

**Cuadro sinóptico (comportamiento organizacional)**  
**ICEL BERNARDO LEPE.**

**Alumno:**

**Francisco José Ramos Pérez.**

**Grupo, Semestre y modalidad.**

**5<sup>ro</sup> a, semi- domingo**

**Lugar.** Frontera, Comalapa, Chiapas.

**Fecha:** 10 de abril del año 2021

## Unidad IV Estrés y conflicto

### Estrés

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. (Por otra parte, el estrés suele relacionarse más con restricciones y exigencias).

### 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.

### Organismo ante el estrés consta de tres fases.

alarma, resistencia y agotamiento.

### Alarma.

Se presenta cuando la persona identifica y percibe la amenaza, sea física

### Resistencia.

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

### Agotamiento.

Cuando la exposición a la causa del estrés dura mucho tiempo, la persona entra en la fase de agotamiento.

### Concepto de conflicto

desavenencia; consiste en una interferencia deliberada, sea activa o pasiva, que busca impedir que la otra parte logre sus objetivos.

## Efectos del conflicto

Niveles de gravedad del conflicto y su clasificación.

Conflicto percibido.  
Conflicto experimentado.  
Conflicto manifiesto.

tres condiciones que anteceden a los conflictos.

La diferenciación.  
Recursos limitados y compartidos.  
Interdependencia de actividades.

Proceso de conflicto

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

tres fases del comportamiento conflictivo:

Espera.  
Tensión y ansiedad.  
Resolución.

Efectos del conflicto

Produce consecuencias positivas y negativas, constructivas y destructivas.

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.

Cambio.

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

**consecuencias negativas  
y destructivas**

Frustración.

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

Pérdida de energía.

Gran parte de la energía que crea el conflicto se dirige y desgasta en él mismo, en lugar de canalizarla a un trabajo productivo.

Disminución de la comunicación.

La comunicación entre las partes implicadas en el conflicto se encuentra con barreras, lo que merma gravemente la eficiencia 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 propio. El objetivo es ganar e imponer.

Estilo abstencionista

Refleja una postura indiferente y no cooperativa.

Estilo transigente.

Refleja un poco de asertividad y de cooperación.

Estilo acomodaticio.

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

Estilo colaborador.

Refleja un alto grado de asertividad y cooperación. Permite que ambas partes se beneficien mediante una buena dosis de negociación e intercambio.

## Tres enfoques para la administración de conflictos en las organizaciones

Enfoque estructural.

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

Enfoque en el proceso.

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

Enfoque mixto.

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