



Universidad del Sureste

Licenciatura en medicina veterinaria y zootecnia

Cuarto cuatrimestre

Comportamiento organizacional

Actividad de plataforma

Luis Enrique Trujillo Palacios

13 de diciembre de 2020

¿Qué es el proceso del conflicto?

El proceso del conflicto es el conjunto de etapas que conllevan un conflicto, estas etapas marcan el camino que un conflicto lleva para su consumación.

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

1. Oposición o incompatibilidad potencial: esta etapa es la etapa inicial de un conflicto es la que plantea las situaciones potenciales que inician el conflicto así mismo esta etapa puede desarrollarse de 3 maneras: variables de comunicación, estructura y personales.

- En variables de comunicación pueden ser aquellas situaciones que se detonan a causa de una comunicación escasa o ineficaz.
- Los conflictos por estructura son aquellos que se ven propiciados por las estructuras de las organizaciones, a veces hay puestos de la organización que se ven interactuando más seguido que otros y en ocasiones se ven presionados unos por otros este tipo de situaciones pueden brindar el campo fértil para crear un conflicto estructural.
- Los conflictos personales son aquellos que encierran todo tipo de aspectos personales de una persona con otra desde opiniones, ideologías o caracteres.

2. Cognición y personalización: En esta etapa del conflicto es cuando la parte involucrada o las partes gestan internamente el desagrado o el conflicto en sí, es cuando cobra sentido en cada uno de ellos y además de eso es importante porque es el momento donde se ve realmente lo que se espera para la solución del mismo.

3. Intenciones: Las intenciones median entre las percepciones y las emociones de las personas y su comportamiento. Esta parte es una parte crucial debido a que no siempre las intenciones, las emociones y las percepciones de una persona van acorde una con otra y es en esa parte del conflicto donde averiguar las verdaderas intenciones de una persona son parte de la solución.

4. Comportamiento y resultados: es aquí cuando el conflicto se hace notorio en el comportamiento, al detectar un cambio de conducta, un actuar no aceptable a ciertos lineamientos o normas conductuales de la organización incluso podrían considerarse normas de moral para analizar el comportamiento, el analizar el comportamiento de las partes conflictuadas da paso a la siguiente etapa a los resultados.

Los resultados del conflicto se pueden separar en funcionales y disfuncionales, es decir hay resultados de un conflicto que pueden llegar a ser beneficiosos para la organización en un punto de competitividad por ejemplo y hay aquellos que afectan tanto resultados como a la organización.