



ENSAYO: EL CONFLICTO UNA OPORTUNIDAD PARA LA NEGOCIACION

NOMBRE DEL ALUMNO: ELIZABETH MOHA NOTARIO

PARCIAL: PRIMERO

NOMBRE DE LA MATERIA: NEGOCIACION EN ORGANIZACIONES DE SALUD

NOMBRE DEL PROFESOR: MTRA. MONICA ELIZABETH CULEBRO GOMEZ

NOMBRE DE LA MAESTRIA: ADMINISTRACION EN SISTEMAS DE SALUD

CUATRIMESTRE: 4º. SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2023

09 DE SEPTIEMBRE 2023

ENSAYO:

EL CONFLICTO UNA OPORTUNIDAD PARA LA NEGOCIACION.

El hombre es un ente social por naturaleza, es único e irrepetible, dotado de un espíritu, alma y cuerpo, como dice el coloquio de pueblo "cada cabeza es un mundo". Cada ser humano piensa y actúa de forma diferente respecto a otro, por lo tanto, en nuestro diario vivir, en los diferentes grupos sociales donde se desenvuelva un individuo, es natural que se genere alguna diferencia u oposición de pensamiento dando origen a un conflicto. Ahora el conflicto se puede manejar como una oportunidad que nos permite enfrentar de una forma totalmente diferente los conflictos, una oportunidad de restaurar y reconstruir nuestras relaciones con las otras personas, en lugar de convertirlo en un campo de lucha y destrucción. En el presente trabajo se expone el conflicto como una oportunidad para la buena y/o adecuada negociación entre las partes, oportunidad de mejora para la productividad, y la superación personal de cada individuo, se dan a conocer los tipos de conflictos y la forma de negociación para la resolución de conflictos. Sin más preámbulos empezaremos definiendo que es un conflicto.

El conflicto es una situación en la cual dos o más personas con intereses distintos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de dañar, eliminar a la parte rival o arrebatarle algún tipo en favor de la propia persona o grupo; afrontar y/o resolver el conflicto, ayuda a que las situaciones competitivas que existen entre personas mejoren sus esfuerzo y destreza, se liberan las emociones, el estrés, las personas llegan a conocerse mejor, cooperan más entre sí y aumentan su unión. Por otro lado, los conflictos, también, tienen aspectos negativos, los cuales logran que la cooperación y el trabajo en equipo se deteriore, aumenta el interés personal, la desconfianza mutua, desciende la motivación laboral, disminuye el rendimiento y se pierde mucho tiempo de trabajo, ya que se puede prestar más atención al conflicto que al trabajo y al logro de objetivos. Las personas pueden tomar decisiones equivocadas, pueden tener comportamientos violentos, se deteriora la salud física y mental y puede traer gastos jurídicos; es por lo que se hace necesario una adecuada negociación entre ambas partes. Es relevante mencionar a J.P. Lederach, un experto en conflictos con amplia experiencia en Centroamérica, plantea que es necesario reconocer el contexto donde ocurre el conflicto, el abordaje y los procedimientos que se utilicen para su solución; de esta manera, los acuerdos que se puedan ir construyendo, serán más sostenibles, además permite ver el conflicto de una forma más amplia y dinámica, como parte de un proceso de progresión

