RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



TIPOS DE CONFLICTOS



- Intrapersonales
- Interpersonales
- De pareja
- De familia
- De grupo
- Comunitarios o étnicos
- Laborales
- Institucionales

AGRUPADOS

1) **Individuales y colectivos**
2) **De derecho y de intereses**
3) **Según el origen de la causa**

MODELOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

Los modelos de resolución de conflictos nacen como una estructura que describe las conductas que posee un individuo o un grupo de individuos tratando de proponer cierto tipo de orientación para la resolución directa o indirecta del mismo.



Modelo de Rahim y Bonoma



Modelo que describe la conducta de individuos ante situaciones de conflicto, que tiene en cuenta dos variables: 1) el interés propio y 2) el interés de otros



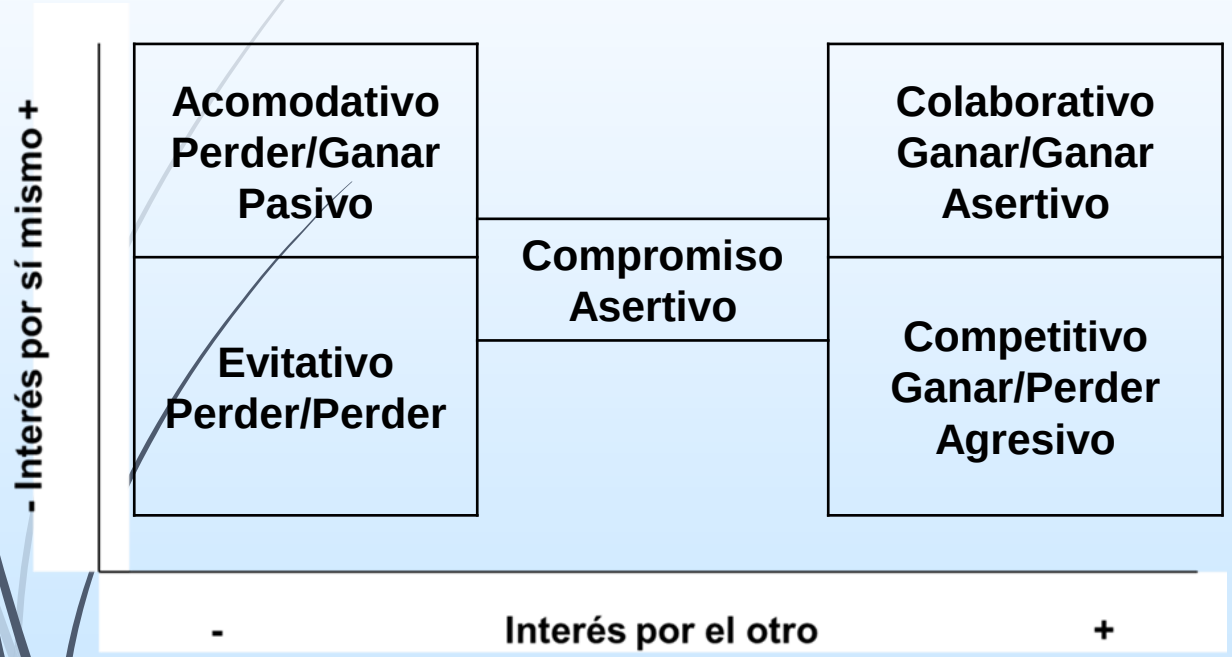
Modelo de Pruit y Rubbin

Modelo que esencialmente realiza una comparativa en cuanto al nivel relacional de los individuos, analizando a nivel personal el grado de importancia y la situación que esta afectando al individuo.



- Interés por sí mismo +	**Rivalidad**	**Solución de problemas**
	Inacción	**Complacer**
	-	**Interés por el otro** +

Modelo de Lewicki e Hiam



Se basa en desarrollar un inventario de emociones personales y se actúa de acuerdo a un balance personal entre intereses y emociones



Modelo punitivo

Ante una falta se impone una sanción de acuerdo con las normas de la organización. Se basa en la hipótesis de que la sanción disuada al infractor y a los otros implicados, para evitar posibles conflictos en el futuro.

* Justicia→sancion



Modelo relacional



En este modelo el conflicto es resuelto de forma directa, enfrentando a las partes involucradas.

Consiste en la búsqueda de una solución a través del diálogo por propia iniciativa entre las partes.

Modelo integrado

Trata de combinar las ventajas de los dos modelos anteriores, corrigiendo sus limitaciones.

Actúa en tres planos:

1) Inserción de un equipo de mediación y tratamiento de conflictos

2) Elaboración democrática de las normas de convivencia

3) Creación de un "marco protector"



EL CONFLICTO



El conflicto se expresa como una diferencia entre dos o más personas o grupos, y se caracteriza por la tensión, el desacuerdo, el exaltamiento de las emociones o la polarización

El conflicto es un proceso que se origina cuando una persona entiende que otra ha afectado o está a punto de afectar algunos de sus objetivos o intereses.

¿ COMO RESOLVERLOS ?

