

# MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

UDS

UDS

---

JULIO IVÁN JIMÉNEZ FONSECA  
LIC. MÓNICA ELIZABETH CULEBRO GOMES

UNIDAD II

Como definimos el conflicto

A lo largo de la historia se han resuelto

Violenta y pacífica o amigable.

Elementos

- Más de un participante
- Intereses opuestos
- Sentir o percibir la oposición
- Un objeto materia de la discordia.

Diversas acepciones

Stephen Robbins

Proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses

Concepciones

- Enfoque tradicional
- Enfoque de relaciones humanas
- Enfoque interactivo

Clases de conflicto

Conflictos funcionales

Son

Conflictos que se presentan y son de intensidad moderada, que mantienen y, sobre todo, mejoran el desempeño de las partes

Conflictos disfuncionales

Son

Conflictos que tensionan las relaciones de las partes a tal nivel que pueden afectarlas severamente limitando o impidiendo una relación armoniosa

Tipos de conflictos

Conflictos irreales

Son

Ocasionados por problemas de comunicación y de percepciones.

Conflictos reales

Son

Se derivan de causas estructurales o del entorno

Cómo reaccionan las personas en un conflicto

- Kenneth Thomas
- La competencia
  - El evitamiento
  - La adaptación
  - El compromiso negociado
  - La cooperación.

Características del conflicto

Fundamental

Comunicación

Elementos del conflicto

Son

- Persona
- Proceso
- Problema
- Comunicación

- Los orígenes o protagonistas
- Las causas o fuentes
- El conocimiento y personalización
- Los tipos de conflicto
- Formas de resolución
- Posturas: posiciones e intereses

- Oposición o incompatibilidad potencial.
- El conocimiento y la personalización las condiciones
- Las intenciones. Intervienen entre las percepciones y las emociones de las personas y su conducta franca
- La conducta.
- Los resultados.

Etapas

Según

S. Robbins y en K. Girard / S. J.

Son

Proceso del conflicto

