

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE SALUD

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

ROXANA ROBLERO VÁZQUEZ

MAESTRA

NAYELI MORALES GOMEZ

TRABAJO

MAPA CONCEPTUAL

MATERIA

COMPORTAMIENTO Y CULTURA ORGANIZACIONAL

GRADO: PRIMER CUATRIMESTRE

GRUPO: "A"

FECHA

10 DE NOVIEMBRE 2020

EL GRUPO

Etapas del desarrollo de grupo

Se desarrolla a través de una secuencia estandarizada de 5 etapas:

- ✚ Formación
- ✚ Tormenta
- ✚ Normatividad
- ✚ Desempeño
- ✚ movimiento

Tipos de equipo:

- ✚ Solución de problemas
- ✚ Autodirigidos
- ✚ Interfuncionales
- ✚ Alto rendimiento

Comunicación organizacional

Comunicación

Es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para alcanzar una meta.

Comunicación organizacional

Liderazgo en las organizaciones

Liderazgo

Es un conjunto de habilidades que hacen que una persona sea apta para ejercer tareas como líder.

House y Dessler proponen 4 tipos de liderazgo:

- Directivo
- Solidario
- Orientado a los resultados
- Participativo

Ejercicio del poder y dependencia

Poder

Es el potencial de una persona para influir en otras.

Tipos de poder según French y Raven:

- Poder coercitivo
- Poder de recompensa
- Poder legítimo
- Poder de competencia
- Poder de referencia

Dependencia

Es el aspecto más importante del poder.

