

UDS

 **DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

MATERIA: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**DOCENTE: Dra. Martha Cecilia Gordillo
Domínguez**



SUPER NOTA
El conflicto-La negociación

Enrique Montejo Pérez

4to. Cuatrimestre

Villahermosa, Tabasco 19 de noviembre de 2021.

La Negociación

como resolución de conflictos en los grupos sociales

- **El conflicto:** acompaña a la humanidad, pero siempre existen herramientas suficientes para solucionarlos y entre las mismas se destacan la comunicación y la negociación como ejes fundamentales para la resolución de conflictos.
- **La negociación:** Es una acción necesaria al presentarse el conflicto dentro de las relaciones de trabajo.

El negociador es un elemento importante en el conflicto.

- Se le da relevancia
- Cuenta con habilidades para llegar a acuerdos favorables.
- aun cediendo parte de su poder, obtiene una ganancia mayor que al principio.

CARACTERÍSTICAS

EQUIPO NEGOCIADOR → • los integrantes deben conocer aspectos particulares y generales.

EL CONFLICTO Y LA NEGOCIACIÓN → • Son hechos sociales, es indispensable un tratamiento creativo.

HERRAMIENTAS DE SOLUCION → • Comunicación
• Negociación
• Para la implementación de estrategias.

LIDERAZGO → • El tipo de liderazgo define la forma de administración de procesos de recursos humanos y como los transmiten a los equipos.

El Conflicto

- Es innato al ser humano
- Es innato a todas las estructuras organizacionales
- En su mayoría surgen por problemas de COMUNICACIÓN
- Tienen un efecto importante en la operación
- No siempre es negativo
- Una organización bien estructurada ve los conflictos como oportunidades de mejora.

Clasificación de los conflictos

• El conflicto se expresa siempre en un acto ejercido en relación con otros y en un contexto social.

- Conflictos de relación y comunicación — Se deben a fuertes emociones negativas.
- Conflictos de información — Se deben a la falta de información necesaria para tomar las decisiones adecuadas.
- Conflictos de intereses. — Se deben a la competición entre incompatibles o percibidas como tales.
- Conflicto de valores. — Causados por sistemas de creencias incompatibles.
- Conflictos estructurales. — Causados por estructuras opresivas de relaciones humanas.

Factores que propician la aparición de un conflicto

• Para Galtung (1998), citado en Calderón Concha (2009), identifica tres factores que propician la aparición de un conflicto y que, a la vez, pueden proporcionar las condiciones indispensables para su gestión.

1. Factores Culturales
2. Factores estructurales
3. Factores de comportamiento

Causas que pueden motivar al conflicto

- Problemas de recursos
- Problemas que provienen de necesidades psicológicas como la falta de autoconfianza y la baja autoestima, la dificultad de comunicarse y 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.

Las 5 estrategias para manejar los conflictos

● COMPLACER

● COMPROMETERSE

● EVITAR

● COMPETIR

● COLABORAR

● 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.

• La negociación empresarial se puede dar tanto en el ámbito INTERNO como EXTERNO de la empresa.

• El conflicto se instaura cuando existe desacuerdo, negocian la utilización de mecanismos que viabilicen el posible arreglo compartido y beneficioso.

Referencias Bibliograficas

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