



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

COMPORTAMIENTO Y CULTURA ORGANIZACIONAL

MAESTRIA EN ADMINISTRACION EN SISTEMAS DE SALUD

1ER CUATRIMESTRE "A"

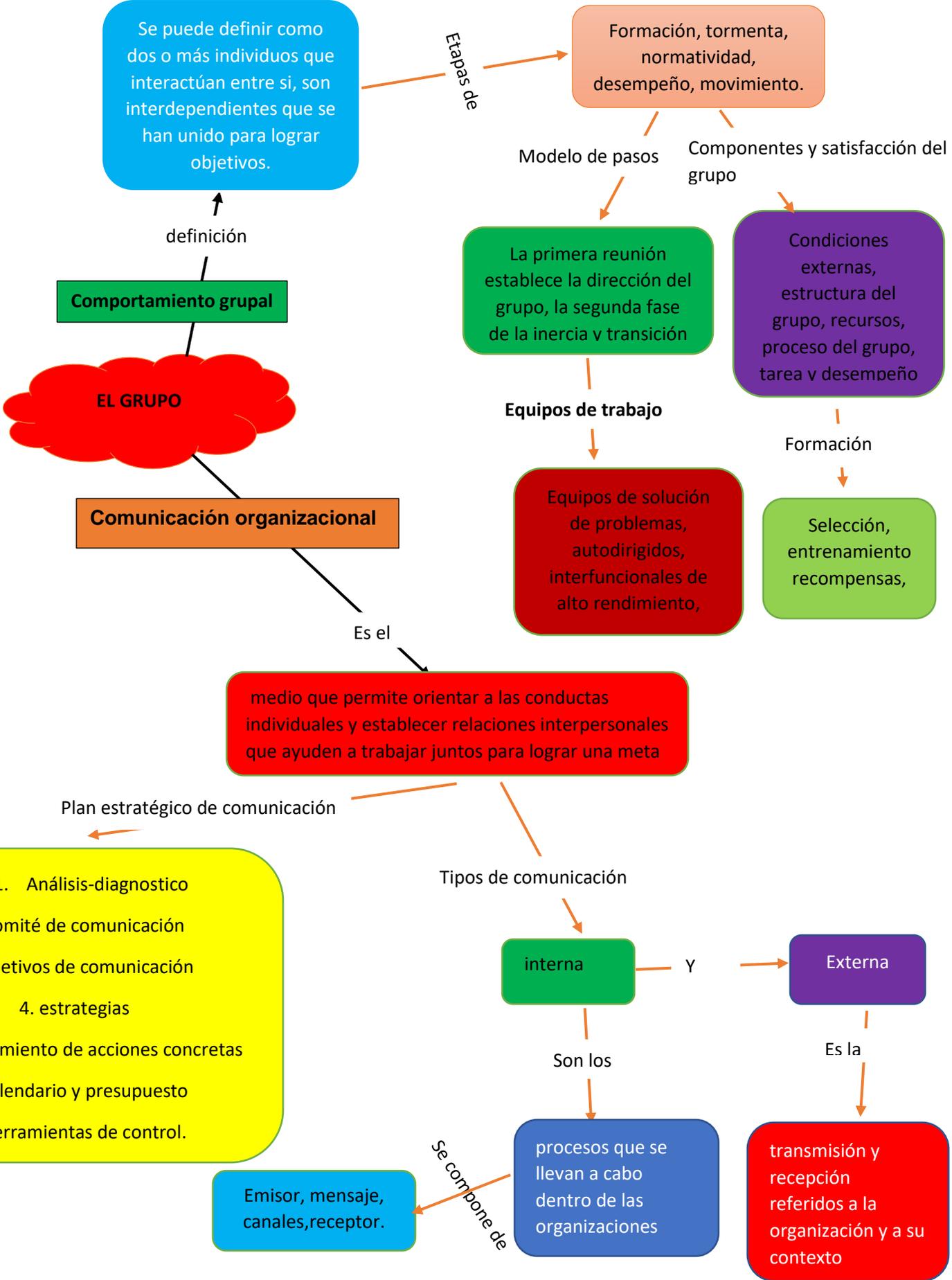
TRABAJO: MAPA CONCEPTUAL "UNIDAD III"

