

# ¿CÓMO SOLUCIONAR UN CONFLICTO?

NI FU NI FOL



## Negociación

- Prepara bien la negociación.
- Conoce bien los puntos fuertes y débiles de la otra parte.
- Negocia con el máximo responsable.
- Ten claro tus objetivos y tu "umbral de negociación".
- Pregunta y practica la escucha activa.
- Demuestra empatía, educación y autocontrol.
- No te precipites: tómate tu tiempo.



## Mediación

El mediador favorece la comunicación entre las partes y el acercamiento de posturas. Son las partes las que proponen un acuerdo



## Conciliación

La persona conciliadora realiza una o varias propuestas de resolución, que las partes en conflicto pueden aceptar o no.



## Arbitraje

Las partes enfrentadas encomiendan la resolución de la controversia a un tercero, el árbitro. Su decisión es vinculante para las partes.

