

Guías técnicas

GESTIÓN
POSITIVA
DEL CONFLICTO
ORGANIZACIONAL

PROYECTO EDITORIAL:
DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS
Y SALUD OCUPACIONAL

Directora
Marisa Salanova



Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los

derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos (www.cedro.org) vela por el respeto de los citados derechos.

Guías técnicas

GESTIÓN POSITIVA DEL CONFLICTO ORGANIZACIONAL

Pilar González Navarro

Lucía I. Llinares Insa

Rosario Zurriaga Llorens



EDITORIAL
SÍNTESIS

Consulte nuestra página web: www.sintesis.com
En ella encontrará el catálogo completo y comentado

© Pilar González Navarro
Lucía I. Llinares Insa
Rosario Zurriaga Llorens

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.
Vallehermoso, 34. 28015 Madrid
Teléfono: 91 593 20 98
<http://www.sintesis.com>

ISBN: 978-84-975680-4-3
Depósito Legal: M-5.727-2012

Impreso en España. Printed in Spain

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

Índice

1. Aspectos generales del conflicto	7
1.1. Presentación	7
1.2. Delimitación conceptual del conflicto	9
1.3. Proceso de conflicto	10
1.4. Principales aplicaciones	18
<i>Cuadro resumen</i>	20
<i>Preguntas de autoevaluación</i>	21
2. Protocolo de aplicación	23
2.1. Objetivos del protocolo de aplicación	23
2.1.1. Presentación de un caso	24
2.2. Evaluación del conflicto, dificultades y recomendaciones	25
2.2.1. Identificar los síntomas que generan el conflicto	26
2.2.2. Describir el conflicto	35
2.2.3. Analizar el escenario del conflicto	52
2.2.4. Evaluar las intenciones de los implicados en el conflicto	72

2.2.5. Examinar la gestión del conflicto y la conducta realizada	80
2.2.6. Detallar los resultados y las consecuencias para las partes y para la organización	103
<i>Preguntas de autoevaluación</i>	114

3. *Métodos y técnicas para el análisis de la gestión del conflicto*

3.1. La entrevista	119
3.2. La observación	121
3.3. El cuestionario	123

4. *Materiales para la evaluación del conflicto*

Cuestionario de Gestión Positiva del Conflicto	128
Cuestionario de Síntomas	131
Cuestionario de Descripción	134
Cuestionario de Condiciones	139
Cuestionario de Intenciones	146
Cuestionario de Modos de Gestión	153
Cuestionario de Resultados y Consecuencias	156

Claves de respuesta

Lecturas recomendadas y referencias bibliográficas

161