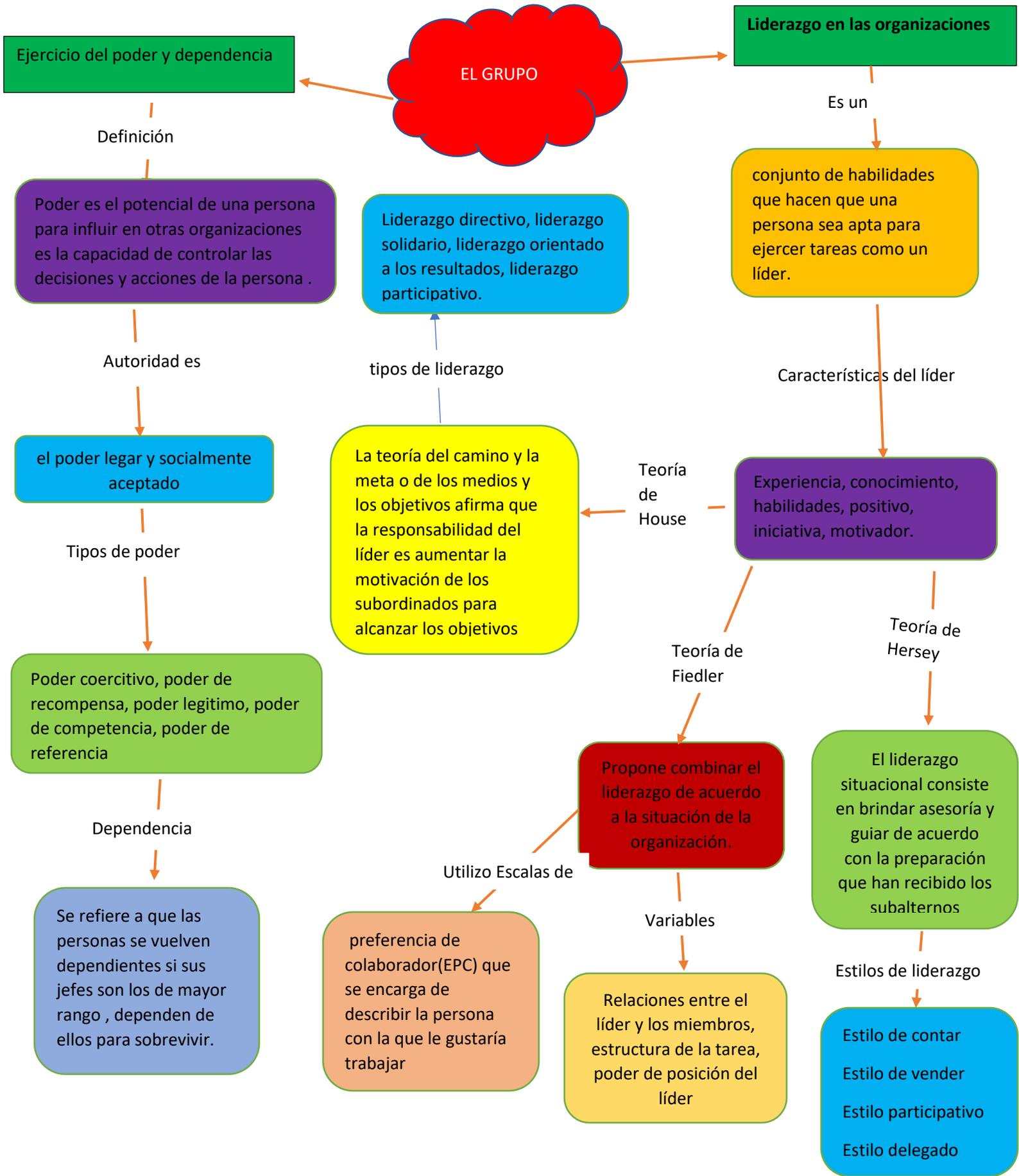
PROFESORA. NAYELI MORALES GOMEZ

ALUMNA: MARTHA ALICIA GARCIA GUTIERREZ

**SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS, CHIPAPAS A 13 DE
OCTUBRE DEL 2023**

UNIDAD III





3.5 conflicto, negociación y mediación

Conflicto

Definición

Esta ligada a discordia va mas allá de un desacuerdo consiste en una interferencia deliberada sea activa o pasiva.

Niveles de

Conflicto percibido
Conflicto experimentado
Conflicto manifestado

Condiciones de conflicto

1. La diferenciación
2. Recursos limitados y compartidos
3. Interdependencia de actividades

Negociación

Definición

Se trata de hacer negocios, llegar a un acuerdo por ambas partes entrar en acuerdo.

Se divide en

1. Negociación asistida
2. No asistida

Estilos

1. Negociación posicional
2. Fundamentada e

Mediación

Definición

es un sistema voluntario e informal en el que un tercero neutral ayuda a que las dos partes hallen libre y pacíficamente una solución a un problema

El mediador ayuda

Personas a dialogar, evitando generar mal entendidos, aclara los problemas y busca relaciones aceptadas para ambas partes.

Sus actividades son

Crear un clima de confianza
Comunicación
Determinar y valorar los datos
Separar posiciones