



Nombre del alumno: **Andrea Pulido Arguello**

Nombre del profesor: **Dra. Martha Cecilia  
Gordillo Dominguez.**

Nombre del trabajo: **Ensayo “Análisis del  
conflicto organizacional”**

Materia: **Resolución de conflictos.**

## **Porque se crea el conflicto organizacional y su análisis como dinamizador de cambio en las organizaciones.**

El conflicto es definido por la Real Académica Española, como un enfrentamiento armado; apuro, situación desgraciada y de difícil salida; problema, cuestión, materia de discusión; coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo capaces de generar angustia y trastornos neuróticos. Galtung describe el conflicto en la interacción de tres dimensiones el llamado triángulo del conflicto:

- 1) Las actitudes y presunciones dentro, aspecto motivacional referido a cómo perciben, sienten y piensan las partes en conflicto, aspecto que permanece oculto;
- 2) El comportamiento fuera, aspecto objetivo relativo a cómo las partes en conflicto actúan. Es el vértice superior del triángulo, parte que se manifiesta en el conflicto; y
- 3) La contradicción entre, aspecto subjetivo referido a la raíz, al tema real del conflicto, que también permanece oculto.

Torrego, define el conflicto como situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o son percibidos como incompatibles. Donde juegan un papel importante los sentimientos y las emociones y donde la relación entre las partes puede salir robustecida o deteriorada, en función de cómo sea el proceso de resolución.

El conflicto inicia cuando alguien percibe que otra parte lo está afectando o puede con el tiempo afectarlo de manera negativa, en cosas que la parte que percibe, estima o considera importantes para él; situaciones que pueden ir de lo más sencillo, hasta lo más complejo, como puede ser el sistema de valores o principios de cada persona en la organización y su compatibilidad con otros.

También se considera que el conflicto fuente que las empresas crezcan y demuestren que el hecho que los colaboradores digan que si a todo no es funcional, que no se paga a la gente para que escuche a sus jefes, que la competitividad hace necesario tener colaboradores de arranque automático y no mecánico, como ha sido lo tradicional. Por otro lado, en la actualidad existen muchas organizaciones que impulsan y premian a los colaboradores que disienten y castigan a los conformistas, que retrasan la creatividad.

Los colaboradores o el equipo de trabajo dentro de una organización establecen el punto de partida sobre el que se proyecta el futuro de un grupo social, el cual define el tipo de relaciones que las organización quieren administrar, ya sean éstas conflictivas y de choque, o agradables, constructivas, de crecimiento y desarrollo. El éxito radicara en qué tipo de administrador, negociador, mediador o conciliador son los líderes de las empresas cambios son de momento o lo son en lo fundamental, de impacto y para la gente.

Existen diferentes tipos de conflicto, las formas no genuinas entre los cuales se encuentra el pseudo-conflicto, situaciones derivadas de una mala comunicación, malentendidos y/o desconfianza, estereotipos, o desinformación, o derivadas de una percepción equivocada del propósito del otro o del proceso; El conflicto latente que es el que no se muestra de forma agresiva ya que una o ambas partes no perciben la contraposición de intereses/necesidades o valores por lo que no se abordan o ni tan solo se reconocen como conflictos, bien porque no han explotado o porque no existen signos de violencia directa. Y en las formas genuinas se basan en diferencias esenciales y cuestiones incompatibles referidas a intereses, necesidades, deseos y valores. Por lo que la comprensión del conflicto se facilita si se distinguen estas distintas facetas como son:

- Los asuntos o áreas de discrepancia o incompatibilidad que se han de tratar para solucionar el problema,
- Los intereses o razones por la que cada uno de estos asuntos importa a la persona;
- Las necesidades, referidas a lo indispensable, lo mínimo que hace falta para satisfacer a una persona.

Para que exista un conflicto deben existir diferentes factores o causas:

Los factores culturales.

Representan la suma de todos los mitos, símbolos, valores e ideas que sirven para justificar la violencia o la paz. Son todas las expresiones de la cultura que tienden a legitimar la violencia.

Los factores estructurales.

Condicionantes que perpetúan las desigualdades, la falta de equidad, la explotación, etc., que tienen que ver con la existencia de una estructura social que es violenta en sí misma, ya que no permite satisfacer las necesidades básicas de las personas.

Los factores de comportamiento.

