

28 DE NOVIEMBRE DE 2020.

UNIVERSIDAD DEL SURESTE.

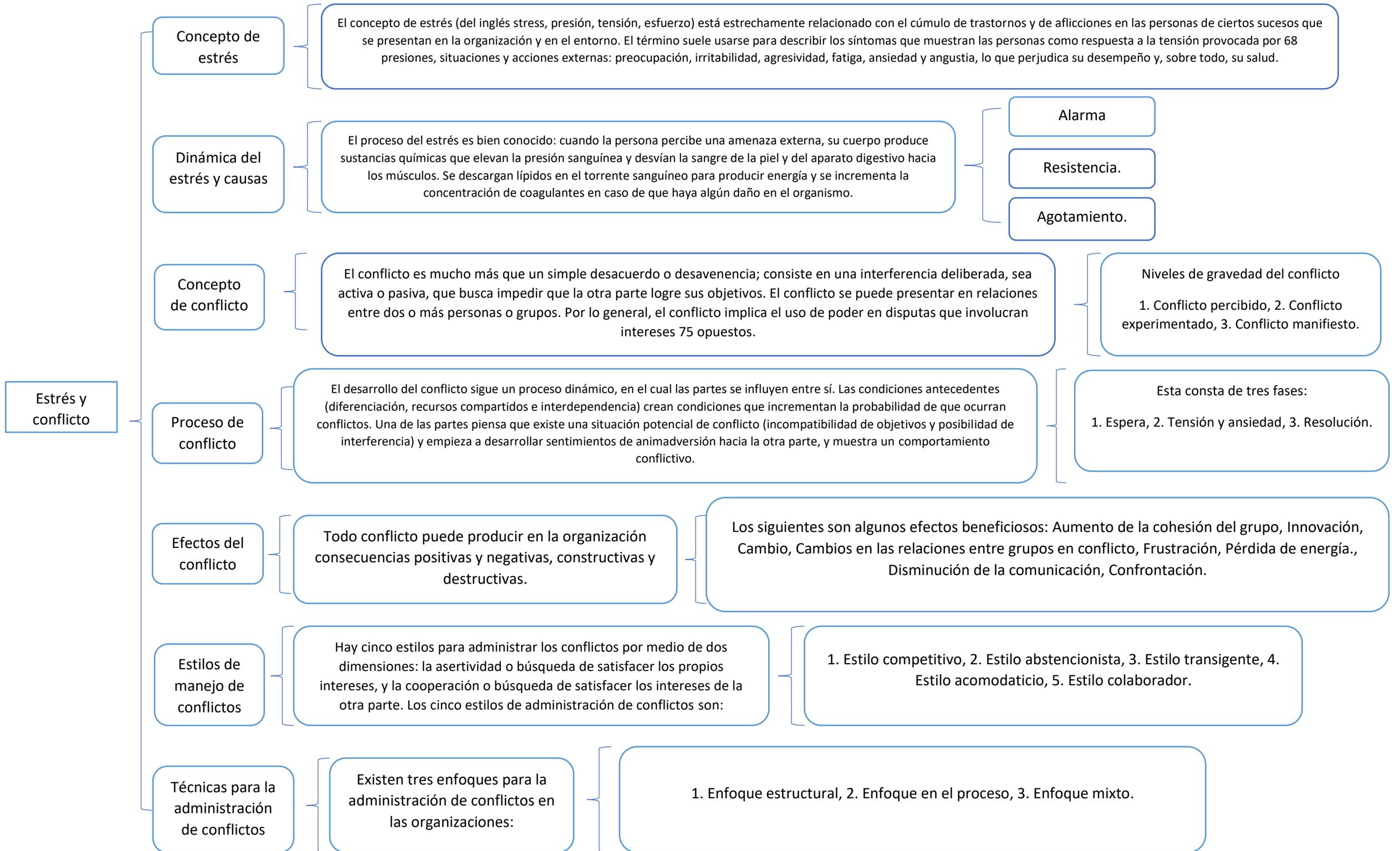
SAIDE SELENE VELAZQUEZ GALLARDO.

MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA.

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.

VICTOR ANTONIO GONZALEZ SALAS.

[CUADRO SINOPTICO DE LA UNIDAD 4 DE LA ANTOLOGIA.](#)



Concepto de estrés

El concepto de estrés (del inglés stress, presión, tensión, esfuerzo) está estrechamente relacionado con el cúmulo de trastornos y de aflicciones en las personas de ciertos sucesos que se presentan en la organización y en el entorno. El término suele usarse para describir los síntomas que muestran las personas como respuesta a la tensión provocada por 68 presiones, situaciones y acciones externas: preocupación, irritabilidad, agresividad, fatiga, ansiedad y angustia, lo que perjudica su desempeño y, sobre todo, su salud.

Dinámica del 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. Se descargan lípidos en el torrente sanguíneo para producir energía y se incrementa la concentración de coagulantes en caso de que haya algún daño en el organismo.

Alarma

Resistencia.

Agotamiento.

Concepto de conflicto

El conflicto es mucho más que un simple desacuerdo o desavenencia; consiste en una interferencia deliberada, sea activa o pasiva, que busca impedir que la otra parte logre sus objetivos. El conflicto se puede presentar en relaciones entre dos o más personas o grupos. Por lo general, el conflicto implica el uso de poder en disputas que involucran intereses 75 opuestos.

Niveles de gravedad del conflicto

1. Conflicto percibido, 2. Conflicto experimentado, 3. Conflicto manifiesto.

Estrés y conflicto

Proceso de conflicto

El desarrollo del conflicto sigue un proceso dinámico, en el cual las partes se influyen entre sí. Las condiciones antecedentes (diferenciación, recursos compartidos e interdependencia) crean condiciones que incrementan la probabilidad de que ocurran conflictos. Una de las partes piensa que existe una situación potencial de conflicto (incompatibilidad de objetivos y posibilidad de interferencia) y empieza a desarrollar sentimientos de animadversión hacia la otra parte, y muestra un comportamiento conflictivo.

Esta consta de tres fases:

1. Espera, 2. Tensión y ansiedad, 3. Resolución.

Efectos del conflicto

Todo conflicto puede producir en la organización consecuencias positivas y negativas, constructivas y destructivas.

Los siguientes son algunos efectos beneficiosos: Aumento de la cohesión del grupo, Innovación, Cambio, Cambios en las relaciones entre grupos en conflicto, Frustración, Pérdida de energía., Disminución de la comunicación, Confrontación.

Estilos de manejo de conflictos

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, 2. Estilo abstencionista, 3. Estilo transigente, 4. Estilo acomodaticio, 5. Estilo colaborador.

Técnicas para la administración de conflictos

Existen tres enfoques para la administración de conflictos en las organizaciones:

1. Enfoque estructural, 2. Enfoque en el proceso, 3. Enfoque mixto.