permanente que va desde lo estático hasta lo dinámico. Por otra parte, se presenta una clasificación general de los tipos de conflictos, tomada de Moore, pero también en un conflicto real, es usual que se presente una combinación de varios tipos de conflictos a la vez. Se puede hablar de *conflicto por datos, por intereses, por relaciones, estructurales y de valores*. El conflicto por datos es generado por diferencias en la interpretación de los datos o de la información, en este tipo de conflictos la intervención más conveniente consiste en la evaluación u orientación por un tercero imparcial, como podría ser un gerente o coordinador de un nivel superior. El conflicto de interés es aquella situación en la que el juicio de la persona está indebidamente influenciado por sus intereses particulares, los cuales frecuentemente son de tipo económico o personal, contraponiéndose a los de la institución en la que se desempeña como servidor público, afectando la integridad de sus decisiones y el predominio del interés público, (*Artículo 3, fracción VI Ley General de Responsabilidades Administrativas*); en este tipo de conflicto se espera una actuación transparente. Los conflictos de relaciones son generados por una mala comunicación entre las partes, para enfrentar estos conflictos es esencial que las partes superen las barreras de la comunicación. Los conflictos estructurales se derivan normalmente del acceso o posesión de recursos de poder entre las partes y el desequilibrio que esto suele generar entre las estructuras jerárquicas. Las intervenciones recomendadas en este tipo de conflicto tienen que ver con la aceptación del principio general de igualdad de todas las personas y de la dignidad inherente a cualquiera de ellas, independientemente de su ubicación en una escala jerárquica de una organización o de la visión de una sociedad. Conflicto de valores, este tipo de conflictos son los de más difícil solución, ya que tienen que ver con los valores o principios de las personas y, en general, con su visión del mundo; en estos casos, es importante identificar aquellos aspectos del conflicto que no tengan que ver con los valores, partiendo del hecho que sobre esos ámbitos sí es posible o recomendable desarrollar procesos tradicionales de solución de disputas en los conflictos que necesariamente pasan por esos valores; estos deben ser definidos o abordados de tal forma que las partes no perciban que están amenazando o poniendo en riesgo dichos valores. Otro aspecto importante es la identificación de los elementos del conflicto como lo son los *actores o personas antagonistas, problema o diferencia*, es aquello acerca de lo que las personas involucradas en el conflicto difieren y por último el *proceso*. El proceso es la forma en la que se desarrolla el conflicto, las dinámicas y relaciones que se dan entre los actores, las demandas y responsabilidades, la predisposición para la resolución o no del conflicto, los procesos de diálogos y negociaciones y las posibles consecuencias o manifestaciones que

pueden derivar de la falta de consenso, la parte mediadora del conflicto es lo más importante para la resolución, por ende, la *negociación* se constituye como la herramienta indispensable para resolver un conflicto. La negociación se define como el proceso de comunicación entre dos partes, dirigidos a alcanzar un acuerdo sobre intereses que se perciben como divergentes, con la negociación, obtenemos distintas pautas, éstas nos ayudan a preparar la negociación, centrarnos en los intereses y necesidades donde utilizamos criterios objetivos cediendo ante las razones no ante las presiones y donde se logra alcanzar un acuerdo. La persona que negocia debe ser profesional, contar con conocimientos teóricos y ayudado por la experiencia, ser capaz de preparar y desarrollar la negociación según sus reglas del arte de la misma. Una buena negociación o el éxito de la negociación se logra cuando, cada parte llega a la comprensión y es capaz de analizar las causas que llevaron al conflicto y entenderlas de forma positiva; haciendo conciencia de lo ocurrido como experiencia de aprendizaje para situaciones futuras y mejora de las relaciones interpersonales, ya que por naturaleza el individuo no puede vivir solo en el planeta, así, *“todos necesitamos de todos”*. De lo anterior se puede concluir que existen muchas causas que conllevan a generar un conflicto, además de los diferentes escenarios donde se presenten, se necesitan dos o más personas para generar un conflicto; en los conflictos se desbordan emociones en la pugna sobre el interés en cuestión, en ocasiones leves en otros casos de más peso. Todas las personas somos y tenemos el derecho de ser diferentes (en cuanto a ideas, conductas, deseos, anhelo, etc.) pero también es necesario saber conducirse con ética en cualquier ámbito que nos desarrollemos para no dañar a terceros. Es importante que, en la resolución del conflicto, el negociador debe ser flexible y saber escuchar, ser confiable, aplicar la justicia, debe contar con amplio conocimiento sobre el tema y criterio para saber dónde establecer límites claros, controlar las emociones, y comunicarse de manera asertiva; pero sobre todo realizar una negociación adecuada donde cada parte puede consensar favorablemente. Quiero comentar “un conflicto que menciona la biblia, donde el negociador fue el rey salomón, dos mujeres se disputan un hijo y llevan la causa ante el rey, en la forma de conciliar, el rey dice pártanlo en dos y denle a cada una la mitad, una mujer dice, sí ha si, debe ser, y la otra dice no lo haga, déselo a ella. Con esta técnica el rey supo quien era la verdadera madre”. Espero con este trabajo haber cumplido las expectativas de la materia.

BIBLIOGRAFIA

ANTOLOGIA UDS CUARTO CUTRIMESTRE NEGOCIACION EN ORGANIZACIONES DE
SALUD.

Fuente: <https://concepto.de/conflicto/#ixzz8Cr89OIfs>

