



Mtro. Erick Ulises Cruz Domínguez

Dra. Martha Cecilia Gordillo

Ensayo: conflicto: motor de cambio.

PASIÓN POR EDUCAR

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

4° "A"

Tapachula Chiapas noviembre 2021.

Para iniciar la narrativa de este ensayo es importante conceptualizar sobre el tema de conflictos organizacional para ello se desglosa este concepto en partes, posterior a ello se dan a conocer las causas que lo propician, los tipos de conflictos, y forma del conflicto. Para ello es necesario mencionar que es una organización según la autora (Nicole Roldán, 2017) en su publicación menciona que es una “asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas” (Párr. 1); si bien las organizaciones prácticamente cuenta con normas (formales o informales) que definen la visión de cada persona en la estructura y las tareas que debería llevar a cabo pero no todo es una homeostasis empresarial puede suceder lo que llamamos conflicto organizacional el cual según el autor (Sy Corvo, 2021) cita que es un “estado de discordia entre los miembros de una organización producto de desacuerdos, reales o percibidos, relacionados con las necesidades, valores, recursos o intereses de estos”(Párr. 1); en caso de no haber solución, puede representar el desconcierto total en la empresa, logrando desencadenar graves efectos en la misma. En ningún caso una situación conflictiva debe ser ignorada, pues amplificará el problema, con la derivación de impactar negativamente en el desempeño de la organización; lo anterior se da por causas como: escasez de recurso, conflicto por estilo, conflicto percepción, conflicto por metas, conflicto por presión, claro existen otras, pero estas son las experiencias vividas en los distintos ámbitos laborales en los que sean laborado.

Si bien es importante realizar una pregunta ¿Por qué surgen conflictos organizacionales? Para ello desde la perspectiva psicológica se podrá dar alguna hipótesis esto porque se puede visualizar desde el plano grupal (intercolectivos) y personal (interpersonales). Es decir, el conflicto en la visión grupal “es una lucha consciente con otros grupos por los mismos o similares objetivo” (Definiciones-de.com, 2015. Párr. 1) y el conflicto personal “supone una incapacidad personal para decidir entre dos o más impulsos en litigio. En el conflicto intervienen tanto las relaciones mentales como las emocionales de los organismos humanos o subhumanos” (Definiciones-de.com, 2015 a. Párr. 1).

Por ello se comprende el inicio de un conflicto lo veremos con estas casusas: Escasez de recurso la insuficiencia de recursos como tiempo, dinero y materiales puede promover un conflicto, ya que los miembros de la empresa compiten entre sí para obtenerlos (Op cit. Sy Corvo, 2021). Aquí todos colaboradores para llevar a cabo un trabajo utilizan insumos como papeles, ordenadores, salas de reuniones si alguno de ellos no se tiene inicia un conflicto es ahí donde el líder o el jefe de esa área debe tratar que todos los trabajadores utilicen los recursos de manera eficiente; pero obviamente deben de tener el proceso de la comunicación asertiva; y no hay que olvidar que los recursos son siempre limitados y, pese a que las empresas acostumbran a asignarlos en función de criterios estratégicos, es posible que algún empleado o algún departamento se sientan ninguneados (ignorado o no se le hace caso). Una segunda causa es el conflicto de estilos aquí juega un papel muy importante la personalidad del individuo en este caso el talento

humano que se encuentra la empresa y que influye precisamente en el clima organizacional de la misma. Cada persona es un universo y tiene su oportuna forma de trabajar y desempeñar los distintos trabajos que tiene a su cargo. Es posible que surjan conflictos o discusiones cuando personas que tienen estilos de trabajo muy diferentes, o también muy similares, coinciden en el mismo equipo; por eso es importante que el líder o el encargado del grupo asigne roles y esto se realiza desde el momento del proceso de reclutamiento porque es ahí donde se realiza la entrevista, los test psicométricos y estilos de liderazgo.

