

Glosario del Curso

- **Acomodación:** Estilo de resolución de conflictos en el que una de las partes cede para beneficiar a la otra. Puede ser útil en temas de poca importancia, pero su uso excesivo puede proyectar debilidad.
- **Argumentos:** Primera etapa en la resolución de un conflicto, donde se presentan los puntos de vista de las partes involucradas. Es importante centrarse en los hechos y no en las emociones para evitar una escalada.
- **Ataques personales:** Trampa común en los conflictos que busca desacreditar a la otra persona. Se recomienda no tomarlo como algo personal y responder con humor o redirigir la conversación a los hechos.
- **Cascada:** Mecanismo emocional en el que se transmiten sentimientos negativos hacia una persona más débil.
- **Colaboración:** Estilo de resolución de conflictos que maximiza los beneficios para ambas partes y fomenta relaciones ganar-ganar. Requiere tiempo y no es ideal para problemas triviales.
- **Compromiso:** Estilo de resolución en el que ambas partes ceden algo para llegar a un acuerdo. Es útil para soluciones rápidas, pero puede ser contraproducente si existe una solución ideal.
- **Conflicto:** Resultado de un desacuerdo causado por la oposición real o percibida de intereses, necesidades y valores. Puede ser interno o externo.
- **Despedido:** Solución inmediata y a corto plazo para evitar un conflicto, sin abordar el problema de raíz.
- **Dominación:** Estilo de resolución en el que una parte maximiza su propio beneficio. Puede ser útil en decisiones rápidas, pero puede generar resentimiento si se usa con frecuencia.
- **Estrategias infantiles:** Formas inmaduras de lidiar con un conflicto, como el berrinche o la regresión emocional.

- **Evitación:** Estrategia en la que se ignora el conflicto para evitar gastar energía. Puede ser útil en conflictos menores, pero perjudicial si se usa en relaciones importantes.
- **Exageración:** Trampa del conflicto que magnifica la situación para generar una reacción emocional. Se recomienda responder con hechos y evitar la confrontación emocional.
- **Fantasia:** Creación de escenarios o discusiones imaginarias para lidiar con un conflicto sin enfrentarlo directamente.
- **Fijación:** Cuando una persona se obsesiona con un solo tema debido al miedo a enfrentar una emoción más profunda.
- **Gestión de la ira:** Estrategia para manejar emociones intensas sin dejarse llevar por ellas. Se recomienda centrarse en los hechos y no en las provocaciones.
- **Mediación:** Técnica para resolver conflictos en la que un tercero neutral facilita la comunicación entre las partes para llegar a un acuerdo.
- **Mentalidad ganar/perder:** Enfoque destructivo de un conflicto donde una parte busca vencer sin considerar los intereses del otro, lo que puede generar resentimiento y reducir la productividad.
- **Negación:** Mecanismo de defensa que consiste en rechazar la existencia de un problema para reducir su impacto emocional.
- **Negociación basada en intereses:** Estrategia que se enfoca en los intereses reales de las partes en lugar de sus posiciones rígidas, permitiendo explorar soluciones creativas y efectivas.
- **Percepción:** Forma en la que una persona interpreta un conflicto. Puede influir en la manera en que se afronta y en la intensidad de la disputa.
- **Proyección:** Mecanismo psicológico en el que una persona descarga sus emociones en otra, atribuyéndole pensamientos o intenciones que en realidad son propios.
- **Resolución de conflictos:** Proceso estructurado en etapas que incluye argumentos, exploración, opciones y resolución, con el objetivo de llegar a un acuerdo justo para ambas partes.

- **Trampas del conflicto:** Patrones de comportamiento como la exageración, la culpa y los ataques personales, que pueden intensificar el conflicto en lugar de resolverlo.
- **Venganza:** Estrategia destructiva en la que una persona busca ganar a toda costa, dañando las relaciones y a menudo empeorando el conflicto.
- **Arbitraje de consumo:** Procedimiento extrajudicial mediante el cual se resuelven los conflictos entre proveedores y consumidores a través de la intervención de un árbitro neutral y especializado en materia de consumo.