



**Nombre de alumno: Sandra Daniela Cuillén Pulido**

**Nombre del profesor: Dra. Martha Cecilia Cordillo Domínguez**

**Nombre del trabajo: Súper nota**

**Unidad III**

**Materia: Resolución de conflictos**

**Grado: Cuarto cuatrimestre**

**Comitán de Domínguez Chiapas a 19 de noviembre de 2021.**



# EL CONFLICTO



## La negociación o mediación

Por lo general la negociación es una acción necesaria al presentarse el conflicto dentro de las relaciones de trabajo



\* Negociador debe tenerlo habilidades para llegar a acuerdos favorables.

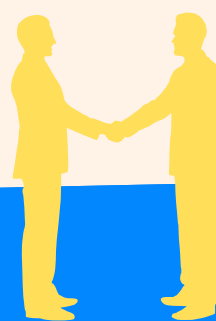
\*La mediación en los conflictos es necesaria para el mejoramiento del clima organizacional de los trabajadores...

LOS CONFLICTOS EN SU MAYORÍA SURGEN POR PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS DIFERENTES NIVELES DE LA JERARQUÍA Y TIENEN UN EFECTO IMPORTANTE EN LA OPERACIÓN



Los conflictos se consideran tema para investigar porque en las organizaciones que funcionan como grupo, generando conflictos por la falta de claridad en el alcance que tiene cada organización, departamento, puesto, en cuanto a su autonomía y la subordinación que tienen con la dirección, falta de visualización por la administración...

La gestión de conflictos y la mediación contribuye a que las organizaciones o grupos sociales para evaluar decisiones de cómo ajustar sus equipos de recursos humanos y cómo reducir los posibles conflictos derivados de los ajustes organizacionales respecto al impacto en los conflictos laborales.



### MOORE CLASIFICACIÓN DE LOS CONFLICTO

- Conflictos de relación y comunicación** → Emociones negativas, a percepciones falsas o estereotipos, o a la escasa falta de comunicación entre las partes
- Conflictos de información** → Falta de información necesaria para tomar las decisiones adecuadas
- Conflictos de intereses** → Competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales, referidas a cuestiones sustanciales
- Conflictos de valores** → Causados por sistemas de creencias incompatibles
- Conflictos estructurales.** → Causados por estructuras opresivas humanas de relaciones



### GALTUNG

#### FACTORES QUE DARÍAN LUGAR A TRES TIPOS DE VIOLENCIA

##### Factores culturales

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

##### Factores estructurales

Condicionantes que perpetúan las desigualdades, la falta de equidad, la explotación, etc., y tienen que ver con la existencia de una estructura social

##### Factores de comportamiento

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

##### Problemas de recursos

La falta de recursos materiales puede ser causa de numerosos conflictos.

##### Problemas que provienen de necesidades psicológicas

Como la falta de autoconfianza y la baja autoestima, la dificultad de comunicarse y de relacionarse con los demás y la carencia de control emocional.

##### Problemas que impliquen valores culturales y familiares,

Pilares que forman la identidad y dan significado a toda la existencia



### LA NEGOCIACIÓN

#### Integrativa

Todas las partes ganan, por lo que se configura como el tipo de negociación más adecuado para generar confianza con la otra parte, mantener una buena relación



#### Distributiva

Busca obtener resultados por encima de todo y solo una de las partes que negocia alcanza sus objetivos mientras que la otra "pierde". Se genera una competencia entre las dos partes



### LAS ESTRATEGIAS EN EL MANEJO DE CONFLICTO

#### 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

Requiere que ambos lados de un conflicto renuncien a elementos de su posición para establecer una solución aceptable y conveniente.

#### Competir

Opera como un juego de suma cero, en el que una base gana y la otra pierde.

#### Negociar

Proceso por el que dos o más partes se reúnen para hablar de un contrato