Una tercera causa es el conflicto de percepción como cita (Salvat, 2015) a la Dra. Gloria Novel, la “percepción que tenemos de las cosas es la consecuencia de la interpretación que les damos a las sensaciones, a las que otorgamos un sentido real” (Párr. 3); todos ven los sucesos de forma diferente y desde del propio punto de vista, así que es posible que el modo de ver la situación no sea igual a la percepción de alguno otro compañero, lo que puede desembocar en un conflicto laboral. Incluso pueden empezar a surgir problemas mayores como los enfrentamientos o los rumores. La cuarta causa conflicto de metas “cuando los resultados preferidos o esperados son incompatibles. Incluye inconsistencias entre los valores y las normas de la persona o del grupo” (Merlano, 2001, Párr. 2); se da cuando varios directivos o jefes dan objetivos diferentes, surgen este tipo de conflictos entre los trabajadores, que no saben exactamente a quién hacer caso. La quinta causa es el conflicto por presión “pueden aparecer cuando se presiona demasiado para hacer un trabajo de forma rápida, ya que la fecha límite está muy cerca” (Redacción APD, 2021), la manera de solucionarlos es cambiando los plazos, pero se pueden evitar estableciendo prioridades de manera correcta.

Una vez que se mencionan algunas causas es importante buscar posibles soluciones a tales conflictos esto porque puede propiciar efectos psicológicos, conductuales y psicométricos en el talento humano y para la empresa interferencia en el Feedback, un clima y cultura organizacional no deseado, carecía del empowerment, rotación de personal, entre otros. Recordemos que las etapas de conflicto por la que atraviesa una empresa son conflicto latente aquí el talento humano tiene diferentes ideas, valores, personalidades, que pueden crear diferencias. Emergente aquí el conflicto inicia, ya que las partes implicadas reconocen sus diferentes opiniones sobre alguna actividad encomendada por la alta gerencia o líder, pero causan tensión y discordia. La escalada aquí se crean bandos, aumento de tensión. Por otra parte, se da el estancamiento es conocida también como la etapa del enfrentamiento en la cual se ha descontrolado hasta la acción que algunas de las partes involucradas no están dispuestas a ceder. Por ende, llega la negociación En un momento del proceso, una o más de las personas involucradas en el conflicto se dan cuenta de la necesidad de encontrar una salida. Durante esta etapa, las partes comienzan a negociar y consideran encontrar una solución. Posterior a ello llega la solución es donde se escuchan los puntos vistos y las resoluciones emitidas en la negociación y por último la reconciliación aquí se reparan las relaciones que se dañaron durante el

conflicto (Op cit. Sy Corvo, 2021). Para lograr lo anterior en la solución de un conflicto no hay una fórmula mágica o un seguimiento estandarizado esto se basa según el contexto o giro de la empresa, organización, grupo que se suscitó el conflicto, pero de forma generalizada se puede acudir Psicoterapia labora, terapia de apoyo, entrenamiento, coaching ejecutivos, fomentar la empatía, aprender a negociar, detectar problemas latentes, mantener la calma y la imparcialidad, definir adecuadamente los objetivos.

Como conclusión el conflicto se ve influenciado por la comunicación, el tipo de Feedback entre el talento humano con los líderes, alta gerencia y para lograr dar soluciones oportunas mediante un insight se debe tener conocimiento sobre la mediación, facilitación y arbitraje.

Referencias

- Definiciones-de.com. (27 de octubre de 2015). *Definición de conflicto (psicología)*. Recuperado el 02 de noviembre de 2021, de Portal Web: [https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/conflicto_\(psicologia\).php](https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/conflicto_(psicologia).php)
- Merlano, S. (enero de 2001). *Conflictos en el campo laboral. Estrategias para manejarlo, en Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado el 01 de noviembre de 2021, de Portal Web: <https://www.eumed.net/rev/cccss/11/sm.htm>
- Nicole Roldán, P. (07 de enero de 2017). *Organización*. Recuperado el 02 de noviembre de 2021, de Portal Web: <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Redacción APD. (01 de junio de 2021). *Las 8 causas más frecuentes de los conflictos laborales*. Recuperado el 02 de noviembre de 2021, de Portal Web: <https://www.apd.es/causas-de-los-conflictos-laborales/>
- Salvat, J. (01 de julio de 2015). *Percepciones y Conflictos*. Recuperado el 02 de noviembre de 2021, de Portal Web: <http://www.mediacionycoaching.com/2015/07/01/percepciones-y-conflictos/>
- Sy Corvo, H. (15 de julio de 2021). *Conflicto organizacional*. Recuperado el 02 de noviembre de 2021, de Portal Web: <https://www.lifeder.com/conflicto-organizacional/>