



**Nombre de alumno: Víctor Maldonado García**

**Nombre del profesor: Icel Bernardo Lepe  
Arriaga**

**Nombre del trabajo: cuadro sinóptico “estrés y  
conflicto”.**

**Materia: comportamiento organizacional**

**Grado: quinto cuatrimestre**

**Grupo: c**

# Estrés y conflicto

## Concepto de estrés

Condición inherente a la vida moderna las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, las metas, los objetivos.

Está relacionado con el acumulo de trastornos y de aflicciones en las personas de ciertos sucesos que se presentan en la organización y en el entorno.

Síntomas que muestran las personas como: presiones, preocupación, irritabilidad, agresividad, fatiga, ansiedad, angustia.

Suele relacionarse más con restricciones y exigencias

Las restricciones impiden que la persona pueda hacer lo que pretenda.  
Las exigencias implican la pérdida de algo deseado

### Componentes básicos

#### Desafío percibido

Surge de la interacción y su percepción del entorno: chismes, rumores.

#### Valor importante

El desafío solo provocara estrés si presenta una amenaza para algo que la persona considera importante o valioso

#### Incertidumbre sobre la resolución

Cada persona interpreta la situación en función de su capacidad para enfrentar eficazmente el reto que se presenta

El estrés pasa de un estado latente a uno real cuando se cumplen dos condiciones básicas.

Cuando existe incertidumbre acerca del resultado

El estrés solo se presenta cuando existe incertidumbre o duda sobre la posibilidad de aprovechar la oportunidad.

Cuando el resultado es importante para la persona

La importancia del resultado también es crítica si perder o ganar no es importante no habrá estrés.

Luthans subraya que

El estrés no es simplemente ansiedad

El estrés puede ir acompañado de ansiedad pero no se confunde con ella

El estrés no es simplemente tensión nerviosa

La tensión nerviosa puede ser resultado del estrés pero tampoco se confunde con ella

El estrés no es necesariamente algo malo o peligroso que deba evitarse.

## Dinámica del estrés

Cundo la persona percibe una amenaza externa, su cuerpo produce sustancias químicas que elevan la presión sanguínea.

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

El cuerpo empieza a retener agua y sales, produce más jugos gástricos para hacer más eficiente la digestión ante la ausencia de sangre.

En el pasado estos cambios tenían por objeto la adaptación porque preparan al individuo para pelear o huir de alguna amenaza.

## Dinámica del estrés y causas

Hans Selye desarrollo la teoría del síndrome de adaptación general según él la reacción del organismo ante el estrés consta de tres fases

### Alarma

Se presenta cuando la persona identifica y percibe una amenaza sea física o psicológica

### Resistencia

La persona se hace resistente a las presiones creadas por la amenaza inicial.

Los síntomas fisiológicos que se derivan de la fase de alarma desaparecen a pesar de que la causa de estrés persiste.

### Agotamiento

La actividad de la glándula pituitaria y de las suprarrenales disminuye y la persona no logra adaptarse al estrés continuo

