

**BANCOLDEX**  
FORMACIÓN EMPRESARIAL



## ADMINISTRACIÓN DEL CONFLICTO

---

*“Concordia minimae res crescunt, discordia maximae dilabuntur.”*

*“Por la concordia las cosas mínimas crecen, por la discordia hasta las mayores se desbaratan”*

**Javier Zapata**

# CONFLICTO

---

1. proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa, o esta a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses.

# PERCEPCIÓN:

---

- ▶ Proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales con objeto de dar significado a su entorno (es un darse cuenta, hacer consciente).
- ▶ Variable física + Interpretación = Percepción.
- ▶ Edad, Sexo, Educación, Religión, Nivel socio cultural, La región, Creencias, entre otros. Afecta nuestra percepción.

# FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

---

- Familia.
- Pareja .
- Estilo de vida.
- Económicos.
- Inherentes a la personalidad.
- Hábitos saludables.
- Carga laboral.
- Liderazgo.

# CONFLICTO FUNCIONAL VS DISFUNCIONAL

---

- **FUNCIONAL:** conflicto que refuerza las metas del grupo y mejora su rendimiento.
- **DISFUNCIONAL:** conflicto que al encontrarse estancado gana en intensidad entorpeciendo el rendimiento del grupo.

---

## ELEMENTOS DEL CONFLICTO

Situación Conflictiva

Actitudes Conflictivas

Comportamientos Conflictivos

# TIPOS DE CONFLICTOS

---

## Conflictos de tarea

- Conflictos relativos al contenido y las metas del trabajo.
- Los niveles, de bajos a moderados de este tipo de conflicto, son **FUNCIONALES**.

## Conflictos de relación

- Conflicto cuya base son las relaciones interpersonales.
- Casi siempre es **DISFUNCIONAL**.

## Conflictos de proceso

- Conflicto sobre cómo hacer el trabajo.
- Los niveles bajos de este tipo de conflicto son **FUNCIONALES**.

# CAUSAS DE LOS CONFLICTOS

Las **diferencias individuales** entre las personas de sexo, edad, actitudes, creencias, etc. influyen en la forma como estas perciben las situaciones y a los demás.

Comprender más sobre la naturaleza humana y los comportamientos de las personas ayudará a conocer las causas de los conflictos.

# CAUSAS DE LOS CONFLICTOS

## Diferencia de roles y métodos de trabajo

El conflicto surge cuando no hay acuerdo en la definición de roles interdependientes. Debemos comprender los procesos y procedimientos en los que se interactúa para manejar mejor el conflicto.

# NEGOCIACIÓN

---

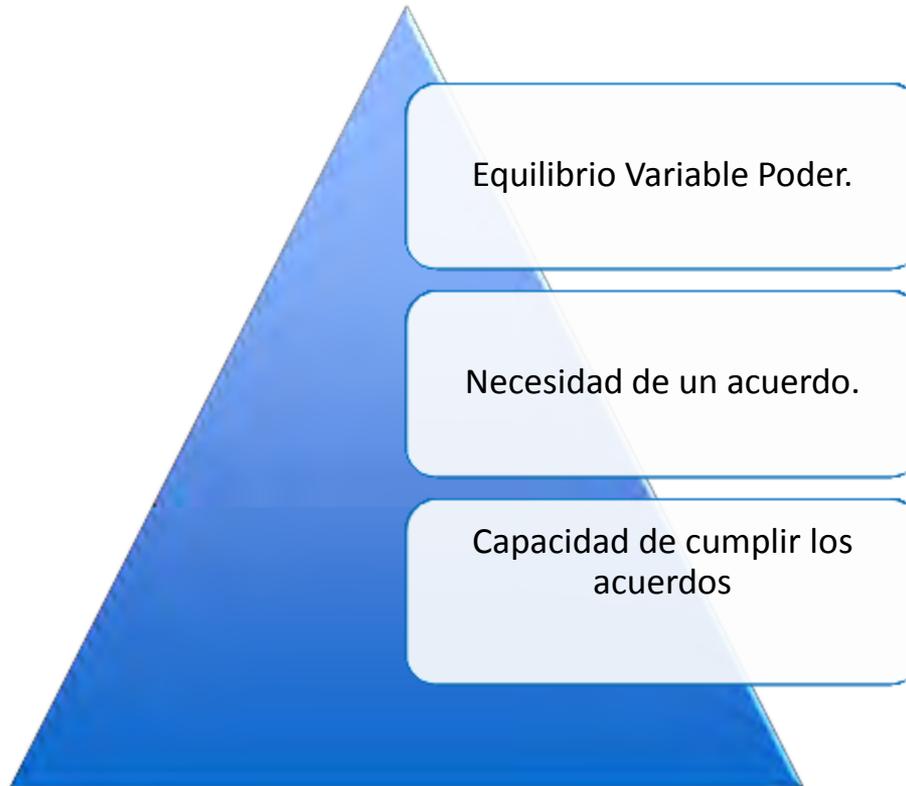
# NEGOCIACIÓN

---

- Proceso que involucra aspectos cooperativos y competitivos con miras al logro de acuerdos.
- Las principales cualidades que debe poseer un negociador, son: Empatía y fuerza del yo.
- Tipos: negociación distributiva; integradora.

# CONDICIONES PARA UNA NEGOCIACIÓN

---



# La negociación - etapas

---

- Preparación
- Inicio
- Impulso
- Fijación de acuerdos
- Verificación cumplimiento

# 1.Preparación

---

- Separar intereses vs posiciones
- Establecer los P.M.A
- Definir táctica y estrategia

## **2. Inicio**

---

- Fijar agenda
- Intervención terceros
- Manejo controversia

## **3. Impulso**

- Desarrollo estrategia.
- Comunicación asertiva

## 4. Fijación de acuerdos

---

¿que?

¿cuándo?

¿cómo?

¿dónde?

¿cuanto?

## 5. **Verificación cumplimiento de acuerdos.**

# Acuerdos

---

Tomar las mejores decisiones para poder llegar al mejor acuerdo, no a cualquier acuerdo.

- Errores en los acuerdos:
- Continuar irracionalmente con una línea de acción inicial.
- Suponer que lo que uno gane deba obtenerlo a expensas de la otra parte.
- Basar los juicios en información inadecuada.
- Sentirse manifiestamente afectado por el modo en el que se presenta la información.
- Ignorar datos que pueden ser pertinentes.
- No focalizarse en la perspectiva de la otra parte.
- Confiar excesivamente en los resultados favorables.



GRACIAS

---

[www.bancoldex.com](http://www.bancoldex.com)

