



**Universidad del sureste**



**Actividad 1: "Proceso de  
conflictos."**

**COMPORTAMIENTO  
ORGANIZACIONAL**

**13/12/2020**

**Gómez Espinosa Nadia Arely**

**4° Cuatrimestre**

**Medicina Veterinaria y Zootecnia**

# El Proceso Del Conflicto

El proceso del conflicto puede dividirse en cinco etapas: oposición o incompatibilidad potencial, cognición y personalización, intenciones, comportamiento y resultados

## Etapas del conflicto

### ETAPA I: OPOSICIÓN O INCOMPATIBILIDAD POTENCIAL

La primera etapa del proceso del conflicto es la presencia de las condiciones que abren las oportunidades para que surja un conflicto. No necesariamente llevan al conflicto de manera directa, pero si éste ha de surgir una de dichas condiciones es necesaria.

#### CATEGORÍAS GENERALES:

- Comunicación

Es una fuente de conflicto. Representa las fuerzas opuestas que surgen de las dificultades semánticas, malos entendidos y "ruido" en los canales de comunicación.

- Estructura

El término estructural se emplea para incluir variables tales como el grado de especialización de las tareas asignadas a los miembros del grupo, el jurisdiccional, compatibilidad con las metas de los miembros, estilos de liderazgo, sistemas de recompensa y grado de dependencia entre grupos.

- Personales.

Última categoría de fuentes potenciales de un conflicto son las variables personales, que incluyen la personalidad, emociones y valores.

#### EJEMPLO

Contexto:

Cuando estaba en Preparatoria realizamos un equipo de 8 integrantes para un proyecto de la escuela cada uno nos conocíamos a manera diferente: 3 de nosotras éramos amigas desde primero de primaria, pero nos habíamos separado un año pero siempre mantuvimos contacto (nos conocíamos muy bien), los otros 2 de ellos los habíamos conocido durante 4 años en la primaria (después se fueron a escuelas diferentes), Mi amiga (La llamaremos FJ) había hecho a amistad con los otros 2



integrantes en el tiempo que estuvimos separadas (1 año de amistad) y por último la integrante que apenas se había unido a nuestro grupo de amigas pero ya era conocida de FJ por 1 año.

En general eran grupos de amigos de diferentes etapas unidos por un amigo en común (FJ):

- GA (2 amigos de la infancia, 1 nueva integrante)
- GB (2 (una pareja de novios) y 1 amigo, conocidos en preparatoria)

Los grupos se llevaban bien apenas unas semanas de conocerse, el equipo ya estaba formado, pero se añadió una integrante más por solicitud del profesor la llamaremos MH (el GA la había conocido en la primaria)

#### Inicio de conflicto

La nueva integrante no responde los mensajes ni llamadas para comprar los materiales que le tocan del equipo, GA es paciente y decide dar oportunidad, el GB duda. Pasa todo el día, pero no responde entre los del equipo se reparten el material que le tocaba a MH para comprarlo.

### **ETAPA II: COGNICIÓN Y PERSONALIZACIÓN**

Si las condiciones citadas en la etapa I lastiman lo que a una parte le importa, en la etapa II se materializa el potencial de oposición o incompatibilidad. Estas condiciones sólo desembocan en un conflicto si una parte es afectada y si se da cuenta del conflicto

- Conflicto Percibido

Conciencia de dos o más partes de que hay condiciones para que surjan conflictos.

- Conflicto Sentido

Participación emocional en un conflicto que crea ansiedad, tensión, frustración u hostilidad.

### **EJEMPLO**

Al siguiente día el equipo no habla del tema, el GA es paciente y recuerda a MH como una niña cumplida, el GB duda ducho. Durante la realización del proyecto MH se la pasa en el celular y rechaza el reunirse en alguna casa para realizar el proyecto. Hay tensión en el equipo, pero nadie hace nada.

### **ETAPA III: INTENCIONES**

Las intenciones median entre las percepciones y las emociones de las personas y su comportamiento. Estas intenciones son decisiones de actuar de determinada manera.

Se identifican cinco intenciones de manejo del conflicto:

- Competir (Egoísta Y No Cooperador)

Una persona está compitiendo si busca satisfacer su propio interés, sin que le importe el efecto sobre las otras partes del conflicto. Por ejemplo, que alguien gana una apuesta y el oponente pierde.

- Colaborar (egoísta y cooperador)

Hay cooperación y búsqueda de un resultado mutuamente cuando las partes en el conflicto desean satisfacer por completo las preocupaciones de todos los que intervienen.

- Evadir (no egoísta y no cooperador)

Una persona reconoce que existe un conflicto y quiere salirse de él o suprimirlo.

- Ceder (No Egoísta Y Cooperador)

Cuando una de las partes busca aplacar a un oponente, está dispuesta a poner los intereses de éste por encima de los suyos.