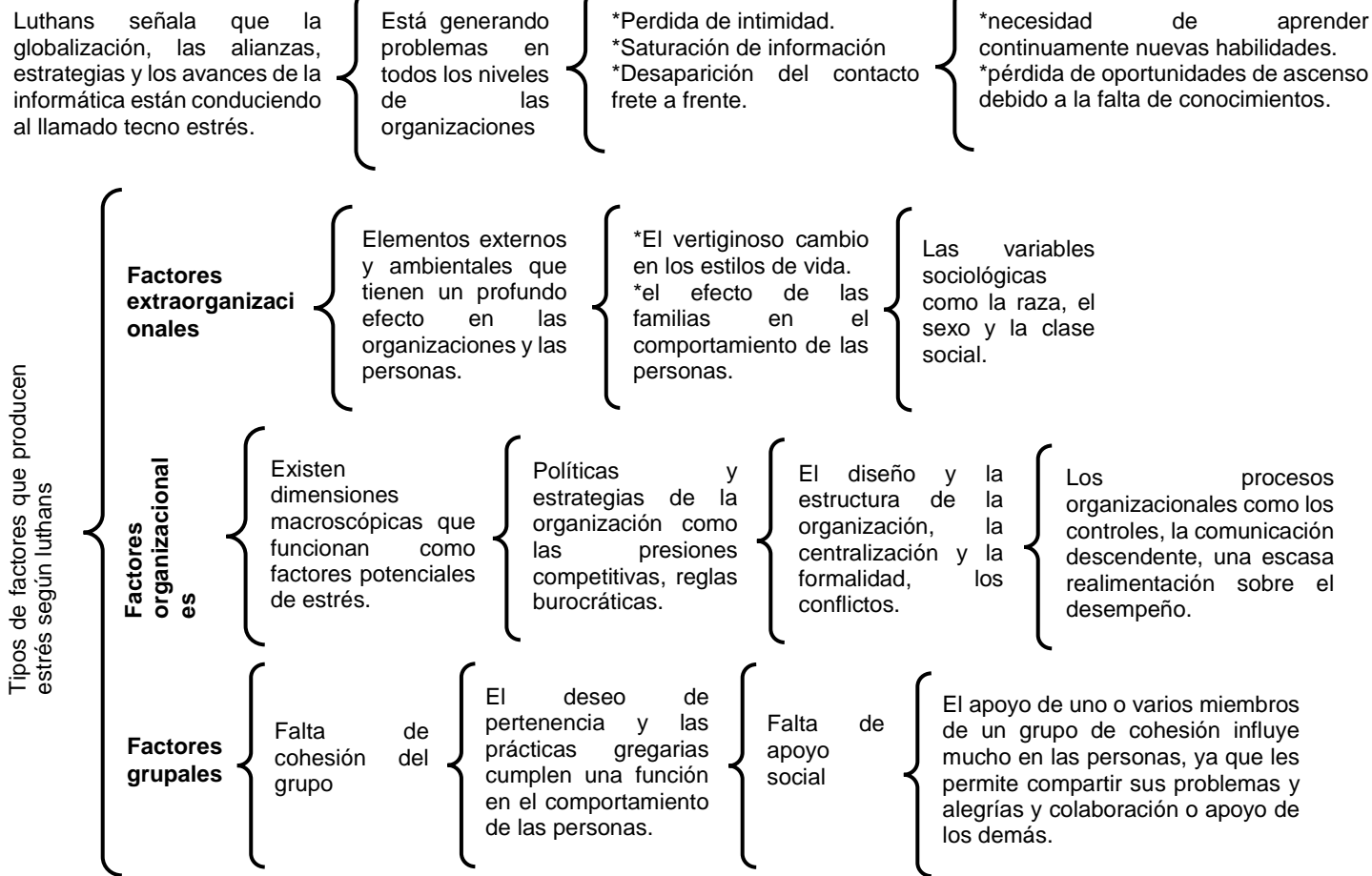
Si el estrés persiste comienza a sufrir fatiga, estado de agotamiento que puede conducir a un daño físico grave incluso provocar la muerte.

