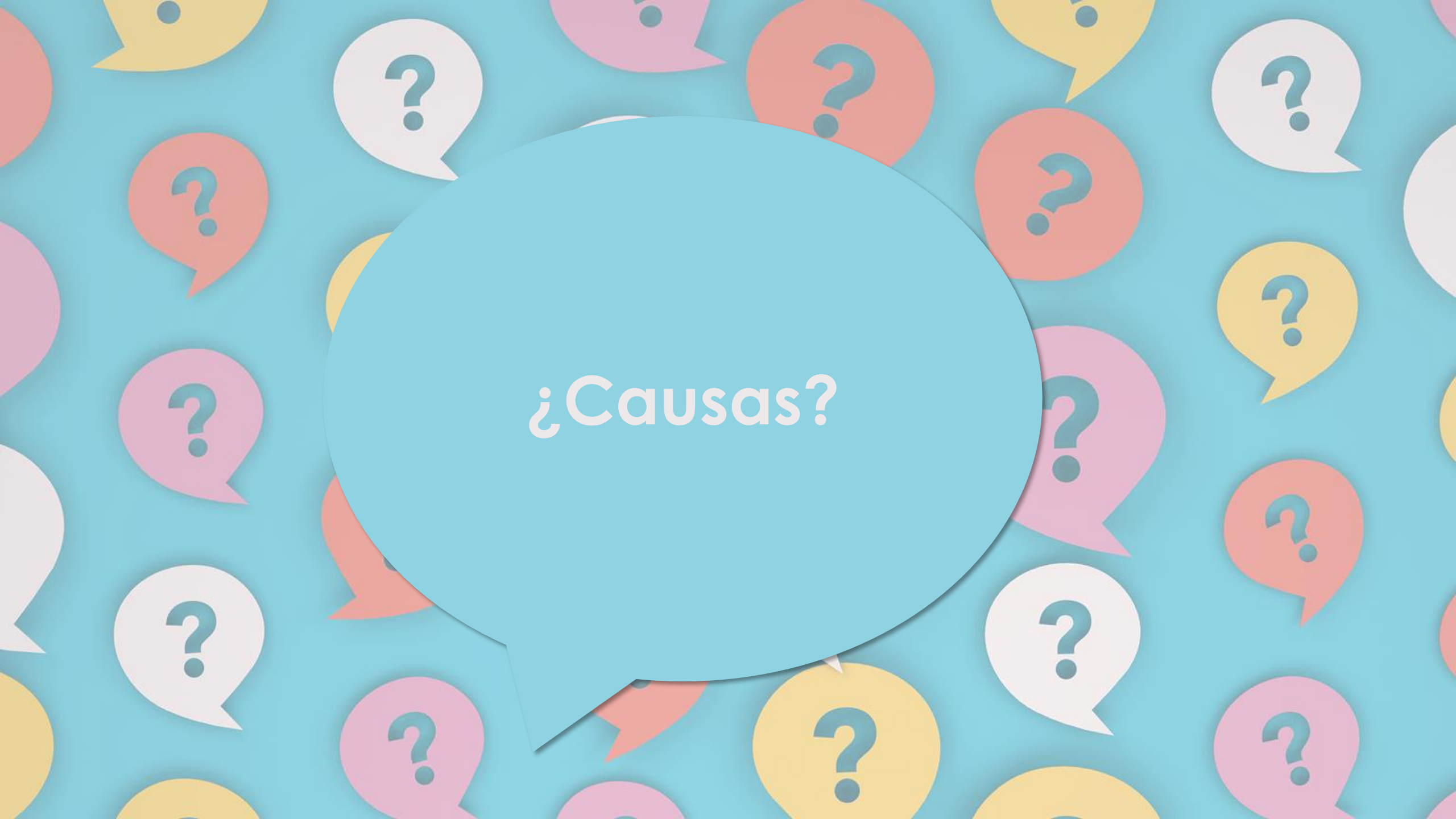
Cualquier diferencia es un problema
Las cosas pequeñas se hacen grandes

Tema Crítico

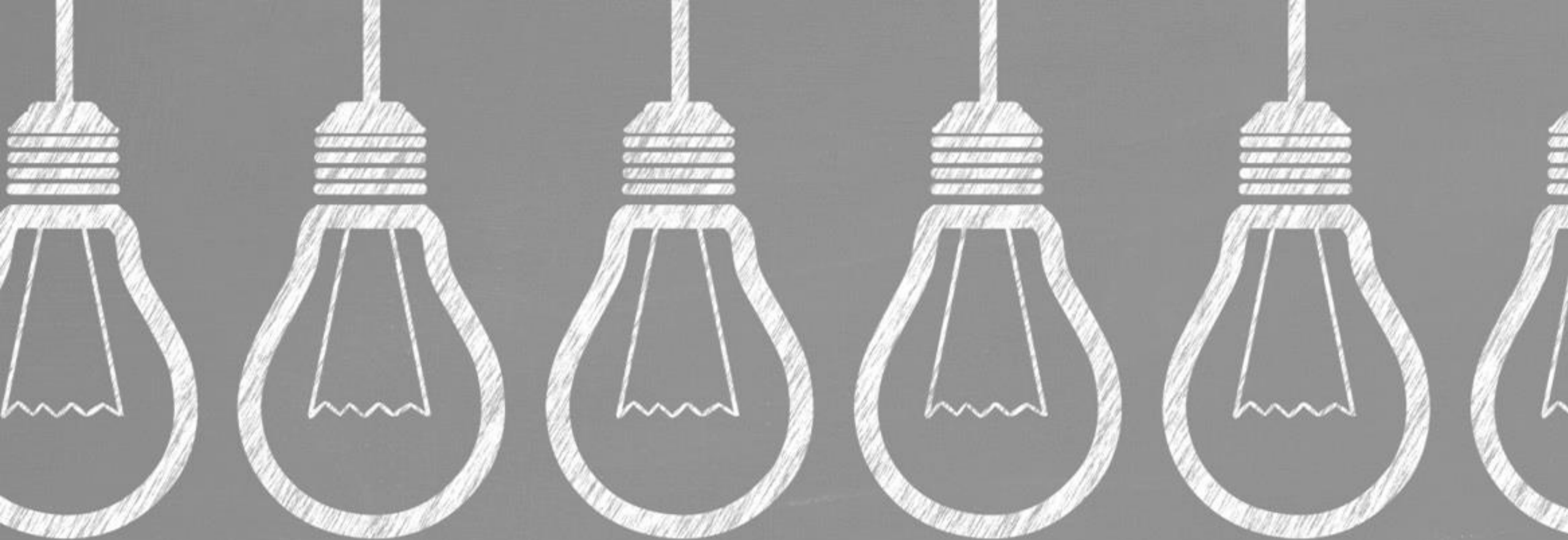


Importa la verdad más que las propias ideas
Negociación para llegar a acuerdos satisfactorios
Final limpio

Las diferencias son problemas insuperables
Polarización
Negociación "a muerte"
Final penoso y sucio