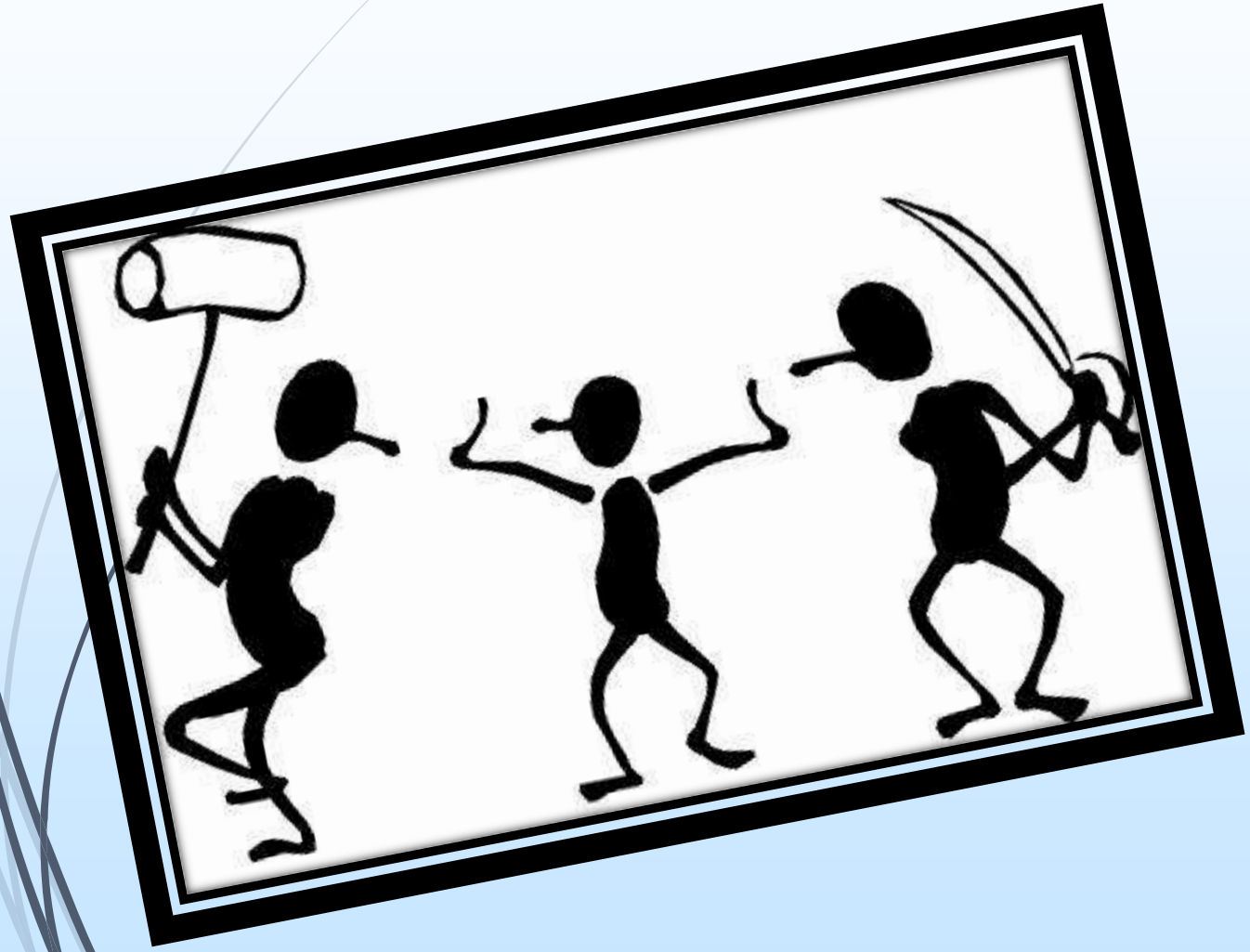


La Negociación

Es voluntaria, informal, directa y permite a las partes tener control sobre el proceso y la solución (Sin ayuda o facilitación de terceros)



La Mediación



Se ha definido como un procedimiento no adversarial, en el cual un tercero neutral facilita la comunicación y ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable.

La Conciliación

Supone avenimiento entre intereses contrapuestos; es armonía establecida entro dos o más personas con posiciones divergentes



El Arbitraje



Se ha definido como un procedimiento mediante el cual las personas puede someter, previo convenio, a la decisión de uno/a o varios/as árbitros/as las cuestiones litigiosas, surgidas o que puedan surgir en materias de su libre disposición conforme a derecho

Seis habilidades esenciales para manejar conflictos



Seis habilidades esenciales para manejar conflictos

1. Cree y mantenga un vínculo, incluso con su "adversario".
2. Entable un diálogo y negocie.
3. "Ponga el pescado sobre la mesa".
4. Comprenda la causa del conflicto.
5. Aplique la ley de la reciprocidad.
6. Construya una relación positiva.



ACTITUDES FRENTE AL CONFLICTO



1. TIPO TORTUGA
2. COMPETIDOR
3. COLABORADOR
4. ACOMODADOR
5. CONVENIADOR



Conclusiones



GRACIAS POR SU ATENCION