



## Dirección General de Pasaporte.

### “Año de la Innovación y la Competitividad”

### Capsula mes de septiembre 2019



#### Conflictos de Intereses

- Es el choque entre dos o mas posturas diferentes dentro de una persona o entre varias personas o entre un grupo.
- El conflicto ocurre cuando individuos o grupos no obtienen lo que necesitan quierres, buscando su interés propio.

#### Causas de Conflictos

- Conflictos con uno mismo
- Deseo de cambiar a los demás
- Necesidad o deseo no satisfecho
- Percepciones
- Expectativas muy bajas o altas

#### Técnicas para la resolución de conflictos

- Evitación.** retirarse de una situación en la que hay amenaza de discusión o ya se está dando.
- Acomodación.** encontrar áreas de acuerdo entre las dos partes de un conflicto, intentando no perder una visión objetiva del panorama
- Compromiso.** encontrar un punto medio entre las necesidades de las dos partes.
- Colaboración.** mediar en un desacuerdo hasta que las dos partes sean capaces de encontrar una solución.

Licda. Monika Felix  
Coordinadora CEP 2019-2021