### Causas del estrés

Ambientales, organizacionales, e individuales actúan como fuente de estrés

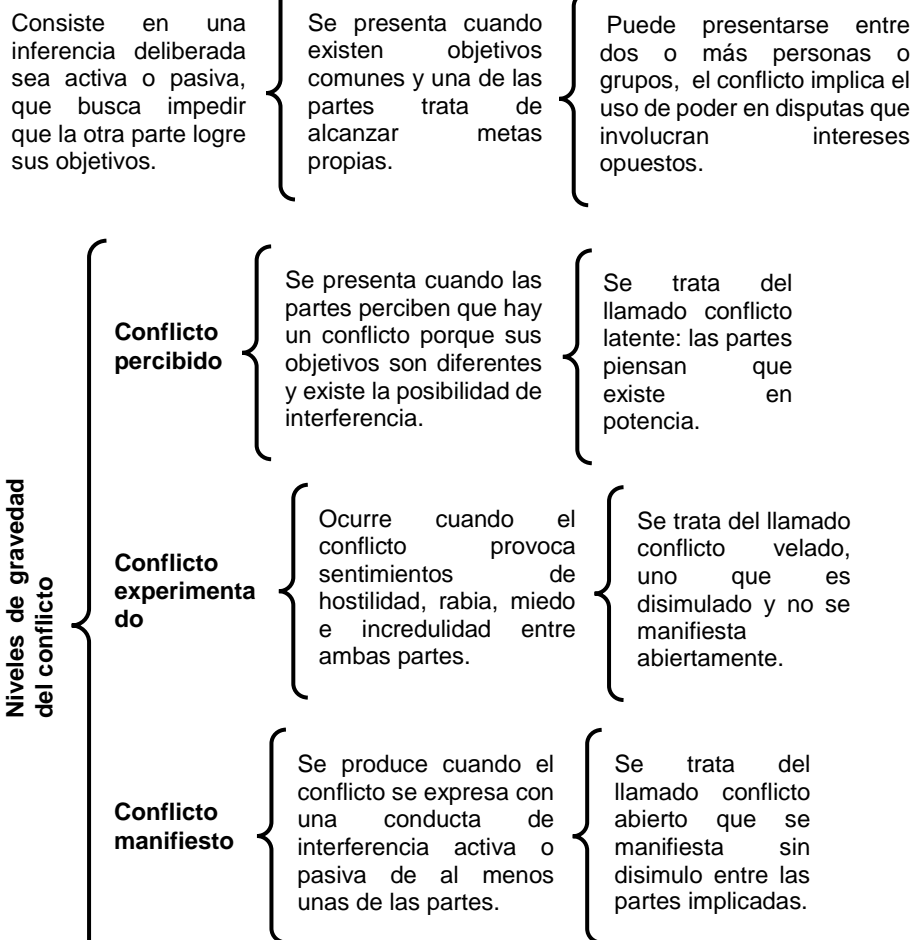
Cuando una persona pasa por una situación tensa puede mostrar síntomas físicos, psicológicos o conductuales.

Tipos de factores que producen estrés según Luthans



Concepto de conflicto

Niveles de gravedad del conflicto



Condiciones que anteceden a los conflictos

**La diferenciación**

El resultado de la especialización es que cada grupo realiza tareas diferentes.

Tendrá su propio lenguaje una manera particular de trabajar en equipo y objetivos propios

Surge la diferenciación objetivos, e intereses distintos a los de otros grupos de la organización y la percepción.

**Recursos limitados y compartidos**

Cantidad fija de recursos, como el capital, el presupuesto, los sueldos, los créditos, el espacio, las máquinas y el equipo.

Si uno pretende obtener más recursos otro perderá los suyos o renunciara a una parte.

Esto contribuye a crear la percepción de que algunos grupos tienen objetivos e intereses

**Interdependencia de actividades**

La interdependencia se presenta cuando un grupo no puede realizar su tarea a menos que otro haga la suya.

Cuando los grupos son muy interdependientes, surgen oportunidades para que un grupo ayude o perjudique el trabajo de los demás.

Sigue un proceso dinámico en el cual las partes se influyen entre si

(Diferenciación, recursos compartidos e interdependencia) crean condiciones que incrementan la probabilidad de que ocurran conflictos.

Incompatibilidad de objetivos y posibilidad de interferencia. Empieza a desarrollar de sentimientos de animadversión hacia la otra parte.

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

Espera: puede ser momentánea mientras se encuentra alguna alternativa de acción o puede prolongarse mientras se encuentra la solución.

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

Resolución: significa llegar a la solución del conflicto y al consecuente alivio de la tensión

Proceso de conflicto

Los conflictos se pueden resolver por medio de los siguientes procesos.

**Fuga o evasión**

Manera de huir de los problemas que genera la divergencia de intereses entre personas y grupos.

Algunos conflictos internos pueden ser reprimidos, mientras los externos pueden evitarse huyendo en lugar de enfrentarlos.

**El impase**

Es un estado en el que nadie llega a nada como en un callejón sin salida

**Ganar-perder**

Situación de derrota, victoria resultado de una confrontación directa entre las partes.

Resolución radical implica ganar todo o perder todo. Todo o nada

**Conciliación**

Consiste en negociaciones, transacciones y ajustes, casi siempre conduce a nuevos conflictos.

