

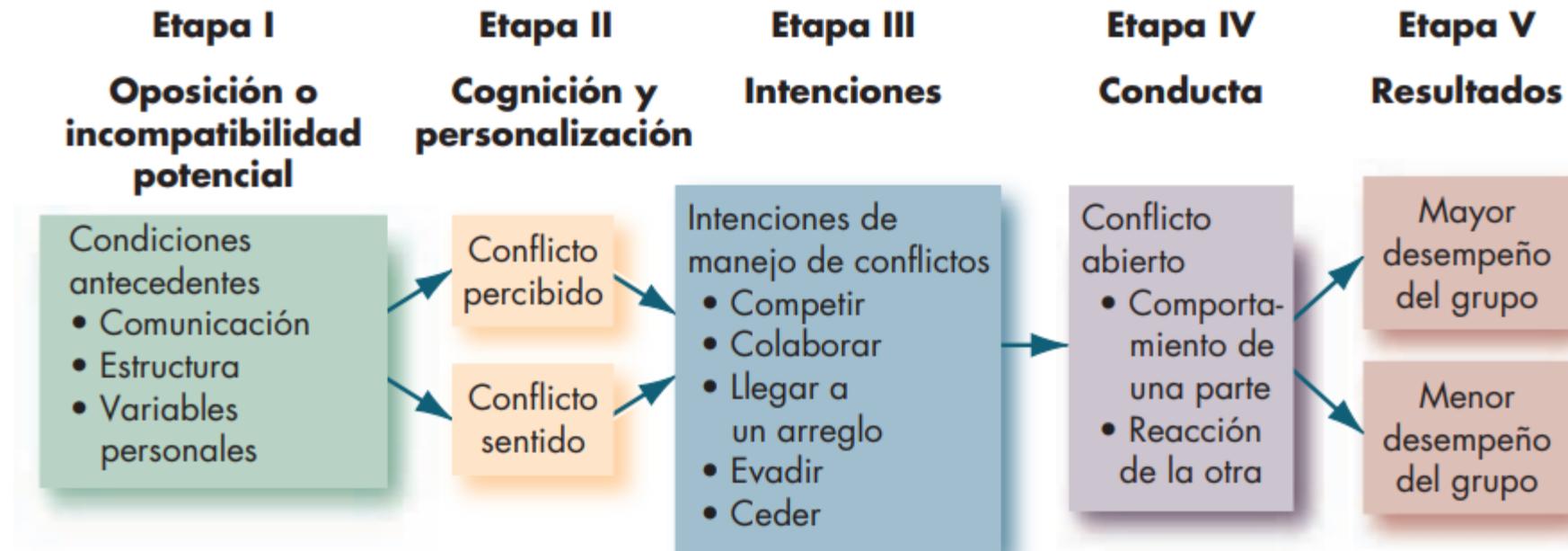
EL PROCESO DEL CONFLICTO

Mónica Nicole Renaud Ley
Comportamiento Organizacional
Universidad Del Sureste

¿QUÉ ES EL PROCESO DE CONFLICTOS?

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

El proceso 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.

En aras de la simplicidad, estas condiciones (que también pueden tomarse como causas u orígenes del conflicto) se han condensado en tres categorías generales:

- Comunicación
- Estructura
- Variables personales

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.
- ❖ La etapa II es importante porque es en la que se definen los temas en conflicto. Es la etapa del proceso en que las partes deciden sobre qué versa su conflicto.¹¹ Este acto de “encontrar el sentido” es crucial porque la manera en que se define un conflicto hace mucho por señalar la clase de resultados que lo arreglarían.

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.

□ Intenciones: Decisiones de actuar de determinada manera.

- ❖ Competir: Deseo de satisfacer los intereses propios, cualesquiera que sean las repercusiones en otras partes del conflicto.
- ❖ Colaborar: Situación en la que las partes de un conflicto desean satisfacer los intereses de todos.
- ❖ Evasión: Deseo de alejarse o suprimir los conflictos.
- ❖ Ceder: Disposición de una parte en un conflicto a poner los intereses de su oponente antes que los suyos.
- ❖ Llegar a un acuerdo: Situación en la que cada parte de un conflicto está dispuesta a ceder algo.

Las intenciones ofrecen lineamientos generales para las partes de un conflicto, pues definen el objetivo de cada una.

ETAPA IV: CONDUCTA

Cuando la gente piensa en situaciones conflictivas, se centra en la etapa IV. Porque es en la que los conflictos se vuelven visibles.

- ❖ La etapa de la conducta abarca las declaraciones, actos y reacciones de las partes en conflicto.
- ❖ Estas conductas conflictivas son los esfuerzos de cada parte por implantar sus intenciones.
- Manejo de conflictos: Uso de las técnicas de resolución y estimulación para alcanzar el grado deseado de conflicto.

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, o disfuncionales, si lo obstaculizan.

- ❑ Resultados funcionales: Es difícil concebir una situación en la que agresiones abiertas o violentas sean funcionales, pero hay numerosos casos en los que es posible imaginar que grados bajos o moderados de conflictos mejoran la eficacia de un grupo.
- ❑ Resultados disfuncionales: La oposición incontrolada genera descontentos que disuelven los lazos comunes y al final destruyen el grupo. Entre las consecuencias menos deseables están que retardan la comunicación, se reduce la cohesión del grupo y se subordinan las metas generales del grupo a las luchas internas de los miembros. En casos extremos, los conflictos paralizan el funcionamiento del grupo y ponen en peligro su supervivencia.