

Universidad Del Sureste Campus Ocosingo

TIPO DE TRABAJO:

MAPA CONCEPTUAL

MATERIA:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

TEMA:

UNIDAD IV

PROFESOR:

LIC. HUGO ADALBERTO SANTIESTEBAN PANIAGUA

ALUMNA:

IRANY GUADALUPE DIAZ JIMENEZ

LICENCIATURA:

CONTADURIA PUBLICA

GRUPO:

“UNICO”

ESTRÉS Y CONFLICTO

Concepto de estrés

(del inglés stress, presión, tensión, esfuerzo)

suele usarse para describirlos síntomas que muestran las personas como respuesta a la tensión provocada por presiones, situaciones y acciones externas: preocupación, irritabilidad, agresividad, fatiga, ansiedad y angustia, lo que perjudica su desempeño y, sobre todo, su salud

Según Schüller, el estrés es una condición dinámica, en la cual la persona enfrenta una oportunidad, una limitación o una exigencia en relación con algo que desea y cuyo resultado es, al mismo tiempo, importante e incierto

La amenaza puede afectar la seguridad física, mediata o inmediata, la reputación, la autoestima, la tranquilidad y otros aspectos que la persona valora o que desea conservar.

Dinámica de estrés y causas

El proceso del estrés es bien conocido: cuando la persona percibe una amenaza externa, su cuerpo produce sustancias químicas que elevan la presión sanguínea y desvían la sangre de la piel y del aparato digestivo hacia los músculos.

Cuando la amenaza se prolonga, ocurren otros cambios que preparan al organismo para una larga batalla.

Para explicar la relación entre el estrés y los síntomas físico-químicos que acabamos de mencionar, Hans Selye desarrolló la teoría del síndrome de adaptación general.

Según él, la reacción del organismo ante el estrés consta de tres fases: alarma, resistencia y agotamiento.

Al referirse a las demandas empresariales de la sociedad moderna, Luthans señala que la globalización, las alianzas estratégicas y los avances de la informática están conduciendo al llamado tecnoestrés, que está generando los siguientes problemas en todos los niveles de las organizaciones:

Pérdida de intimidad, Saturación de información, Desaparición del contacto frente a frente, Necesidad de aprender continuamente nuevas habilidades, Pérdida de oportunidades de ascenso debido a la falta de conocimientos

Concepto de conflicto

está ligada a discordia, divergencia, disonancia, controversia o antagonismo.

se presenta cuando existen objetivos comunes y una de las partes, sea un individuo o un grupo, trata de alcanzar metas propias y para ello interfiere con la otra parte.

consiste en una interferencia deliberada, sea activa o pasiva, que busca impedir que la otra parte logre sus objetivos

se puede presentar en relaciones entre dos o más personas o grupos.

implica el uso de poder en disputas que involucran intereses

Niveles de gravedad del conflicto: Conflicto percibido, Conflicto experimentado, Conflicto manifiesto,

El proceso de conflicto

Las condiciones antecedentes (diferenciación, recursos compartidos e interdependencia) crean condiciones que incrementan la probabilidad de que ocurran conflictos

El comportamiento conflictivo puede producir una reacción normal y saludable compuesta por tres fases:

1. Espera, que se deriva del propio bloqueo y es la esencia del conflicto. La espera puede ser momentánea, mientras se encuentra alguna alternativa de acción, o puede prolongarse mientras se encuentra la solución

2. Tensión y ansiedad, provocadas por la demora y la posibilidad de que se produzca frustración.

3. Resolución. Significa llegar a la solución del conflicto y al consecuente alivio de la tensión

Efectos del conflicto

1. Aumento de la cohesión del grupo. El conflicto estimula sentimientos de identidad dentro del grupo y aumenta su cohesión.
2. Innovación. El conflicto despierta los sentimientos y la energía de los miembros del grupo. Esta energía estimula el interés por descubrir medios eficaces para desempeñar las tareas, así como soluciones creativas e innovadoras. El conflicto casi siempre requiere cambios e innovación para resolverse.
3. Cambio. El conflicto es una manera de llamar la atención en los problemas y sirve para evitar complicaciones más graves porque actúa como mecanismo de corrección.
4. Cambios en las relaciones entre grupos en conflicto. El conflicto puede llevar a los grupos opuestos a encontrar soluciones a sus divergencias y a cooperar entre ellos. Algunas consecuencias negativas y destructivas son las siguientes:

1. Frustración. Cuando los individuos y los grupos consideran que sus esfuerzos son bloqueados desarrollan sentimientos de frustración, hostilidad y tensión. Esto perjudica el desempeño de las tareas y el bienestar de las personas.

