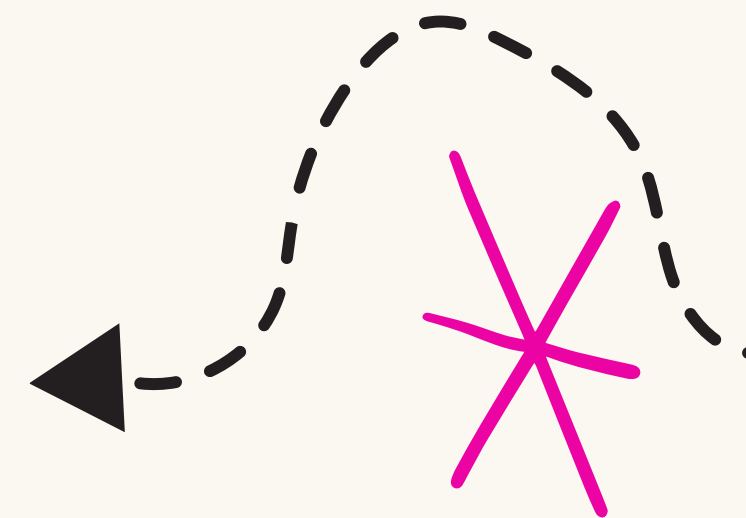


*Manejo*

de

**CONFLICTOS**

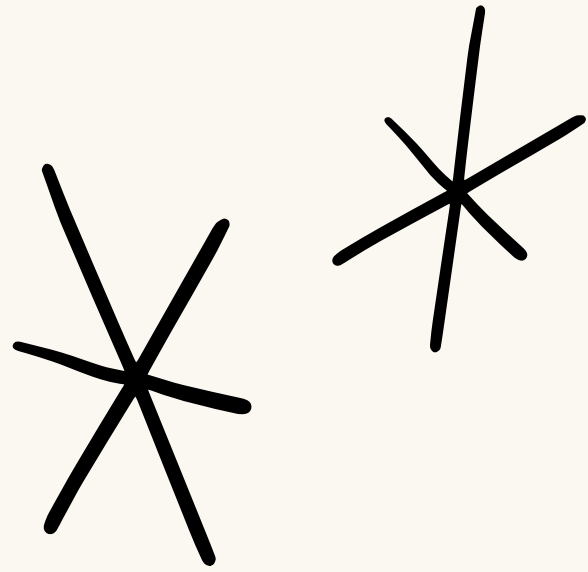


*Crisis*

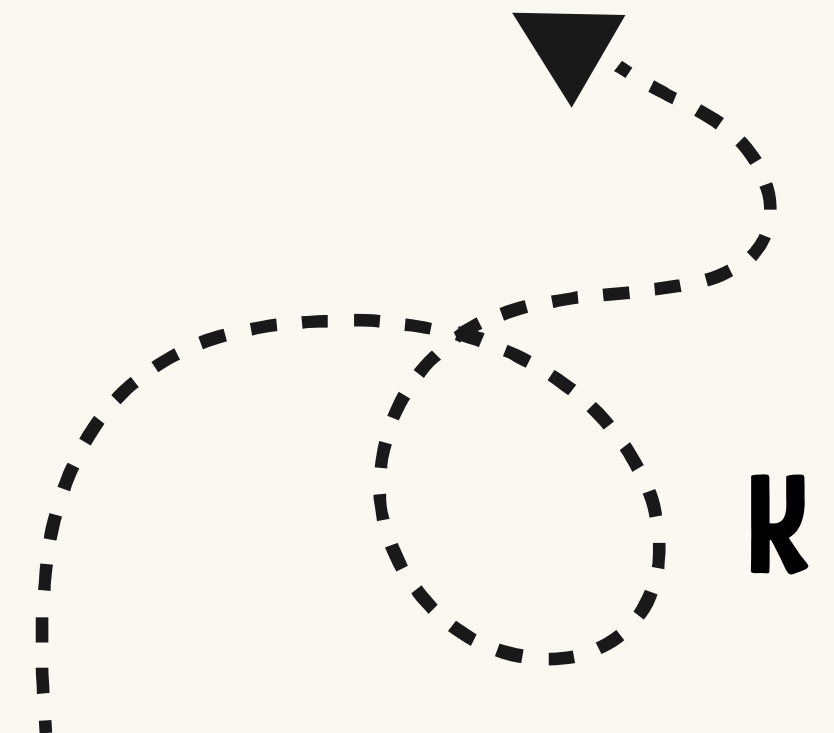
**Crisis abierta y pública**  
**En esta fase el conflicto es incontrolable**