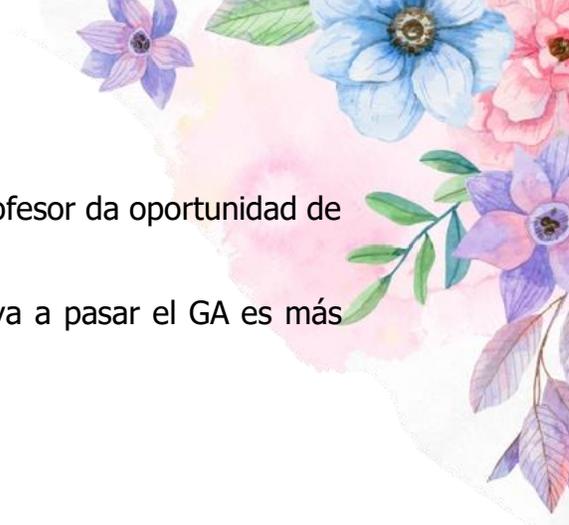
- Llegar A Un Acuerdo (Estadio Entre El Egoísmo Y La Cooperación)

Cuando cada parte en un conflicto busca ceder en algo y compartir los resultados, se da un resultado de compromiso.

### **EJEMPLO**

En la reunión para avanzar con el proyecto se realiza una conversación acerca del caso, el GA se da cuenta del descontento y enojo del GB, GB da opiniones de sacarla del equipo, pero el GA desiste a la idea (El GA se encuentra confundido por la actitud de MH, desean aclarar las cosas) pero FJ como intermediaria dice que hablaremos mañana con MH con calma.

Hay cierta tensión, pero no se llega a nada concluido todavía, el GB desiste y da a la idea de dar un ultimátum al siguiente día el GA está de acuerdo de hacerlo de forma pacífica.



Al siguiente día en la clase de la materia del proyecto el profesor da oportunidad de avanzar con él en clases (el proyecto está a la mitad).

Todo el equipo se reúne y hay tensión acerca de lo que va a pasar el GA es más pacífico y no le gusta el conflicto.

#### **ETAPA IV: CONDUCTA**

Cuando la mayoría de las personas piensa en situaciones de conflicto tiende a centrarse en la Etapa IV porque es aquí donde los conflictos se hacen visibles. La etapa de comportamiento incluye las expresiones, acciones y reacciones que hacen las partes en conflicto. Estos comportamientos de conflicto por lo general son intentos abiertos de implementar las intenciones de cada parte, pero tienen una calidad de estímulo que está separada de las intenciones.

- Manejo De Conflictos

Uso de las técnicas de resolución y estimulación para alcanzar el grado deseado de conflicto.

#### **EJEMPLO**

El GB comienza hablar con ella de forma firme acerca de la mala actitud y que si no hace nada para cooperar la van a sacar del equipo (el GA apoya, pero con una personalidad más comprensiva), MH explica de los problemas familiares que posee y que todas las tardes va al hospital por su abuela (por eso el estar en el celular y no poder reunirse). El GA no dice nada, pero entre ellas se conocen lo sufriente para saber que todas coinciden con descartar la idea de sacarla, dejar el tema y buscar otra solución.

Sin embargo, Una de las integrantes del GB recrimina más le dice que no le importa nada sus problemas, lo único que quiere es su parte o la expulsa del equipo y su novio la apoya. MH llora y explica de lo preocupada que esta por su abuela y del miedo que tiene.

FJ lanza una llamada de atención al GB por su mala actitud, pero sin intenciones de pelear, el GA ya no participa en la discusión, pero intenta calmar a MH diciendo palabras comprensivas, una de las GA lanza una broma (haciendo a lución a la primaria) intentando hacer reír a MH haciendo reír a las otras integrantes de GA, Pero el GB lo toma a mal, la recrimina gritándole que es un asunto serio y le comienza a regañar, sorprendiendo al GA, FJ se levanta enojada a defensa del GA.

GB y FJ discuten fuerte gritándose diciéndose entre ellos el GA no sabe qué hacer.

La discusión es fuerte.

Suena el timbre de la escuela para la salida. FJ toma sus cosas enojada y se va del salón el GA la persigue mientras que el GB se queda sorprendido, pero también lo sigue.

En la salida el GB le grita que pasa con el equipo, FJ dice que lo va hacer sola y sale de la escuela GB se enoja igualmente y se va al lado contrario.

El GA busca FJ y le habla.

FJ no está enojada con GA.

## **ETAPA V: RESULTADOS**

La dialéctica de acción y reacción entre las partes en conflicto trae consecuencias, estas secuelas pueden ser:

- FUNCIONALES (si el conflicto termina en una mejora del desempeño del grupo)

Un conflicto es constructivo cuando mejora la calidad de las decisiones, estimula la creatividad y la innovación, alienta el interés y la curiosidad entre los miembros, provee un medio para airear los problemas y liberar tensiones y fomenta un ambiente de autoevaluación y cambio.

- DISFUNCIONALES (si lo obstaculizan)

Se conocen bien las consecuencias destructivas de un conflicto en el desempeño de un grupo u organización. En una síntesis aceptable diríamos: la oposición incontrolada genera descontentos que disuelven los lazos comunes y al final destruyen el grupo. D

### **EJEMPLO:**

GA, FJ y MH hacen el trabajo juntas desde cero. El GB hace el trabajo por aparte.

Durante los próximos años habrá algunas peleas por parte de GB y FJ hasta que termine la preparatoria.

Han pasado 3 años el GA y FJ siguen siendo amigas y se hablan aun estando en universidades separadas se juntan de vez en cuando y hablan por mensajes.

GB y FJ no se hablan (y se tienen rencor)

MH se fue por su parte, pero en buenos términos con GA, pero no con GB

GB guarda rencor a MH

