**Intrucciones:**

En un documento de Word en dos cuartillas reporta la siguiente actividad.

Responde a las preguntas que aparecerán después del texto.

En el contenido de la unidad se han analizado métodos para lograr relaciones armoniosas y resolver los conflictos, también es importante recordar que existen situaciones en las que un pequeño conflicto se convierte en un gran problema. Como se ha señalado en los equipos que resuelven problemas en forma creativa, la existencia de cierto nivel de conflicto de tarea al inicio del proceso de la información de una solución podría ser un estímulo importante para la innovación.

Sin embargo, las condiciones deben ser las correctas para que se dé un conflicto productivo. En particular, los individuos deben sentirse seguros psicológicamente al expresar problemas para discutir. Si las personas creen que lo que digan se esgrimirá en su contra, es probable que se muestren renuentes a hablar o a causar problemas. Los expertos sugieren que los conflictos eficaces tienen 3 características fundamentales:

1. Hablar de lo que es posible.

2. Ser urgentes.

3. Implicar incertidumbre.

Entonces, ¿Cómo debe un gerente “elegir una pelea”? En primer lugar debe asegurarse que lo que está en juego es suficiente para justificar la alteración. En segundo lugar debe enfocarse en el futuro y en cómo resolver el conflicto más que en buscar a un culpable. En tercer lugar, debe relacionar el conflicto con valores fundamentales. En vez de concentrarse en ganar o perder, es mejor lograr que ambas partes vean que la exploración y solución exitosa de conjunto producirá resultados óptimos para los dos. Con un manejo exitoso, cierto grado de desacuerdo explícito puede ser una forma importante para que las compañías manejen conflictos añejos y potencialmente destructivos.

¿Estos principios funcionan en organizaciones reales? La respuesta es sí. El hecho de abandonar las viejas formas de manejar los horarios y la logística trajo muchos conflictos al ferrocarril de Burlington Northern Santa Fe, pero al aplicar esos principios para el manejo de los conflictos, la compañía pudo adoptar un sistema más avanzado y recuperar su posición competitiva en la industria del transporte. Doug Conant, director general de Campbell Soup, incrementó los conflictos funcionales en su organización al destacar un propósito más elevado para los esfuerzos de la compañía, en vez de enfocarse en la parte que estaba generando un conflicto. Así, un ambiente con conflictos disfuncionales cambió de manera drástica y la organización pudo pasar de ser una de las compañías de alimentos con el peor desempeño del mundo, a ser reconocida como una de las compañías con mejor desempeño tanto por el índice Dow Jones de Sustentabilidad como para datos de Fortune 500 sobre la moral de trabajadores.

Preguntas

¿Qué pueden hacer los gerentes para sacar a la luz conflictos ocultos sin agravarlos?

¿Qué pueden hacer los negociadores para sacar ventaja de las estrategias para manejar los conflictos de manera que las diferencias de intereses no provoquen conflictos disfuncionales sino soluciones positivas integradoras?

¿Puedes pensar en situaciones de tu vida en las que el silencio haya agravado un conflicto entre las partes?

¿Qué habrías hecho de forma diferente para permitir que la comunicación abierta facilitara la colaboración?

Lista de cotejo

|  |
| --- |
| Indicador |
| Respondió a todos los cuestionamientos. |
| Las respuestas son congruentes y acertadas. |
| La actividad está completa. |
| **TOTAL: 3 PUNTOS** |

Envíala a través de la Plataforma Virtual.

Recuerda que el archivo debe ser nombrado:

**Apellido Paterno\_Primer Nombre\_A\_Elija\_Batallas**