

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**DOCENTE: DRA. MARTHA CECILIA GORDILLO
DOMÍNGUEZ**



TERESA MALDONADO CÓRDOVA

Villahermosa, Tabasco a 19 de Noviembre de 2021.



EL TRATAMIENTO DEL CONFLICTO ORGANIZACIONAL

LA MEDIACIÓN



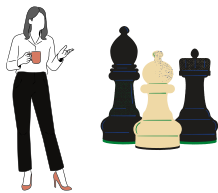
EL CONFLICTO

El contexto de conflicto es el de las interacciones entre los individuos y los sistemas sociales, que esta presente en el pensar, el sentir y el hacer.



- Lo que en realidad es importante no es la existencia-inevitable-del conflicto, sino la forma en que se gestione para lograr su transformación constructiva.

- Los conflictos no se solucionan, sino que se transforman por medios pacíficos y creativos.



1. CLASIFICACIÓN DE LOS CONFLICTOS

• DE RELACIÓN Y COMUNICACIÓN

Escasa falta de comunicación entre las partes. Llevan a conflictos irreales y conducen a un conflicto destructivo.



• DE INFORMACIÓN

falta de información necesaria para la toma de decisiones adecuadas.

• DE INTERES

competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tal, sustanciales, de procedimiento y psicológicas.



• DE VALORES

Causado por sistemas de creencias incompatibles.



• ESTRUCTURALES

Causados por estructuras opresivas de relaciones humanas.



2. - FACTORES

* CULTURALES

Representan la suma de todos los mitos, símbolos, valores e ideas que sirven para justificar la violencia o la paz.

* ESTRUCTURALES

son aquellos condicionantes que perpetúan las desigualdades, la falta de equidad. la explotación etc., tienen que ver con la existencia de una estructura social.

* DE COMPORTAMIENTO

producto de los factores culturales y estructurales y sematerializan en conductas agresivas o, por el contrario, en comportamientos pacíficos de diálogo que favorecen el entendimiento y el respeto.



3. - CAUSAS

➔ Problemas de recursos

Recursos Materiales



➔ Problemas que provienen de necesidades psicológicas



➔ Problemas que impliquen valores culturales y familiares.

- Conflictos más difíciles de tratar y de resolver.



4. - ESTRATEGIAS PARA LA MEDIACION DE CONFLICTOS

* COMPLACER

- implica darle a la oposición lo que quiere.



* EVITAR

- Busca posponer el conflicto en forma indefinida



* COLABORAR

- Funciona por medio de la integración ideas manifestadas por muchas personas.



* COMPROMETERSE

- Esta estrategia de compromiso típicamente requiere que ambos lados de un conflicto renuncien a elementos de su posición para establecer una solución aceptable y conveniente.



* COMPETIR



- La competencia opera como un juego de suma cero, en el que una base gana y la otra pierde.

* NEGOCIAR



- Se puede definir la negociación como un proceso por el que dos o más partes se reúnen para hablar de un contrato, de una relación comercial o de la venta de un producto o servicio, entre otros asuntos.

MEDIACIÓN

La negociación integrativa todas las partes ganan.



La negociación distributiva busca obtener resultados por encima de todo y solo una de las partes que negocia alcanza sus objetivos mientras que la otra "pierde".

IMPORTANTE SABER

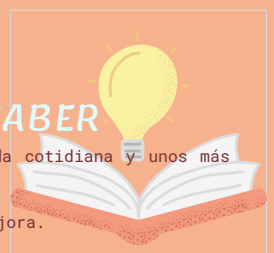
Los conflictos forman parte de la vida cotidiana y unos más complejos que otros.

Los conflictos son oportunidades de mejora.

La Mediación en los conflictos consiste en buscar estrategias que permitan la resolución de estos.

La comunicación es un elemento clave en la mediación de los conflictos.

El liderazgo es fundamental para guiar a las organizaciones .



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

Gordillo, Domínguez, Martha Cecilia, Antología III, Resolución de conflictos . Edit. UDS, México 2021.

