

Técnicas de administración de conflictos

Técnicas de resolución de conflictos	
<i>Solución del problema</i>	Reunión cara a cara de las partes en conflicto con el propósito de identificar el problema y resolverlo por medio de una discusión abierta
<i>Metas superordenadas</i>	Creación de una meta compartida que no puede alcanzarse sin la cooperación de cada una partes en conflicto.
<i>Expansión de recursos</i>	Cuando un conflicto es causado por la escasez de un recurso-decir, dinero, promoción, oportunidades, espacio en la oficina- la expansión de un recurso puede crear una solución ganar/ganar.
<i>Evitar</i>	Salirse del conflicto o suprimirlo
<i>Suavizar</i>	Restar importancia a las diferencias mientras se hace énfasis en los intereses comunes entre partes en conflicto.
<i>Compromiso</i>	Cada parte del conflicto cede algo de valor.
<i>Comando autoritario</i>	La administración utiliza su autoridad formal para resolver el conflicto y luego comunica sus deseos a las partes involucradas.
<i>Alteración de la variable humana</i>	Uso de técnicas conductistas para el cambio, tales como capacitación en relaciones humanas con el objeto de modificar las actitudes y comportamientos que causan el conflicto.
<i>Alteración de las variables estructurales</i>	Cambio de la estructura formal de la organización y los patrones de interacción de las partes en conflicto por medio del rediseño de puestos, transferencias, creación de puestos de coordinación y otras medidas parecidas.
Técnicas de estimulación de conflictos	
<i>Comunicación</i>	Uso de mensajes ambiguos o amenazadores para incrementar los niveles de conflicto.
<i>Introducción de personas externas</i>	Agregar empleados a un grupo, cuyas formaciones, valores, actitudes o estilos de administración difieren de los que sustentan los miembros actuales.
<i>Reestructurar la organización</i>	Reacomodar grupos de trabajo, modificar reglas y regulaciones, incrementar la interdependencia y hacer cambios estructurales similares para subvertir el <i>status quo</i> .
<i>Designar a un abogado del diablo</i>	Designar a un crítico que con toda intención argumente en contra de la mayoría de posiciones que sostenga el grupo

Fuente: Basado en S. P. Robbins, *Managing Organizational Conflict: A Nontraditional Approach* (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 1974), pp. 59-89.