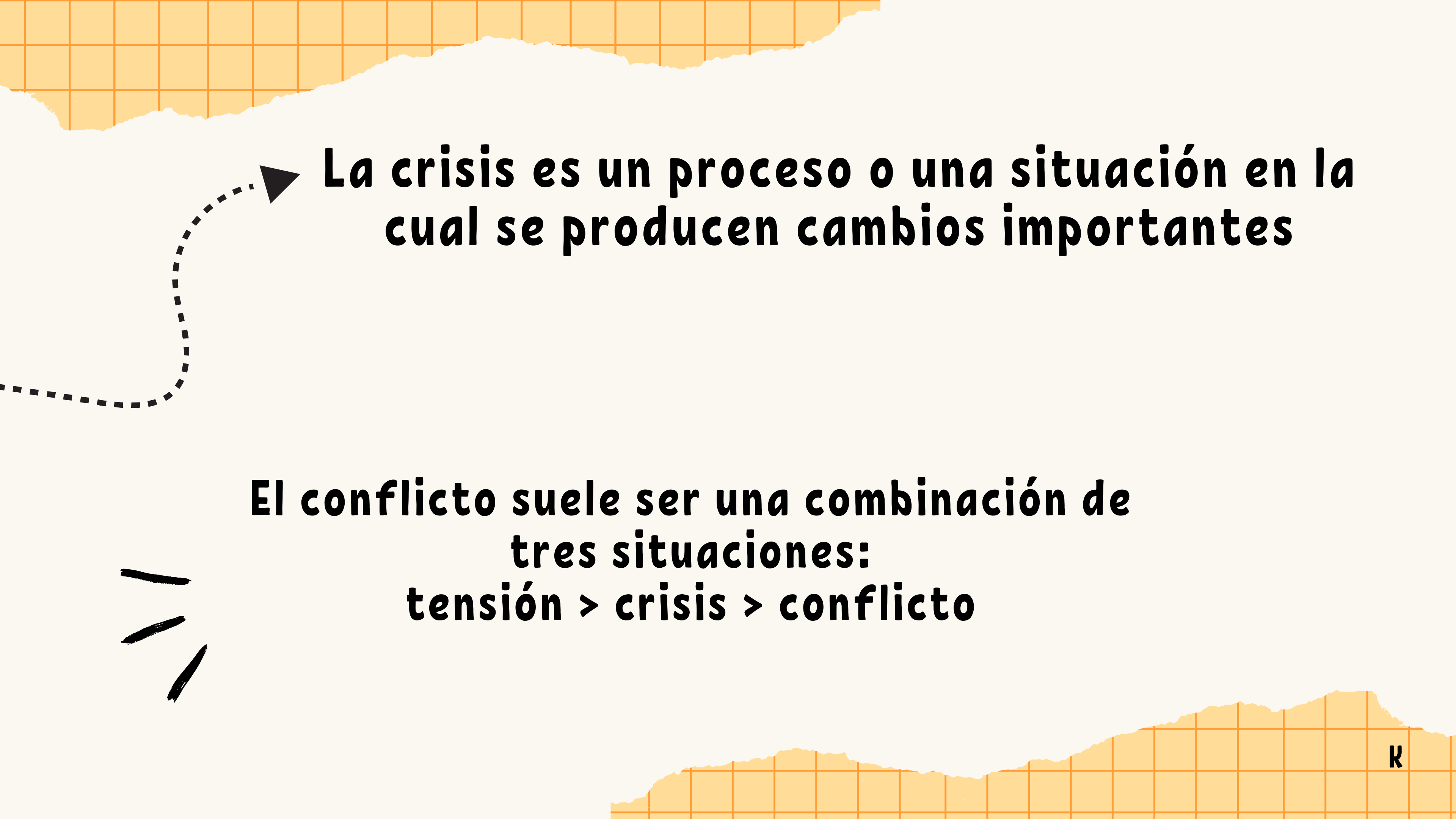


**la crisis es total y los involucrados ya no quieren ni pueden buscar soluciones.**




**Hay una sola opción: *ganar o perder*. El único apoyo capaz de manejar el conflicto es la intervención de un especialista en mediación.**