2. Pérdida de energía. Gran parte de la energía que crea el conflicto se dirige y desgasta en él mismo, en lugar de canalizarla a un trabajo productivo, pues ganar el conflicto se vuelve más importante que el propio trabajo.

Efectos del conflicto

3. Disminución de la comunicación. La comunicación entre las partes implicadas en el conflicto se encuentra con barreras, lo que merma gravemente la eficiencia de las actividades de la organización como un todo.

4. Confrontación. La cooperación es sustituida por comportamientos que perjudican a la organización y que ejercen una influencia negativa en las relaciones entre personas y grupos.

La clave es encontrar la manera de manejar el conflicto de modo que éste aumente sus efectos positivos y constructivos para la organización y reduzca al mínimo posible los negativos y destructivos.

Estilos de manejo de conflictos

La administración de conflictos implica manejar divergencias.

Hay cinco estilos para administrar los conflictos por medio de dos dimensiones: la asertividad o búsqueda de satisfacer los propios intereses, y la cooperación o búsqueda de satisfacer los intereses de la otra parte.

Los cinco estilos de administración de conflictos son:

1. Estilo competitivo. Refleja asertividad para imponer los intereses propios y se utiliza cuando se requiere una acción decidida para aplicar rápidamente medidas importantes o impopulares, para lo cual la urgencia es indispensable. El objetivo es ganar e imponer.

2. Estilo abstencionista. Refleja una postura indiferente y no cooperativa. Es apropiado cuando un asunto es trivial, no existe posibilidad de ganar, se requiere ganar tiempo para obtener más información, o cuando un enfrentamiento puede ser muy costoso. La clave es no exponerse.

3. Estilo transigente. Refleja un poco de asertividad y de cooperación. Es un estilo adecuado cuando los objetivos de las dos partes son igual de importantes, cuando ambas tienen el mismo poder y quieren conciliar diferencias o acordar una solución provisional sin presiones de tiempo. La clave es tener habilidad y astucia.

4. Estilo acomodaticio. Refleja un alto grado de cooperación y funciona mejor cuando las personas saben lo que está mal, cuando un asunto es más importante que otros para ambas partes, cuando se pretende obtener ventajas sociales para utilizar en otras situaciones o cuando mantener la armonía es lo más importante. La clave es sobrellevar la situación.

5. Estilo colaborador. Refleja un alto grado de asertividad y cooperación. Permite que ambas partes se beneficien mediante una buena dosis de negociación e intercambio. El estilo colaborador es importante cuando los intereses de ambas partes son importantes, cuando sus puntos de vista se pueden combinar para llegar a una solución más amplia y cuando el compromiso de ambas requiere consenso. La clave es que las dos partes ganen y se comprometan con la solución.

Técnicas para la administración de conflictos

tres enfoques para la administración de conflictos en las organizaciones

1. Enfoque estructural. Se basa en el hecho de que el conflicto surge de las percepciones creadas por las condiciones antecedentes, a saber: la diferenciación, los recursos limitados y escasos, y la interdependencia.

2. Enfoque en el proceso. Trata de modificar el proceso para reducir los conflictos mediante una intervención en la fase del conflicto. Este enfoque puede ser aplicado por una de las partes en conflicto, personas externas o un tercero, como un consultor, un gerente o algún directivo de la organización.

3. Enfoque mixto. Trata de administrar tanto los aspectos estructurales como el proceso del conflicto. La solución incluye intervenciones sobre la situación estructural y sobre la fase de conflicto