



**Nombre del alumno: Luis Ángel
Mazariego Gómez**

**Nombre del profesor: Luis Miguel Sanchez
Hernandez**

**Licenciatura: Medicina
Veterinaria y Zootecnia**

PASIÓN POR EDUCAR

Materia: Comportamiento Organizacional

**Nombre del trabajo: Cuadro sinóptico capitulo
13**

Ocosingo, Chiapas a 3 de Diciembre del 2022

Capítulo 13 ESTRÉS, CONFLICTO Y NEGOCIACIÓN

Estres

Se refiere a una condición inherente a la vida moderna. El estrés es un estado emocional desagradable que se presenta cuando las personas no están seguras de su capacidad para afrontar un desafío relacionado con algo que consideran importante o valioso

Sintomas del estrés

- Nerviosismo y tensión
- Preocupación crónica
- Incapacidad para relajarse
- Insomnio
- Problemas de digestión
- Inestabilidad emocional
- Presión sanguínea elevada

Fases del estrés

- Alarma — Se presenta cuando la persona identifica y percibe la amenaza, sea física o psicológica
- 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

Cómo reducir la insatisfacción y el estrés

- Enriquecimiento del trabajo — La naturaleza de la tarea ejerce enorme influencia en la insatisfacción y el estrés de las personas
- Rotación de puestos — Muchas organizaciones optan por la rotación de personal en varios puestos con el objeto de reducir la insatisfacción y el estrés.
- Análisis de puestos — Sirve para aclarar al ocupante de un puesto las expectativas de la función que desempeña.
- Entrenamiento de habilidades — Es una manera de ayudar a las personas a cambiar lo que genera insatisfacción o estrés en su trabajo.
- Oportunidad para hablar sobre el trabajo — Manejar positivamente las experiencias laborales estresantes o insatisfactorias aumenta cuando la persona tiene la oportunidad de hablar de sus problemas e inconformidades.
- Participación en la toma de decisiones — Tomar decisiones con base en las propias opiniones proporciona a las personas mayor seguridad para manejar el estrés y la insatisfacción.

Conflicto

Se refiere a un proceso de oposición y confrontación entre individuos o grupos de las organizaciones en el cual las partes ejercen su poder para perseguir objetivos que consideran valiosos y al mismo tiempo impedir que la parte opositora logre sus propias metas.

Niveles de gravedad del conflicto

- Conflicto percibido — Cuando las partes perciben que hay un conflicto porque sus objetivos son diferentes y existe la posibilidad de interferencia.
- Conflicto experimentado — Cuando el conflicto provoca sentimientos de hostilidad, rabia, miedo e incredulidad entre ambas partes.
- Conflicto manifiesto — Cuando el conflicto se expresa con una conducta de interferencia activa o pasiva de al menos una de las partes.

Condiciones que anteceden a los conflictos

- La diferenciación — Objetivos e intereses distintos a los de otros grupos de la organización, y la percepción de que tal vez son incompatibles.
- Recursos limitados y compartidos — Los recursos de las organizaciones son limitados y escasos.
- Interdependencia de actividades — Se presenta cuando un grupo no puede realizar su tarea a menos que otro haga la suya.

El proceso del conflicto

- Espera — Deriva del propio bloqueo y es la esencia del conflicto
- Tensión y ansiedad — provocadas por la demora y la posibilidad de que se produzca frustración
- Resolución — Llegar a la solución del conflicto y al consecuente alivio de la tensión.

Procesos para resolver los conflictos

- Fuga o evasión — Manera de huir de los problemas que genera la divergencia de intereses entre personas y grupos.
- El impase — Se trata de una situación en la cual el conflicto genera un bloqueo o parálisis.
- Ganar-perder — Se trata de una situación de victoria/derrota resultado de una confrontación directa entre las partes.
- Conciliación — cuando las partes negocian para evitar el choque frontal, por medio de un acuerdo o compromiso en el cual la victoria y la derrota son parciales y cada parte acepta ganancias, pero también pérdidas.
- Integración — Es una resolución en la cual todas las partes involucradas buscan un punto donde ninguna deba sacrificar sus intereses.

Negociación

Se refiere al proceso de toma de decisiones entre partes interdependientes que no comparten preferencias idénticas. Por medio de la negociación, las partes deciden lo que cada una debe dar y recibir en sus relaciones

Enfoques de negociación

- Negociación distributiva — Se caracteriza por los negociadores suelen aplicar dos enfoques tradicionales de negociación. — Yo gano, tú pierdes — Cantidad fija de recursos que será dividida entre las partes
- Negociación integradora — Se caracteriza por una solución que integra los deseos y aspiraciones de ambas partes. — Yo gano, tú ganas — Cantidad variable de recursos que será dividida entre las partes

Habilidades para la negociación

- Establecer objetivos bien ordenados.
- Separar a las personas de los problemas.
- Enfocarse en los intereses y no en las posiciones.
- Encontrar alternativas que ofrezcan ganancias mutuas.
- Utilizar criterios objetivos para la negociación.

Procesos para la negociación

- Preparación y planeación.
- Definición de reglas básicas.
- Aclaraciones y justificaciones.
- Intercambio y solución de problemas.

Bibliografía

Universidad del sureste. Capitulo 12 “Estrés, Conflicto y Negociación”. Comportamiento Organizacional. Idalberto Chiavenato. Pag.377-407