Su finalidad es atenuar las pérdidas y reducir los riesgos de un choque violento.

**Interrogación**

Se basa en el análisis de opciones y requiere, visión global y una amplia perspectiva de la situación.

Exige ir mucho más allá de una situación conflictiva y analizar detenidamente los intereses subyacentes.

La integración agrupa los intereses de diferentes personas y grupos y permite que la organización logre una eficacia.

**Efectos del conflicto**

**Efectos beneficiosos**

**Aumento de la cohesión del grupo**

El conflicto estimula sentimientos de identidad dentro del grupo y aumenta su cohesión.

**Innovación**

El conflicto despierta los sentimientos y la energía de los miembros del grupo.

Estimula el interés por descubrir medios eficaces para desempeñar las tareas soluciones creativas e innovadoras.

**Cambio**

El conflicto es una manera de llamar la atención en los problemas y sirve para evitar complicaciones más graves.

**Cambios en las relaciones entre grupos en conflicto**

**Consecuencias negativas y destructivas**

**Frustración**

Cuando los individuos y los grupos consideran que sus esfuerzos son bloqueados desarrollan sentimientos de frustración hostilidad y tensión

**Perdida de energía**

En lugar de canalizarla a un trabajo productivo ganar el conflicto se vuelve más importante que el propio trabajo.

**Disminución de la comunicación**

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

**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.

**Estilos de manejo de conflictos**

**Estilo competitivo**

Refleja asertividad para imponer los intereses propios y se utiliza cuando se requiere una acción decidida para aplicar, medidas importantes o impopulares.

**Estilo abstencionista**

Refleja una postura indiferente y no cooperativa

Es apropiado cuando un asunto es tribal, no existe la posibilidad de ganar, se requiere ganar más tiempo para obtener más información o cuando un enfrentamiento puede ser muy costoso.

**Estilo transigente**

Es un estilo adecuado cuando los objetivos de las dos partes son iguales de importantes cuando ambas tienen el mismo poder y quieren conciliar diferencias.

**Estilo acomodaticio**

Refleja un alto grado de cooperación y funciona mejor cuando las personas saben lo que está mal.

Cuando se pretende obtener más ventajas sociales para utilizar en otras situaciones o cuando mantener la armonía

**Estilo colaborador**

Permite que ambas partes se beneficien mediante una buena dosis de negociación e intercambio.

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.

Técnicas para la administración de conflictos

**Enfoque estructural**

Se basa en el hecho de que el conflicto surge de las percepciones creadas por las condiciones antecedentes.

Procura reducir al mínimo las diferencias entre grupos al identificar objetivos que estos puedan compartir

La organización crea un objetivo común cuando utiliza un sistema de recompensa para incentivar el desempeño conjunto de dos o más grupos.

**Enfoque en el proceso**

Trata de modificar el proceso para reducir los conflictos mediante una intervención en la fase del conflicto

Puede ser aplicado por unas de las partes en conflicto personas externas, o un tercero como un gerente.

El enfoque en el proceso utiliza procedimientos de negociación e intercambio para manejar las discrepancias entre las partes en conflicto. Se aplica de tres maneras.

**Desactivar o atenuar el conflicto**

Ocurre cuando una parte reacciona con una actitud cooperativa y no agresiva al comportamiento conflictivo de la otra.

**Reunión de confrontación entre las partes**

Ocurre cuando el punto de desactivación ha sido superado para una confrontación abierta

**Colaboración**

Se usa una vez que han pasado la etapa de desactivación y la reunión de confrontación.

En la colaboración las partes trabajan juntas para resolver problemas, identificar soluciones de tipo ganar-ganar.

**Enfoque mixto**

Trata de administrar tanto los aspectos estructurales como el proceso del conflicto.

Existen dos maneras de aplicar este enfoque mixto

Influir en el proceso del conflicto por medios estructurales, como la adaptación de reglas para resolver diferencias.

Crear terceras partes en la organización que estén disponibles en cualquier momento para encontrar soluciones tipo ganar-ganar ante los conflictos.