



PASIÓN POR EDUCAR

Mtro. Erick Ulises Cruz Domínguez

Dra. Martha Cecilia Gordillo

Super Nota: La Mediación.

PASIÓN POR EDUCAR

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

4º "A"

Tapachula Chiapas noviembre 2021.

Gestión de conflicto

es una disputa que se desarrolla dentro de una empresa u organización

Se deben a fuertes emociones negativas, a percepciones falsas o estereotipos, o a la escasa falta de comunicación entre las partes

Se deben a la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales, referidas a cuestiones sustanciales (dinero, recursos físicos, tiempo, etc.)

Se deben a la falta de información necesaria para tomar las decisiones adecuadas

Problemas de recursos. La falta de recursos materiales puede ser causa de numerosos conflictos. Este nivel es el más fácil de resolver, si se tiene la información necesaria.

Problemas que provienen de necesidades psicológicas. En este nivel los conflictos son más difíciles de resolver que los anteriores y requieren mucho más tiempo

Problemas que impliquen valores culturales y familiares, pilares que forman la identidad y dan significado a toda la existencia; por lo tanto, los conflictos que afectan a este ámbito son los más difíciles de tratar y de resolver.

Conflicto de interés

Conflicto de información

Conflicto de relación comunicación

Conflictos estructurales. Causados por estructuras opresivas de relaciones humanas. Definiciones de roles, de poder, de autoridad y de acceso a los recursos

La mayoría de ellas, según Alzate Sáez de Heredia (2002), pueden clasificarse en tres niveles, en función de la dificultad de su resolución

Estilos de resolución

Se prioriza complacer a todas las partes y brindar beneficios mutuos

Comprometido

Prioriza la resolución de conflictos que requieren soluciones inmediatas, aunque no permanentes. No suele ser el estilo más satisfactorio para las partes en desacuerdo.

Arbitraje: Durante la negociación del conflicto se delega en una persona de mayor autoridad en la organización o ajena a ésta, quien propone una solución

Facilitación: Este mecanismo de negociación propone delegar en una persona neutra, quien ayuda a establecer el diálogo entre los interesados sin dar una solución. Se indica en casos de poca gravedad, en donde se confía en las habilidades de negociación del intercesor elegido para lograr el consenso entre las partes.

Mediación: Es la opción más idónea en los casos en los que las partes no tienen ya ninguna relación que les permita establecer un diálogo sin intermediarios.

Indagación: Una persona o ente neutro abre una investigación formal sobre las causas que originaron el conflicto y las circunstancias de las partes involucradas

Colaborativo

Complaciente

Competitivo

Evasivo

El punto de vista personal se utiliza como argumento para invalidar las opiniones ajenas, hasta alcanzar un propósito

Es la manera de gestionar conflictos cuando el asunto es menos importante para ti que para las otras personas involucradas

En lugar de aplicar técnicas de negociación y manejo de conflictos, se opta por prorrogar el momento de la resolución, evitando la confrontación

Resolución y manejo de conflictos

Referencias

da Silva, D. (17 de febrero de 2021). *Manejo de conflictos: estrategias prácticas de resolución*. Recuperado el 17 de noviembre de 2021, de Portal Web: <https://www.zendesk.com.mx/blog/manejo-de-conflictos-estrategias-practicas-de-resolucion/>

Domínguez Bilbao, R., & García Dauder, S. (2003). *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*. Madrid: WORKING PAPERS.

Kreidler, W. J. (11 de febrero de 2016). *La resolución creativa de conflictos*. Recuperado el 17 de noviembre de 2021, de Portal Web: <https://fun4us.org/2016/02/11/estrategias-efectivas-resolucion-de-conflictos/>

Montes-Guerra, M. I., Reyes Contreras, C. M., Gimena Ramos, F. N., & et al. (2012). *Gestión del conflicto entre equipos en dirección de proyectos. XVI Congreso Internacional de Ingeniería de Proyectos*. Valencia.

Prevencionar. (30 de diciembre de 2019). *Manejo de conflictos en el entorno laboral*. Recuperado el 17 de noviembre de 2021, de Portal Web: <https://prevencionar.com/2019/12/30/manejo-de-conflictos-en-el-entorno-laboral/>

Westreicher, G. (23 de mayo de 2020). *Conflicto laboral*. Recuperado el 17 de 2021, de Portal web: <https://economipedia.com/definiciones/conflicto-laboral.html>