

## **DESTREZAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

---

1. Respuesta creativa. transformar problemas en posibilidades.
2. Escuchar activamente. Asertividad apropiada.
3. Manejo de emociones.
4. Poder cooperativo: respondiendo a la resistencia.
5. Claves para la mejora del clima laboral.