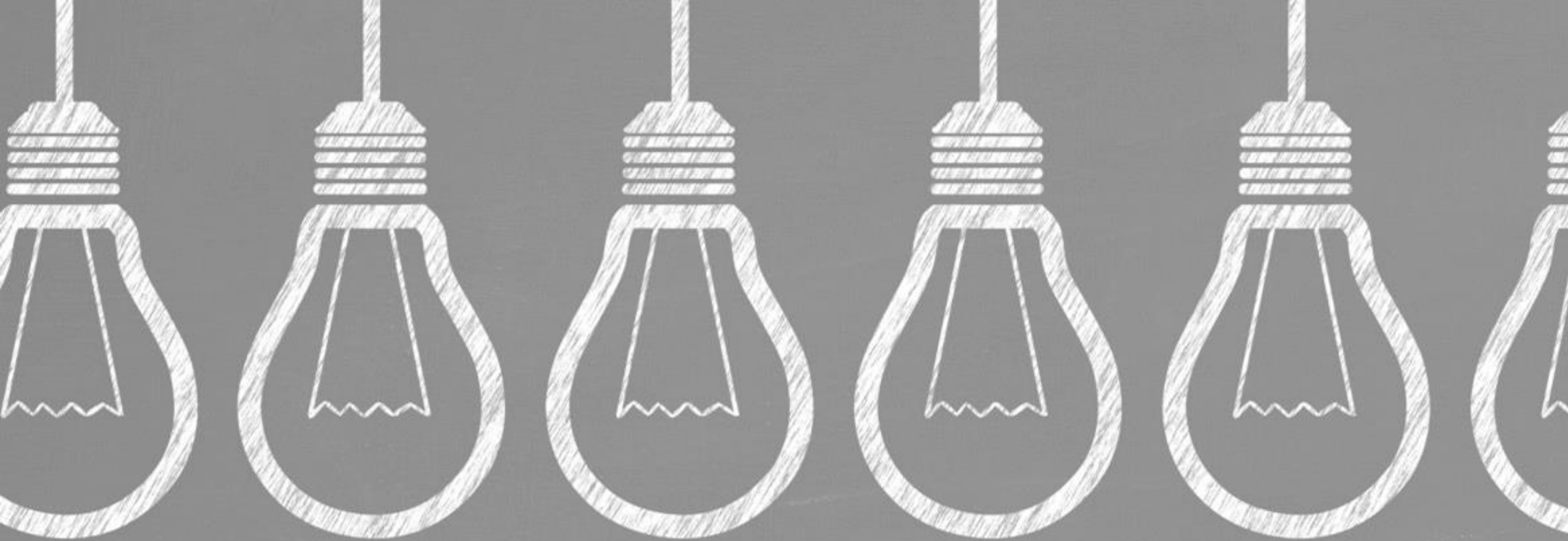
¿Causas?



Diferentes
percepciones

Expectativas sobre
una petición no
cumplidas

Deficiencias en la
comunicación dada



Objetivos
individuales vs
Objetivo común

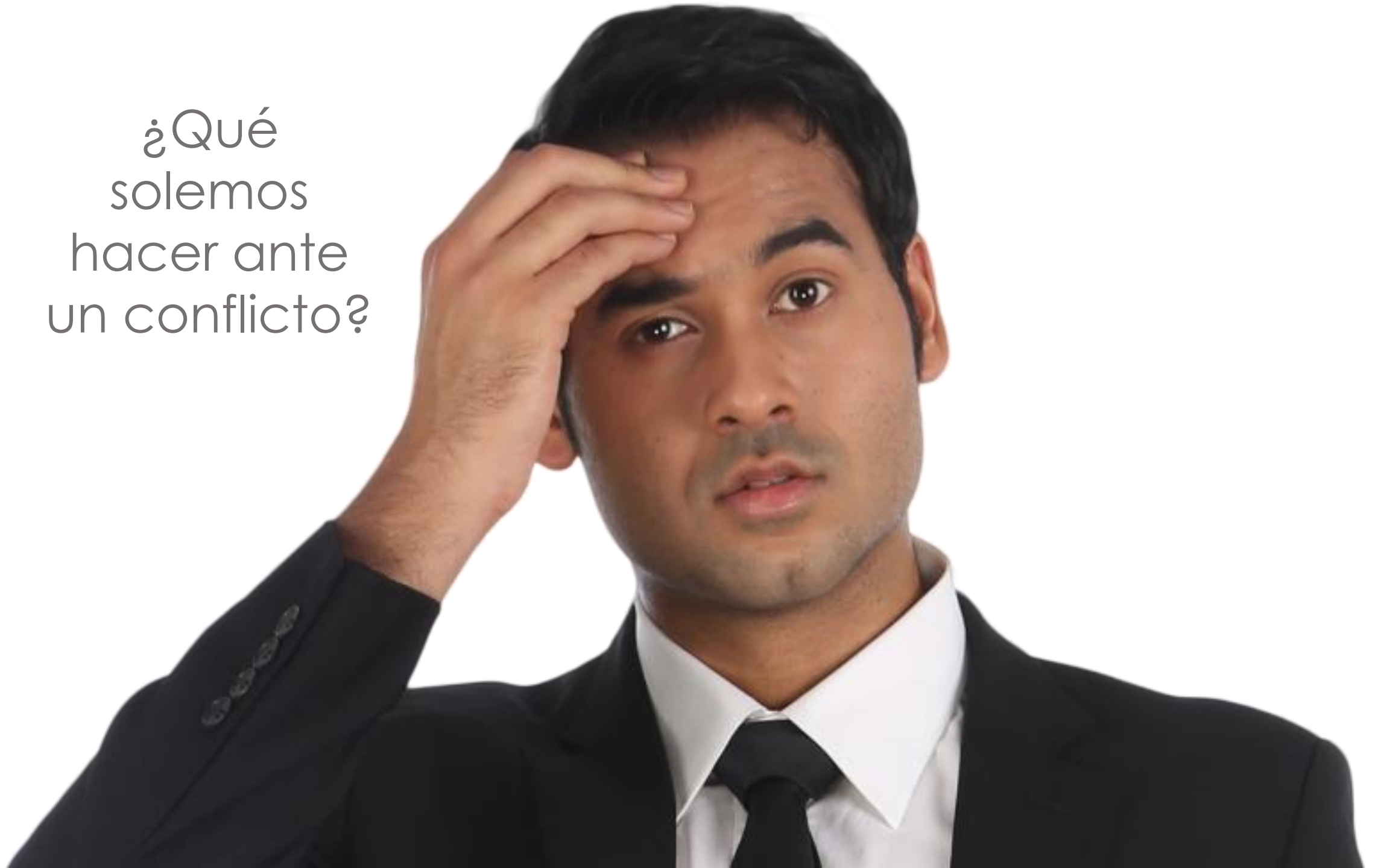
Existencia de un
conflicto previo

Desconsideración y
actitud negativa en
el trato

Entonces...



¿Qué
solemos
hacer ante
un conflicto?