**La crisis es un proceso o una situación en la cual se producen cambios importantes**

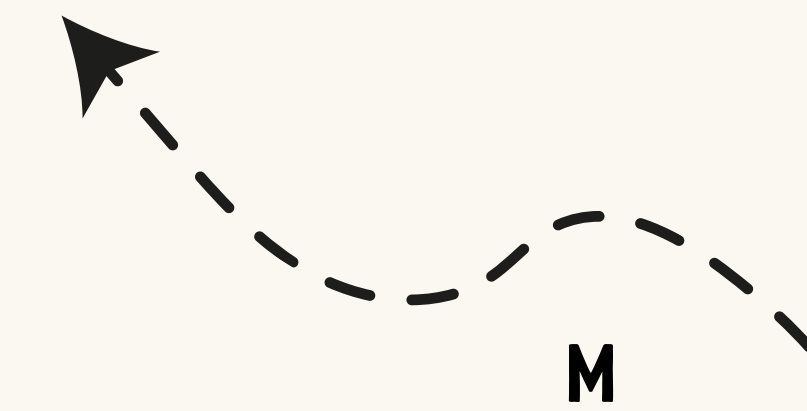
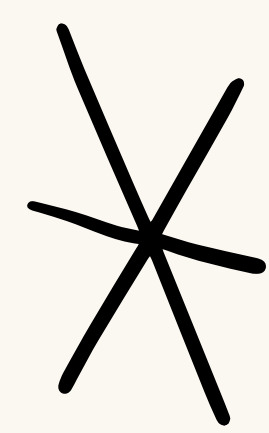


**El conflicto suele ser una combinación de tres situaciones:  
tensión > crisis > conflicto**

# Las partes involucradas se enfrentan a decisiones críticas que pueden moldear el rumbo del conflicto



La crisis puede agudizar las emociones, exponer vulnerabilidades y resaltar la necesidad de soluciones urgentes





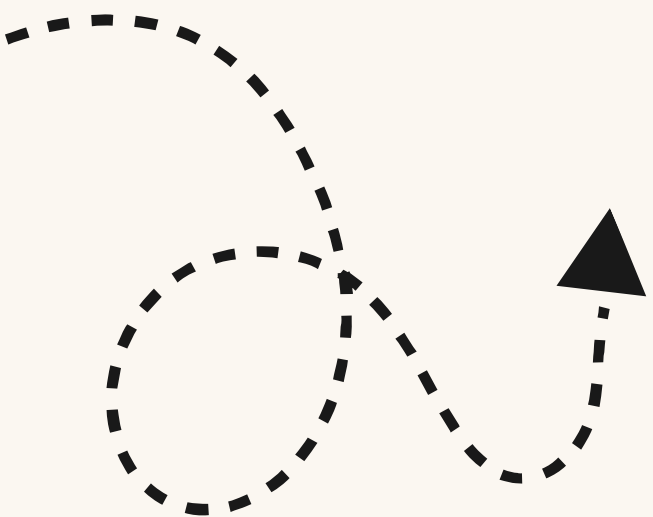
# LAS PARTES ACTÚAN DE MANERA UNILATERAL

INSULTOS

SE PIERDEN LAS BUENAS FORMAS DE  
SOLUCIÓN

VIOLENCIA

LUCHA ABIERTA



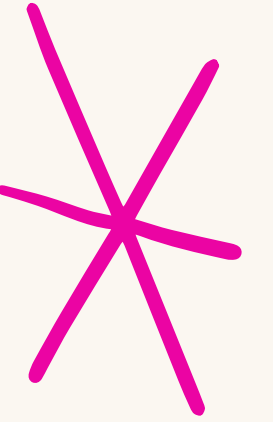


**NO SIEMPRE VA A SER POSIBLE  
RESOLVERLO, SIENDO LA RUPTURA DE  
LA RELACIÓN LA ÚNICA SALIDA.**



**SOLUCIONAR LA CRISIS**

ESCUCHA ACTIVA



MANTÉN LA CALMA

IDENTIFICA LAS CAUSAS

ESTABLECE METAS COMUNES

