 UNIVERISDAD CATÓLICA DE LA PLATA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS

CÁTEDRA DE NEGOCIACION Y RESOLUCION DE CONFLICTOS

TRABAJO PRÁCTICO

FECHA DE ENTREGA: VIERNES 10 DE JUNIO

TEMA: CONFLICTO

INTEGRANTES:

* Gomez Facundo
* Martinez, Macarena
* Delletieres , Camilia
* Garcia , Emilia

El conflicto en una organización genera situaciones de antagonismo y luchas, si este conflicto se descontrola puede llegar a extremos como huelgas, guerras, rebeliones. Pero también produce resultados positivos.

El conflicto pone en juego o enfrenta intereses contrapuestos de las personas. Poe a prueba los miembros de un grupo de trabajo y desafía su eficacia.

Los conflictos se plantean en las relaciones interpersonales cuando existen desfasajes o condiciones inarmónicas entre la gerencia y el grupo humano que tiene a su cargo.

Los beneficios que tiene el conflicto son:

* Permite tomar conciencia sobre los puntos de contraste de una organización
* Es motivador y conducente al cambio organizacional
* Generador de información de calidad
* Mejora las habilidades de gerentes y los obliga a auto perfeccionarse

Cuando hablamos de desarrollo organizacional nos referimos a un proceso de cambio que procura:

* Perfeccionar la forma de pensar y abordar problemas de una organización
* Renovar o transformar una organización mediante una administración más eficaz
* Analizar la cultura orgánica preexistente para analizarla y modificarla.

Podemos caracterizar al desarrollo organizacional:

* Como un proceso, dado por su carácter dinámico
* Como una forma que adopta la ciencia de la conducta aplicada
* Como un cambio normativo
* Como un análisis sistematizo de la organización, tomando en cuenta el intercambio de información
* Como un método de aprendizaje de la organización basado en la experiencia.

Dicho proceso de desarrollo organización posee las siguientes tres fases:

* Situación de análisis: análisis de la situación con previo relevamiento de datos
* Intervención: actuación destinada a producir cambios en la organización.
* Continuidad del proceso iniciado: seguimiento y conflicto

Con la intervención de un tercero se desarrolla el siguiente proceso:

* Diagnóstico de la situación
* Reunión y relevamiento de datos, procesamiento y análisis
* Informamos a la organización
* Estudio de la información por parte de la organización
* Elaboración de un plan de cambio
* Llevarlo a la practica

El desarrollo organización persigue las siguientes metas:

* Mejoramiento de la calidad delas relaciones interpersonales
* Cambio positivo en los valores sin perjudicar a los sentimientos
* Desarrollo de la comprensión e el seno de los grupos para disminuir tensiones
* Desarrollo del trabajo en equipo
* Desarrollo de los mejores métodos para resolver conflictos, antes que suprimirlos
* Desarrollo de sistemas orgánicos antes que mecánicos, en los cuales el gerente flexibilizan sus decisiones

Desarrollo organizacional y el concepto de sistemas

Un sistema es on conjunto de elementos dinámicos que interactúan en búsqueda de una meta u objetivo.

Una organización es un sistema y como tal se ubica en un contexto con otras organizaciones con las que comparte las mismas variables (cultura, mitos, creencias, política económica, valores sociales y otras). A su vez tendrá un conjunto de variables que le serán propias y exclusivas.

Esta relación de un sistema con otros en un contexto, nos lleva a considerar el proceso de intercambio reciproco de información.

El Rol del mediador

Frente a los conflictos se deben atender los derechos y las razones de todos por igual. De ahí que la mediación sea una necesidad.

El trabajo en equipo lleva a que se compatibilicen todas las opiniones y concurran a un objetivo común. Esta es la razón por la cual las diferencias de criterios, enfoques y prioridades pueden llevar a la aparición de conflicto y por lo tanto a la falta de cooperación e integración de los equipos de trabajo.

Una de las características fundamentales del proceso de mediación es que las partes concurren voluntariamente y no son obligadas lo que legitima el papel del mediador. No podrá concebirse un mediador que no fuese aceptado por alguna de las partes.

Un gerente debe analizar su capacidad de mediador, debe realizar un examen de conciencia sobre si verdaderamente está preparado para asumir esta responsabilidad. De estar capacitado para comprenden e interpretar en los demás: sentimientos, emociones, estados de ánimo, problemas personales, etc. Una de las capacidades más positivas que debe tener un mediador es pensar creativamente, para buscar la mejor solución que convenga a las partes, ya que en todo conflicto las partes inician la mediación en base al ganar – ganar.

El gerente debe mediar:

* Cuando existen conflictos en las relaciones interpersonales que pueden afectar el objetivo general
* Cuando necesito compatibilizar buenas ideas o buenos proyectos para fusionarlos en uno.
* Cuando una de las partes en disputa tiene un mayor contrapeso de poder que es necesario compensar o equilibrar.
* Necesidad de urgencia de resolución del conflicto
* Cuando el conflicto proviene de malos entendidos o de un defecto de la comunicación interna
* Cuestiones técnicas que están sujetas a controversias en el comportamiento cotidiano de una oficina.
* Cuando es preciso ayudar a las partes a un desahogo o a hacer público, pensamientos e ideas.

La introducción del mediador esta sesgado por la confianza, si asi no fuera no podría generar soluciones.

Inspirar confianza por su propia personalidad y generarla entre las partes es una de las responsabilidades mayores de un mediador. Claro que la confianza proviene del respeto que las partes tengan por el mediador, y debido a que este tiene una relación habitual con los contendientes , el prestigio que este tenga será fundamental para producir confianza.

Una actitud firme, con la presencia de las cualidades mencionadas producirá buenos efectos, sobre todo el humor, ya que cuando es medido y oportuno es demostración de seguridad de si mismo y ayuda a eliminar tristezas, depresiones e incluso aplaca la ansiedad.

Un mediador-gerente debe ser probo, honesto y demostrarlo, ya que de lo contrario se dudara de su buen juicio e imparcialidad. Por otro lado, no deberá prestarse a un proceso de mediación sino está convencido de que su aporta será valioso.

Del mismo modo, cuando un conflicto llega a un estadio de difícil solución y se entra en el campo de lo jurídico, debe inmediatamente abstenerse y aconsejar la resolución vía legal.

Existen dos tipo de conflictos

* Emergentes
* Latentes

Un gerente que por su mediación tome decisiones pretende valorar los diversos puntos de vista en juegos, provocarlos y confrontarlos y llegar finalmente a un arreglo consensuado. Para que esto se produzca es preciso reunir al grupo y someterlo al juego de confrontación.

INTEGRACION ELABORACION BUSQUEDA

Elaboración: empleados exponen sus ideas y argumentos que apoyan sus teorías. Al confrontar las ideas, estas entran en conflictos y este choque desafía las habilidades del gerente.

Esta confrontación despierta las criticas personales y a veces entra en juego lo emocional el cual debe ser controlado por el mediador. Por otro lado dicha confrontación también traerá posiciones concordantes.

Búsqueda: En este proceso las ideas a través de la contraposición se van perfeccionando. A su vez en el intercambio hay aporte de nueva información y por lo tanto se produce un retroalimento positivo.

Integración: La gente llega al final del ciclo satisfecha con la sensación de que ha contribuido al éxito general. Por supuesto el acuerdo al que se ha llegado debe exigir un compromiso para poner en situación operativa las conclusiones a las que se ha llegado y a la ejecución de acciones convencidas.