Evitar



Luchar



Dialogar





Huir



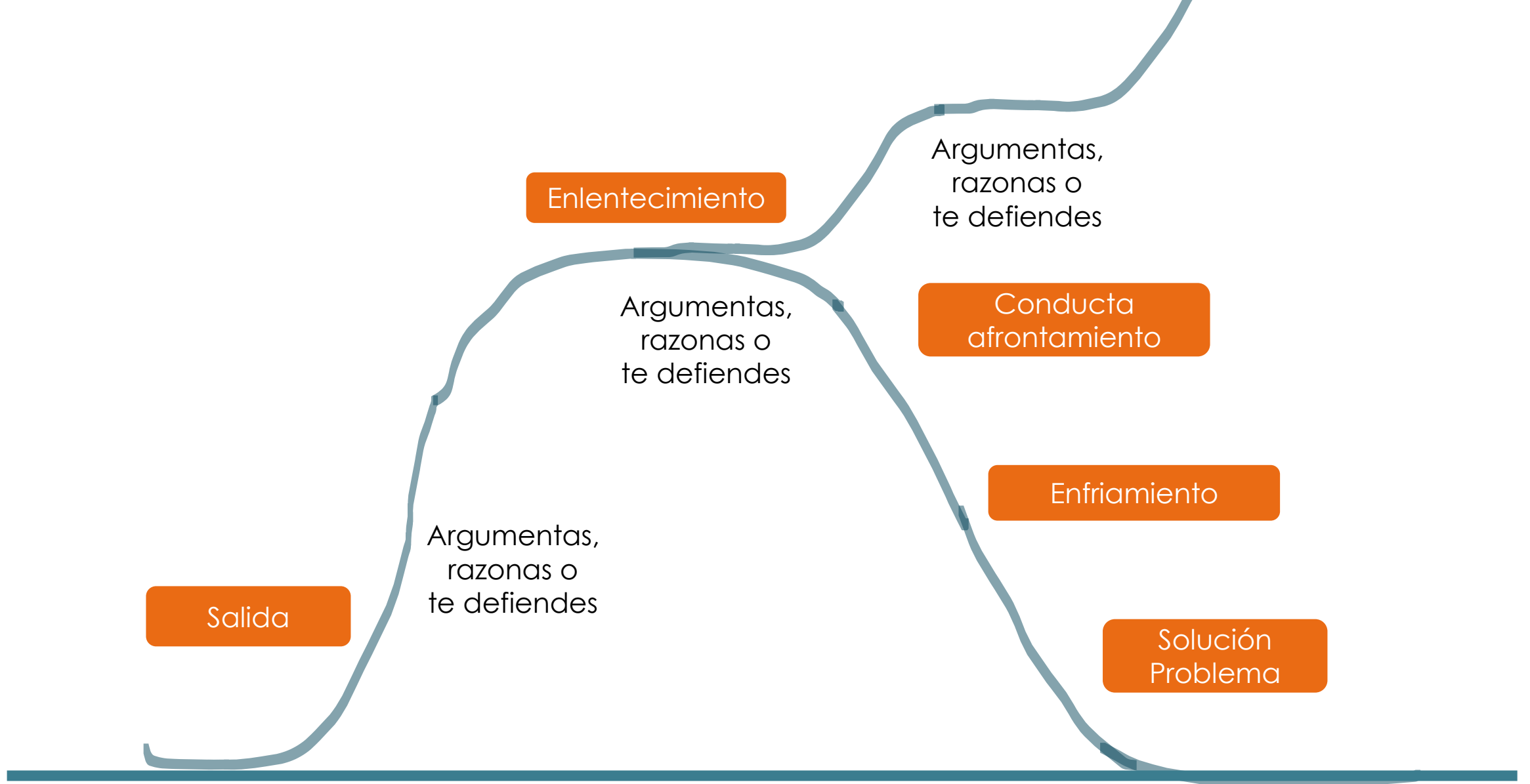
Atacar



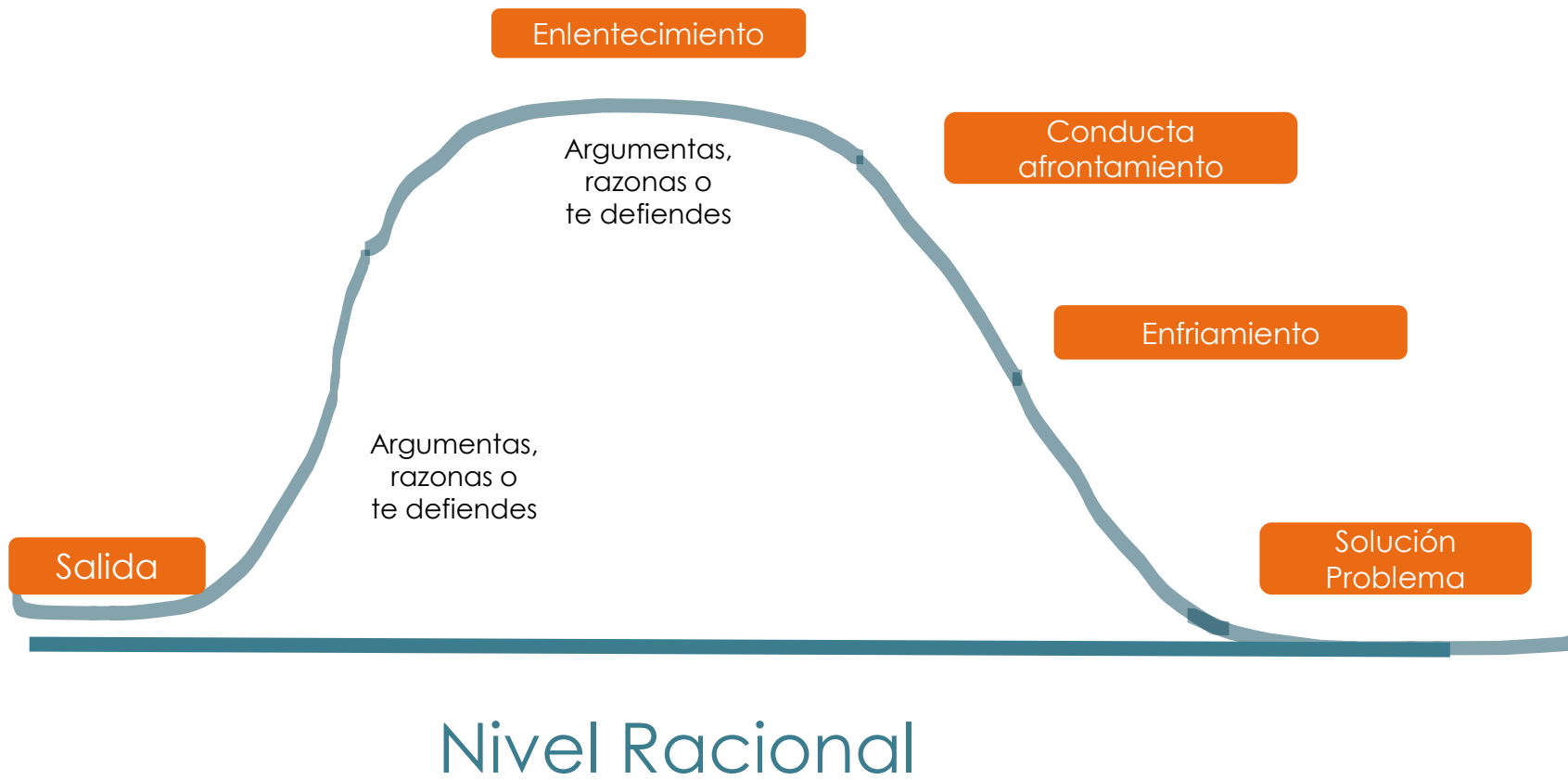
**¿Cuáles son los
resultados?**

A woman with long, wavy brown hair is looking directly at the camera with a hostile expression. She is wearing a light-colored, possibly white, tank top. The background is a plain, light-colored wall. The overall tone of the image is somber and intense.