Son producto de los factores culturales y estructurales y se materializan en conductas agresivas de tipo físico o verbal, por el contrario en comportamientos pacíficos de diálogo que favorecen el entendimiento y el respeto.

## Causas de conflictos

### Problemas de recursos.

La falta de recursos materiales puede ser causa de numerosos conflictos. Este nivel de conflicto es el más fácil de resolver, si se tiene la información necesaria

### Problemas que provienen de necesidad psicológicas.

La falta de autoconfianza y la baja autoestima, la dificultad de comunicarse y de relacionarse con los demás y la falta de control emocional. En este nivel los conflictos son más difíciles de resolver que los anteriores y requieren mucho más tiempo.

### Problemas que impliquen valores.

Culturales y familiares, pilares que forman nuestra identidad y dan significado a toda nuestra existencia; por lo tanto, los conflictos que afectan a este ámbito son los más difíciles de tratar y de resolver.

## Tipos de conflicto

### De relación y comunicación.

Se deben a fuertes emociones negativas, a percepciones falsas o estereotipos, o a la escasa falta comunicación entre las partes. Llevan a conflictos irreales, innecesarios o falsos, aun sin que concurren condiciones objetivas para el conflicto. Y pueden conducir a una espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo.

De información.

Se deben a la falta de información necesaria para tomar las decisiones adecuadas, por lo que se interpreta de manera diferente la situación o no se le asigna el mismo grado de importancia.

De interés.

Se deben a la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales, referidos a cuestiones sustanciales dinero, recursos físicos o tiempo; de procedimiento acerca de la manera en debe ser resuelta la contienda; y psicológicas percepciones de confianza, deseo de participación, respeto.

De valores.

Causados por sistemas de creencias incompatibles. Los valores son creencias que dan sentido a la vida de las personas qué es bueno o malo, justo o injusto, verdadero o falso. Si bien los valores no son la causa del conflicto, sino que éste surge cuando se intenta imponer unos valores sobre otros, o no se admiten los diferentes.

Para terminar considero de gran importancia hablar de la conciliación, la cual es un medio de resolución de conflictos, por el cual un tercero llamado conciliador asiste a las partes para que puedan, mediante el diálogo, resolver sus diferencias, pudiendo proponer alternativas de solución, las cuales pueden ser aceptadas o rechazadas por las partes. Las técnicas que decida utilizar en la situación la persona que actué como el conciliador, en el campo práctico, dependerá, por ejemplo, de los factores culturales que pudieran afectar significativamente a las partes; o si el conflicto es irreal o real; o si las partes pueden comportarse en un esquema colaborativo que denominamos ganar-Ganar, o por el contrario, en un esquema competitivo de ganar-perder.

El tratamiento que se dé a un conflicto, dependerá de todos estos factores, y siempre hay que ver a fondo. Debemos al administrar un conflicto, estudiarlo como un todo, como un sistema, teniendo en cuenta que lo que sucede en un área, afecta a las otras partes y recíprocamente. Los conflictos bien llevados y con buenos resultados generan beneficios para las organizaciones.

Los conflictos no son malos en la medida que la organización es capaz de encausarlos para aprender y beneficiarse de ellos. En las organizaciones en la medida que los conflictos son bien conducidos facilitan la comunicación entre las personas, evitan fricciones innecesarias, promueven la responsabilidad y mejoran las relaciones humanas.

## Fuentes

Martha Cecilia, G.D. (2021). Resolución de conflictos. UDS

ALCOVER DE LA HERA, J.C. La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial. En: [http://www.urjc.es/comunidad\\_universitaria/defensor/textos/La%20mediacion%20como%20estrategia%20para%20la%20resolucion%20de%20conflictos.%20Una%20perspectiva%20psicosocial.pdf](http://www.urjc.es/comunidad_universitaria/defensor/textos/La%20mediacion%20como%20estrategia%20para%20la%20resolucion%20de%20conflictos.%20Una%20perspectiva%20psicosocial.pdf)

GONZÁLEZ CONSUEGRA, Y. (2010). El conflicto organizacional: una solución constructiva. En <http://wb.ucc.edu.co/pensandopsicologia/files/2010/08/art001-vol6-n11.pdf>

Teoría del conflicto social. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/Teor%c3%ada-del-conflicto-social-ASOPDES-2003.pdf>

<https://www.rae.es/>

<https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/08/24/los-conflictos-pueden-beneficiar-a-las-organizaciones/>