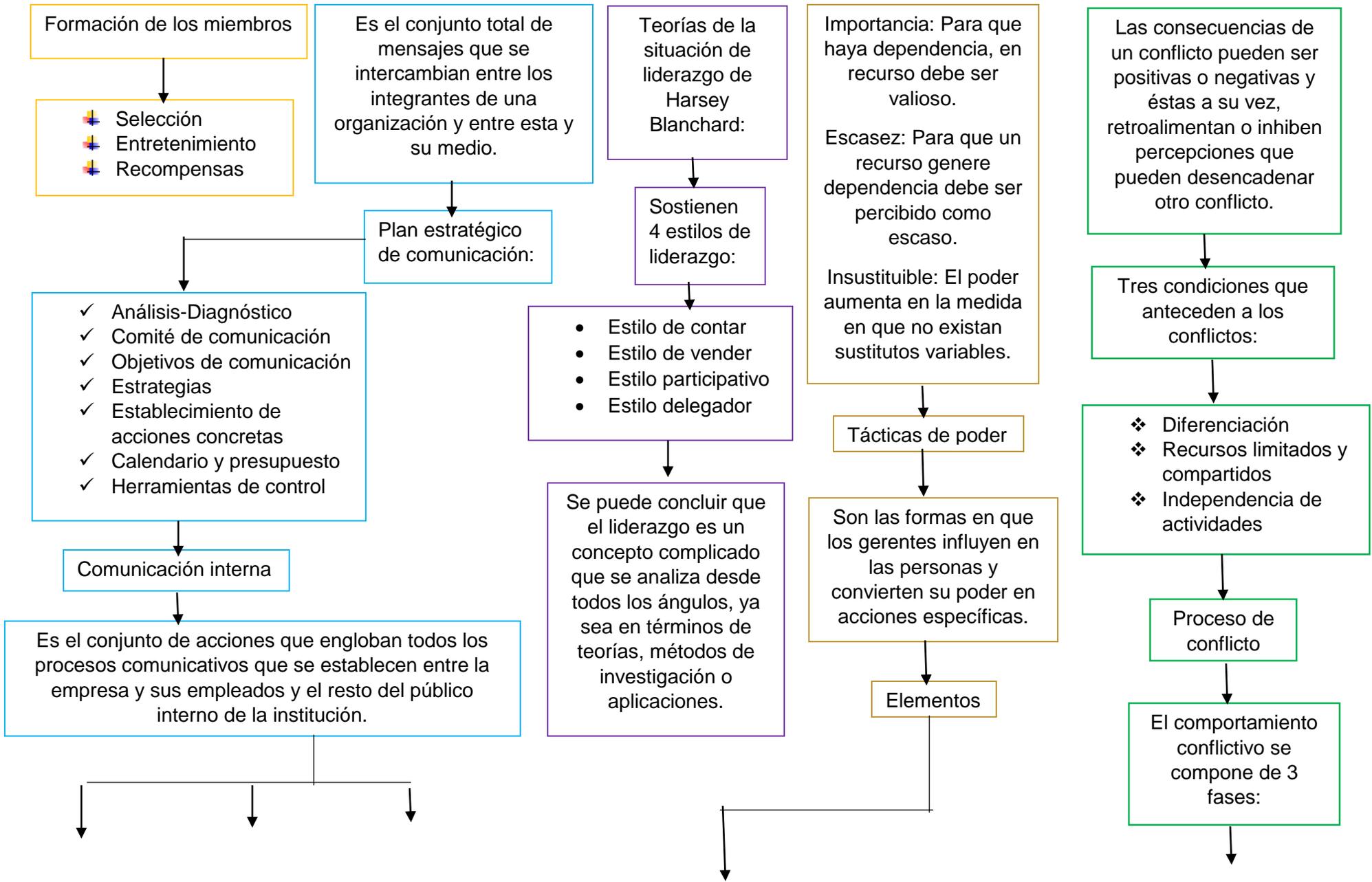
Conflicto y negociación y mediación

Conflicto

Está ligada a discordia, divergencia, disonancia, controversia, o antagonismo.

Niveles de gravedad del conflicto:

- ❖ Percibido
- ❖ Experimentado
- ❖ manifiesto



Responsabilidades

Establece objetivos, estrategias, prioridades comunicativas, elementos de la comunicación.

objetivos

Implica
Visión, misión, confianza y lealtad, proyectar una imagen positiva, equilibrar la información, implicar al personal en el proyecto, consolidar un estilo de dirección.

funciones

Investigar, orientar, informar, animar y coordinar, organizar campañas y formar.

- La razón
- La amabilidad
- La coalición
- La negación
- La afirmación
- Las autoridades superiores
- Las sanciones

- ❖ Espera
- ❖ Tensión y ansiedad
- ❖ Resolución

Tres elementos del proceso de conflicto:

Conflictos

Los conflictos se pueden resolver mediante los siguientes procesos:

- ❖ Fuga o evasión
- ❖ El impasse
- ❖ Ganar-perder
- ❖ Conciliación

Negociación

Actividad propia de los seres humanos, frecuente e importante porque se toman decisiones trascendentes.

Para negociar se requiere:

Mediación

Es un sistema voluntario e informal en el que un tercero neutral ayuda a que dos partes hallen libre y específicamente, por si mismas la solución a un conflicto.



- ❖ Preparación
- ❖ Planeación
- ❖ Estudio
- ❖ Concentración
- ❖ Mucha creatividad

Se divide en:

Negociación no asistida.

Negociación asistida.

Es aquella en la que las partes mismas, sin necesidad de tener a alguien presente, resuelven sus diferencias hacen sus transacciones.

Se requiere la presencia de otra parte que investiga y ayuda a que la organización se lleve a cabo.

- Estilos de negociación:
- ❖ Negociación posicional
 - ❖ Negociación fundamentada en intereses

Características comunes

- ❖ Debe ser independiente de las partes que están involucradas en el conflicto
- ❖ Debe ser neutral o imparcial
- ❖ Las partes deben sentir respeto por el mediador
- ❖ Deben generar confianza entre las partes
- ❖ Debe conocer el conflicto
- ❖ Debe identificar que buscan las partes

Sus actividades se orientan a:

- ❖ Crear un clima de confianza
- ❖ Facilitar la comunicación
- ❖ Clarificar percepciones equivocadas de las partes
- ❖ Desentramar la negociación
- ❖ Determinar, valorar y clarificar los datos
- ❖ Facilitar el desarrollo del proceso de negociación
- ❖ Separar posiciones de intereses
- ❖ Aportar medios inteligentes
- ❖ Ayudar a que las partes desarrollen programas de solución entre otros.

En su papel como manipulador el mediador utiliza los recursos a su disposición, incluyendo la coacción para mover a los actores hacia a un acuerdo.