Escalada de la hostilidad



Nivel Racional



Somos razonables durante la mayor parte del tiempo

Salida: dejar salir emociones

“Estar fuera de si”

Intervención
Empatizar y reconocer

La persona se siente reconocida

Fase resolución problema



Eres una
pesada...

¿Y tú que
sabes...?

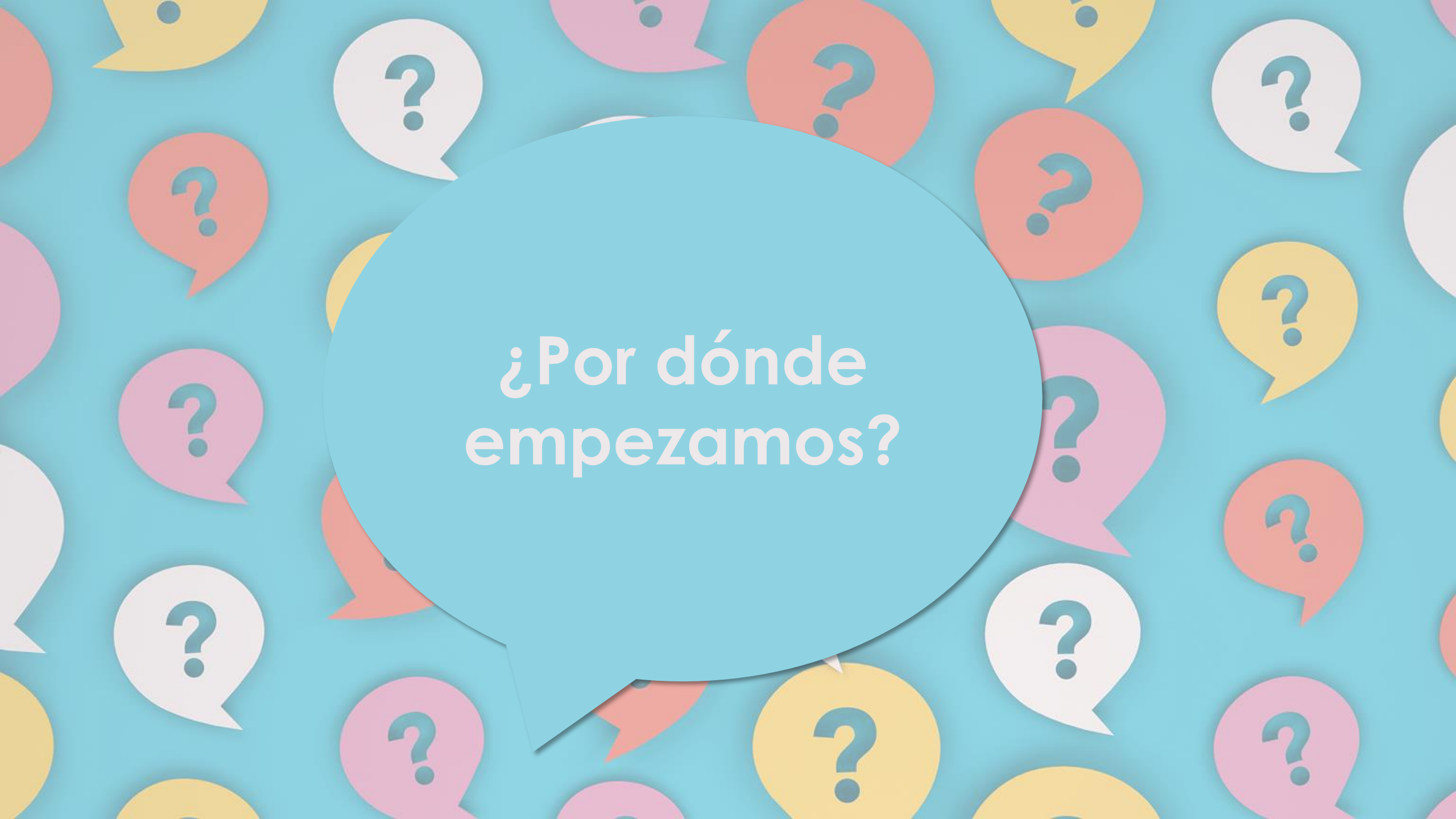
Tengo cosas
más
importantes
que hacer...

*Injustamente
tratada*

Si siempre lo
hemos hecho
así...

Dialogar





¿Por dónde
empezamos?



Desactivar

Prevenir

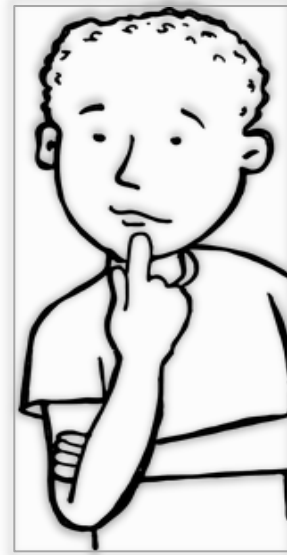
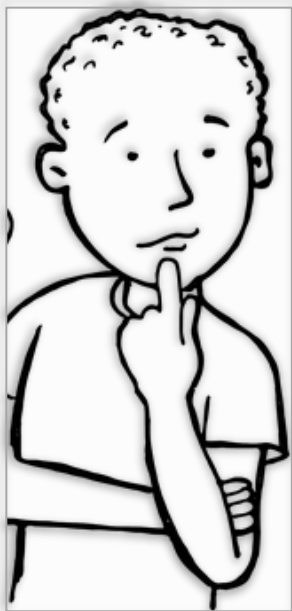


10



ENTENDER
COMPRENDER

Percepciones



¿Quién tiene la razón?

Sistema emocional





Hardware

Hemisferios
Lóbulos

...



Software

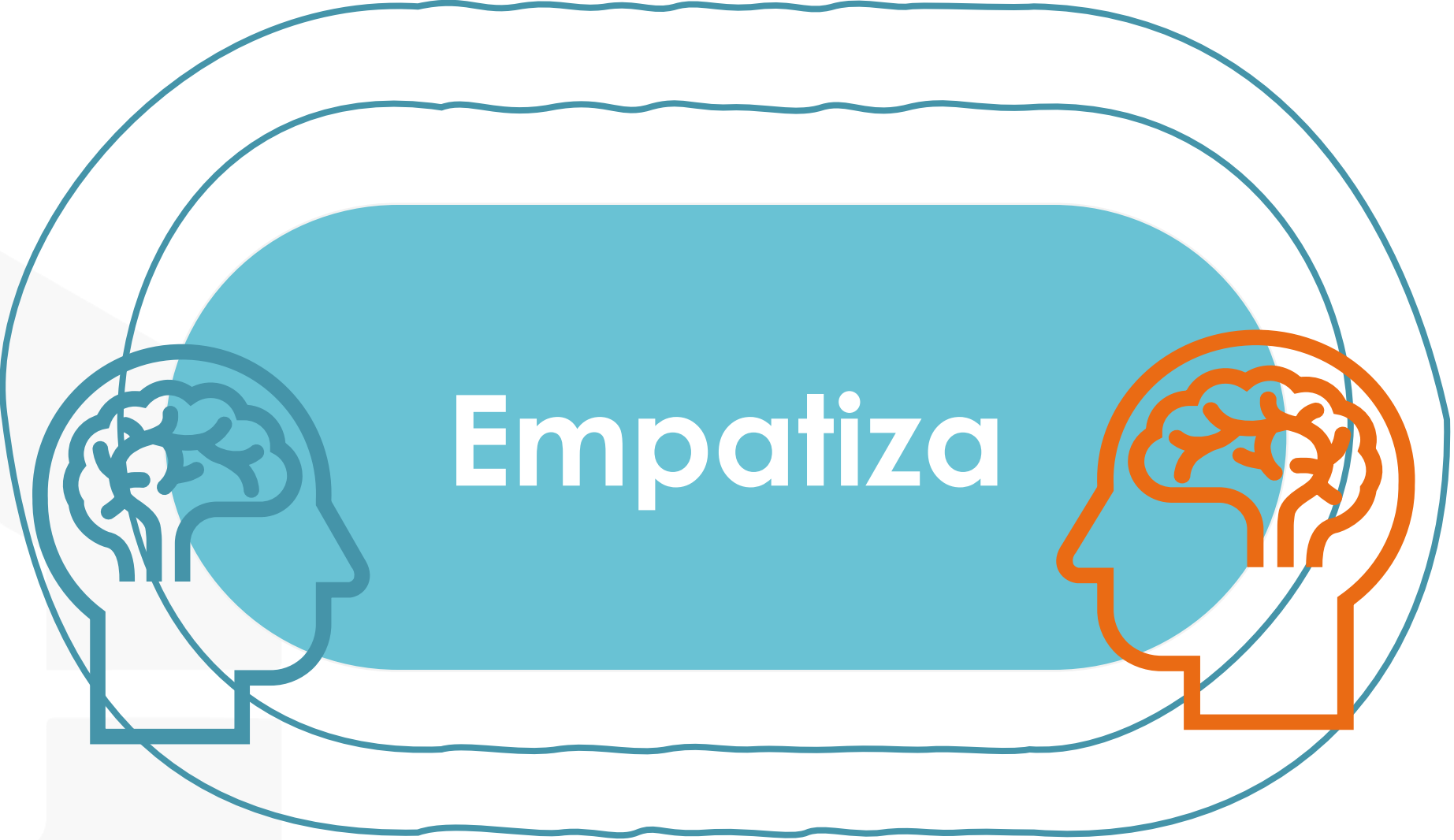
Este es el verdadero secreto





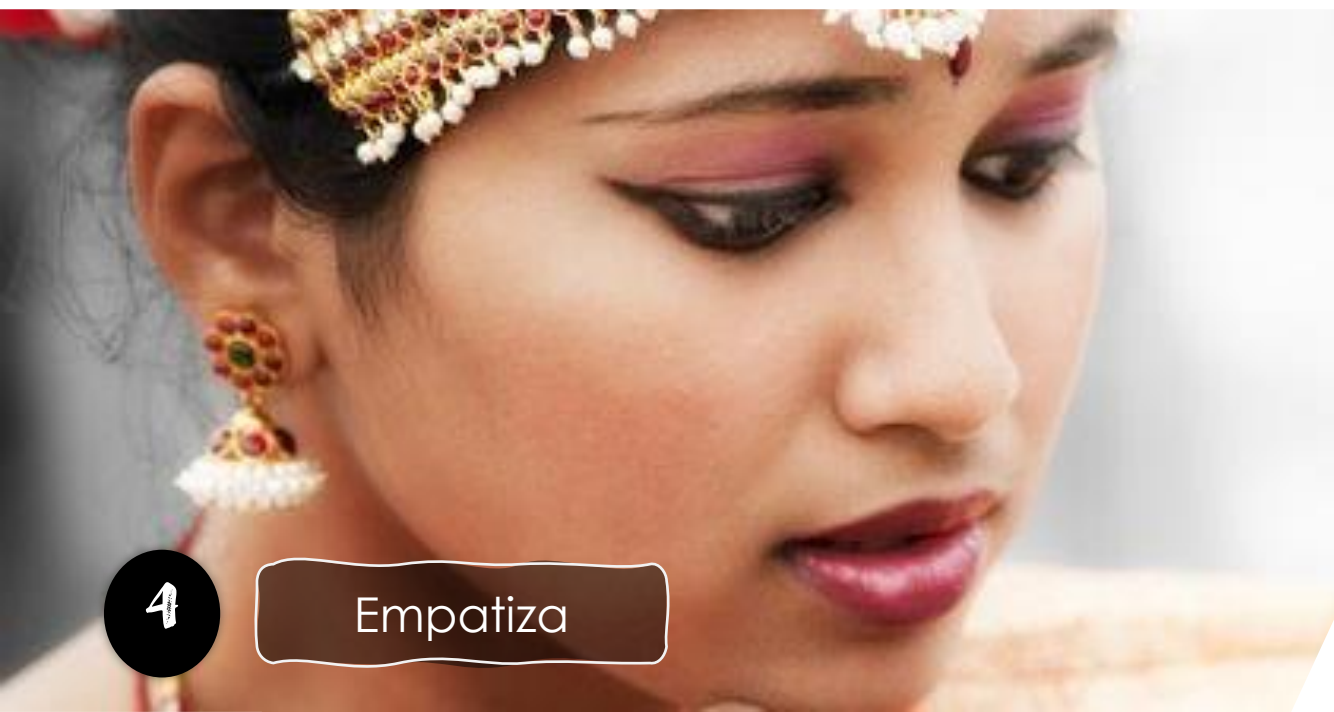
¿Dónde estamos
poniendo el foco?



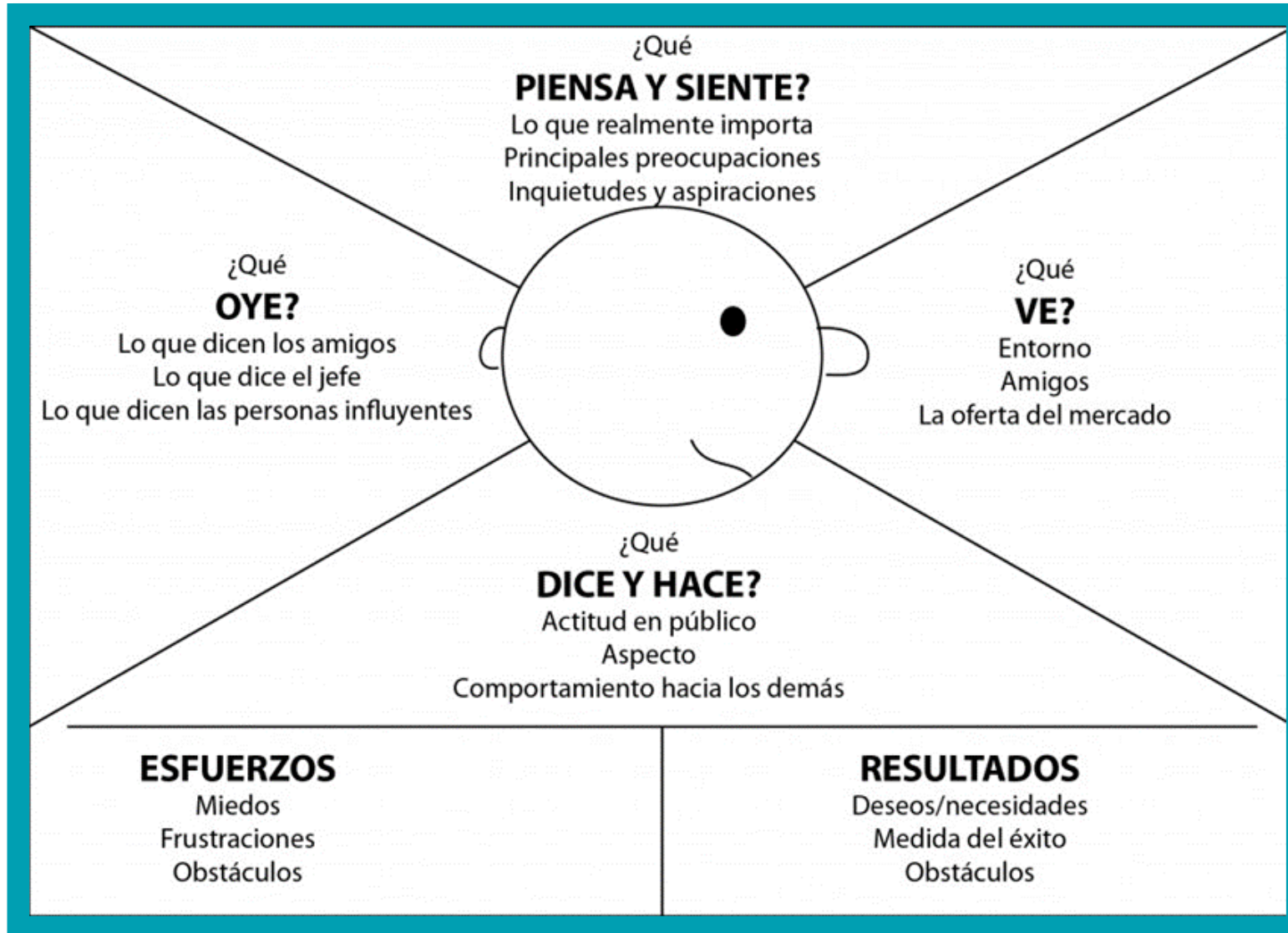


The word "Empatiza" is centered in a white, sans-serif font within a solid blue rounded rectangle. This rectangle is surrounded by a larger, light blue rounded rectangle with a wavy border. On the left and right sides of the central blue rectangle are two stylized brain icons inside head outlines. The left icon is blue and the right icon is orange. Both icons have a speech bubble tail pointing downwards.

Empatiza



Mapa de la Empatía



Previo: información

Requiere esfuerzo

Salir de nuestro patrón

Creíble, real

Concreta. Entiendo que...

Flexibilidad

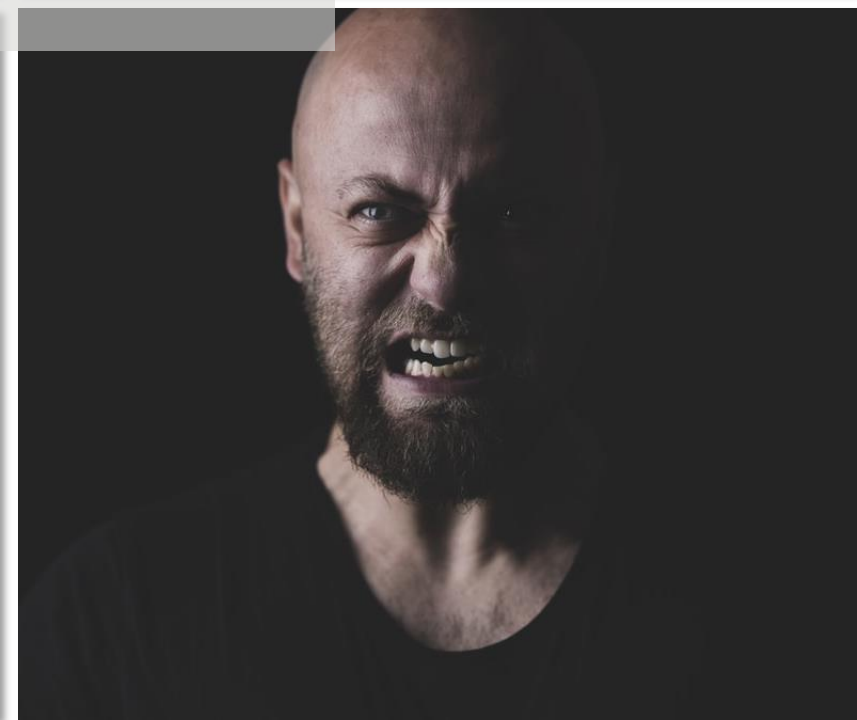
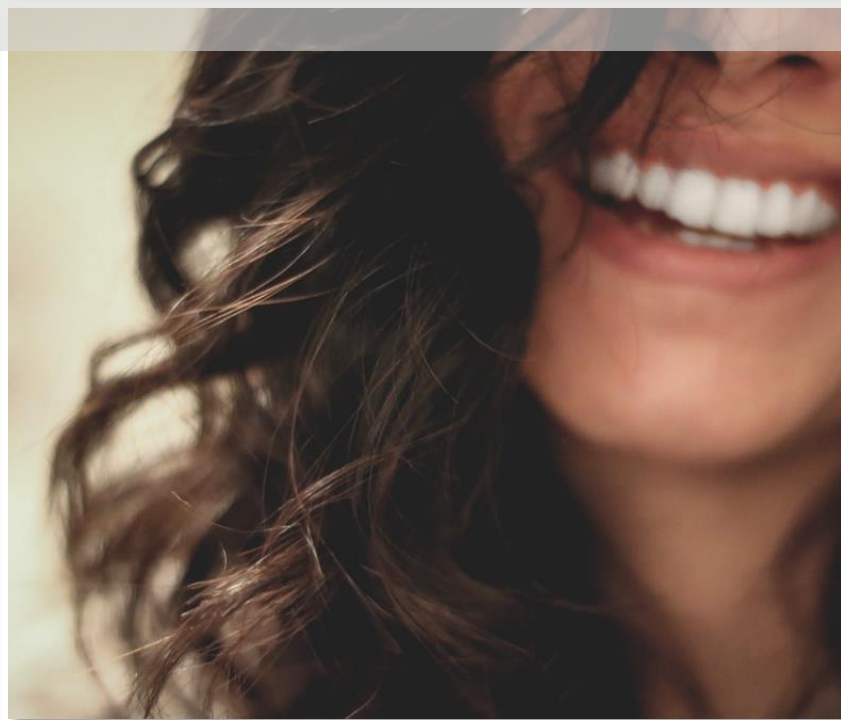
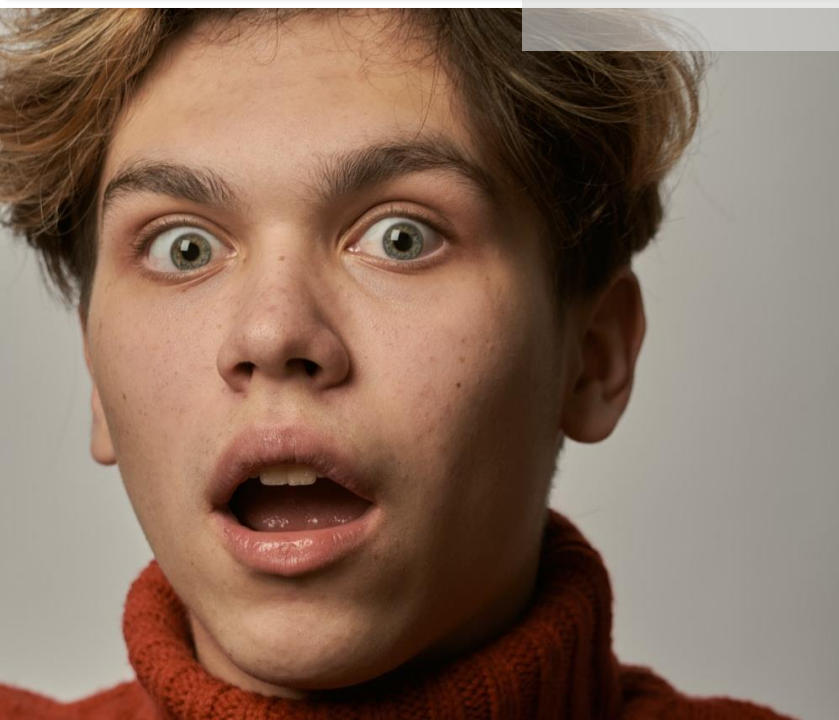
Aceptar- no juicios

Empatía

No requiere estar de acuerdo



Somos emociones con “patas”



1. Qué

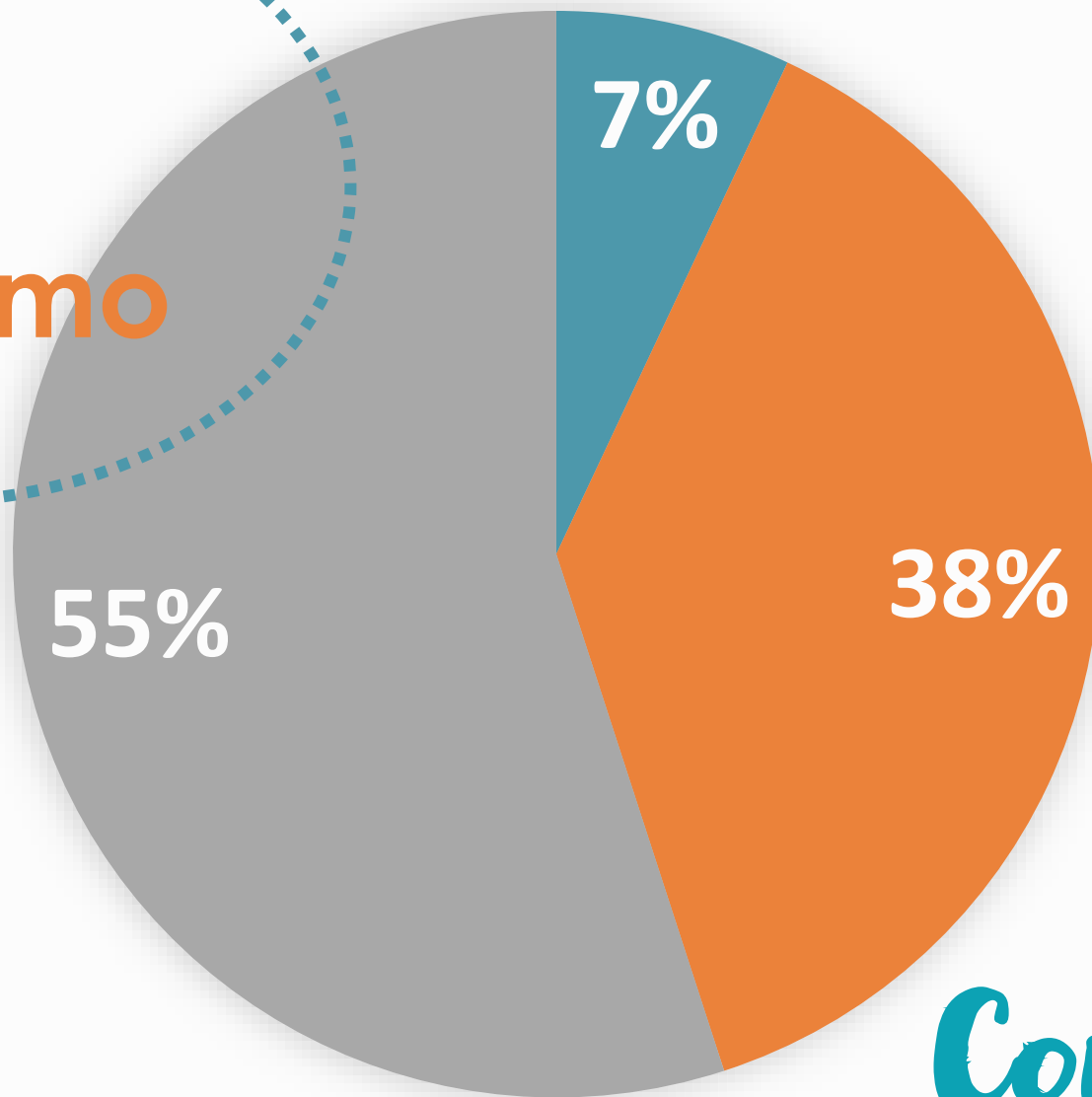
2. Cómo

55%

7%

38%

Comunicar



Separar hechos, opiniones y sentimientos

	HECHOS	OPINIONES	SENTIMIENTOS
EJEMPLO	No llueve	Hace un buen día	¡Qué gozada!
SON	Comprobables	Discutibles	Personales e intransferibles
PROVIENEN DE	La realidad	La experiencia	La ideología
DEBEN	Demostrarse	Argumentarse	Tolerarse
PUEDEN	Analizarse	Entenderse Rebatirse	Compartirse Respetarse
LO MÁS EFICACES	Centrarse en ellos	Evitar polémicas innecesarias	Aceptarse, aunque no se compartan

Las palabras generan emoción
y **producen acción**

Buenas prácticas

¡Cuida tu expresión!

LIFE
PLANNER



Herramientas
personales

Demandantes

Absolutistas

Dividen

Si, pero...

Opinar menos

Buscar Puentes

Palabras que unen



Pensamiento

Emoción

Actuación





Nuestras Sugerencias

OBSERVA,
ESCUCHA,
PREGUNTA,
EMPATIZA antes
de hablar.

Habla desde
“el YO”

Separa “a las
personas del
problema”

¡Atención!
Evita juicios,
prejuicios,
evaluaciones

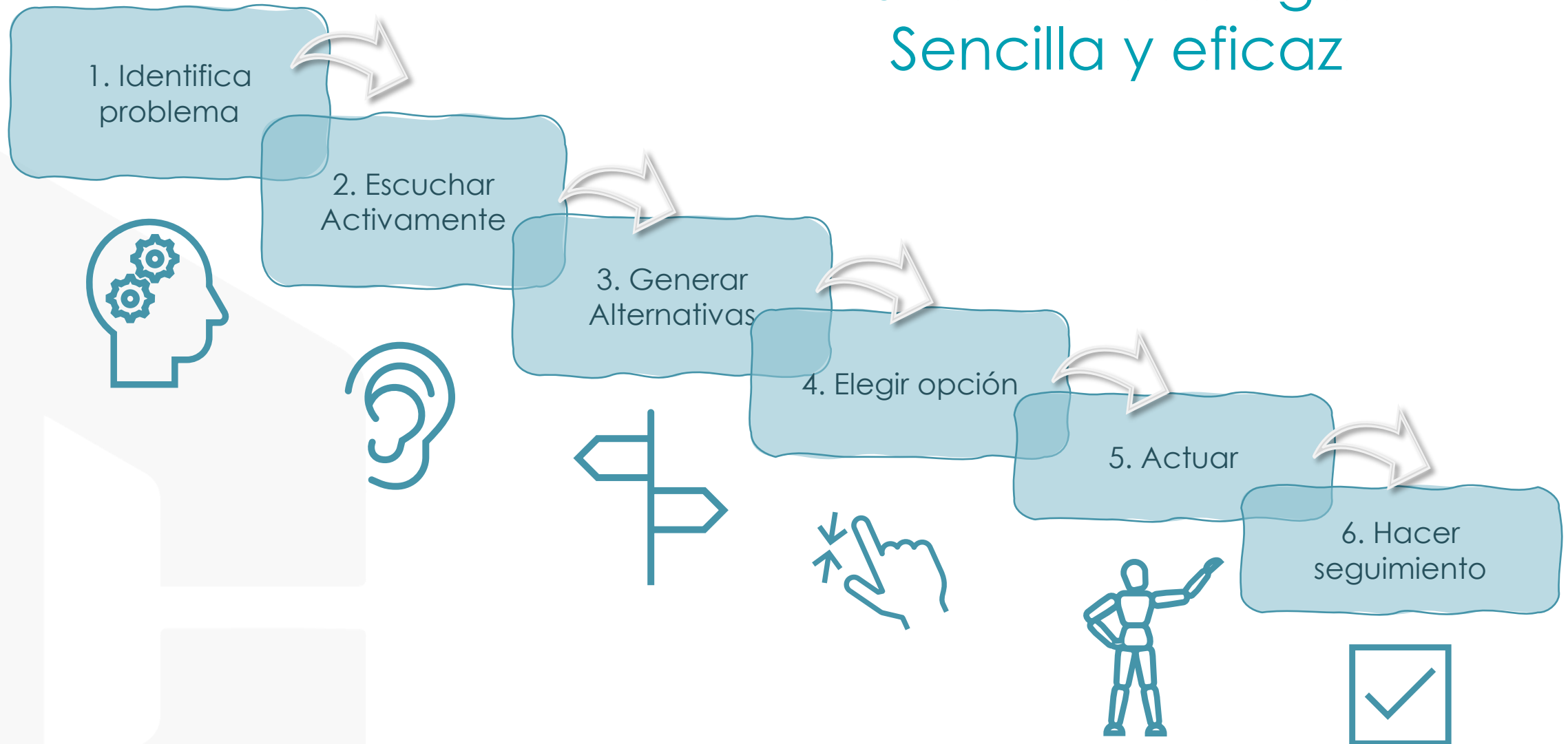
Utiliza
Un
“lenguaje positivo”

Atención
a lo que
“nos une”

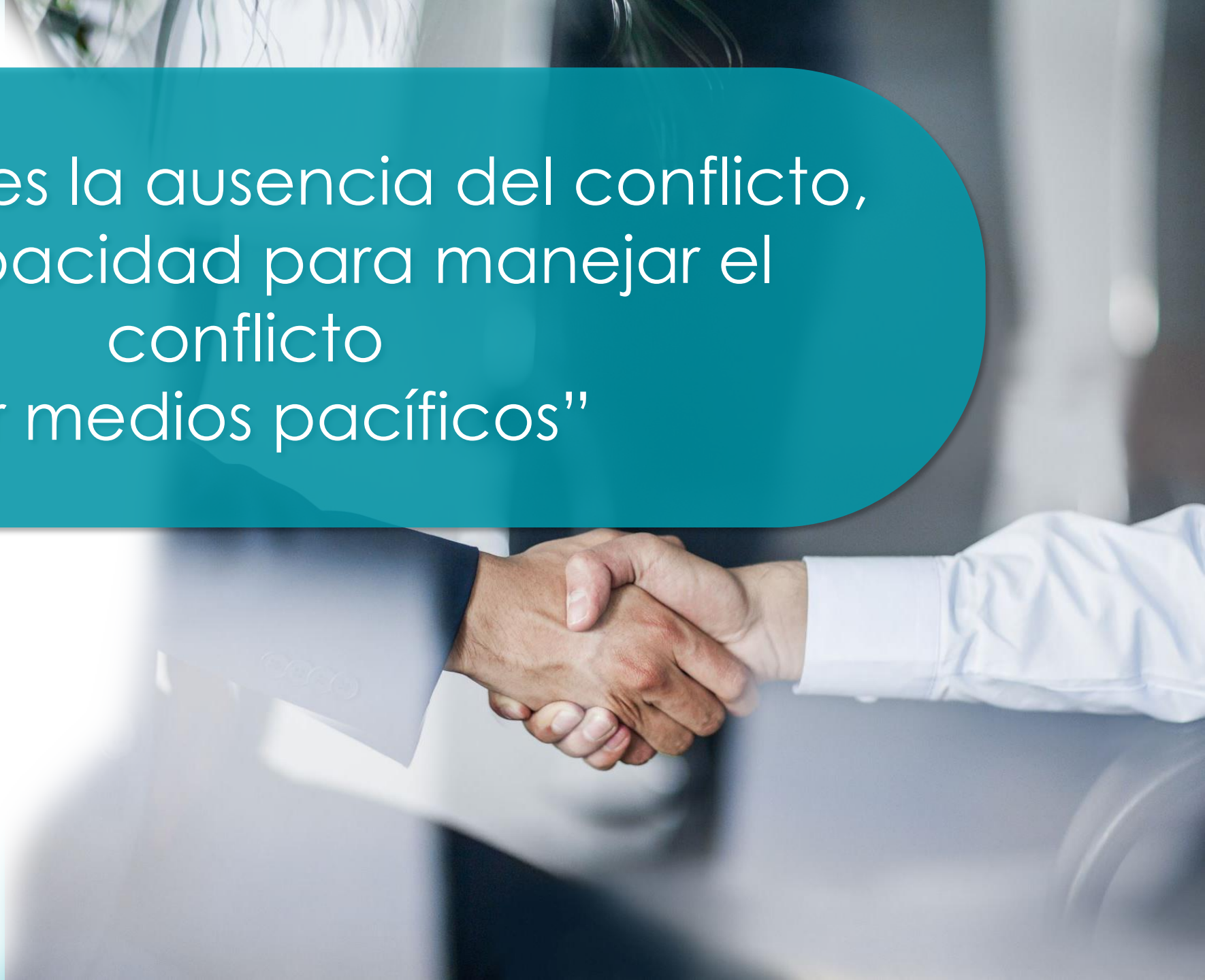
“Para ti la razón,
para mi la paz”



Una metodología Sencilla y eficaz



“La paz no es la ausencia del conflicto,
es la capacidad para manejar el
conflicto
por medios pacíficos”



M.E.S.A.



*Cualquier habilidad
requiere tiempo,
dedicación y práctica*



**Cualquier habilidad
requiere tiempo,
dedicación y práctica**





MIL GRACIAS
Por vuestra atención,
tiempo y presencia.



**Instituto Oficiales
Cumplimiento**

 Avenida de Brasil, 6 - Madrid, España

 +34 696 61 70 32

 admin@iocumplimiento.org