



**Nombre del alumno: Edgar yael de la cruz Gómez**

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

**Licenciatura: MEDICINA VETERINARIA Y ZOOCTENIA**

**Materia:**

**Nombre del trabajo: Cuadro sinóptico**

# ESTRÉS

## Concepto de estrés

- Es una condición inherente a la vida moderna.
- Las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, ETC provocan que las personas estén puestas al estrés.
- Algunas consiguen manejarlo debidamente y evitan sus consecuencias. Otras sucumben a sus efectos, que se observan claramente en su comportamiento

## Dinámica del estrés

- El proceso del estrés es:
  - 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.
- Síntomas de estrés:
  - Presión sanguínea elevada.
  - Nerviosismo y tensión.
  - Preocupación crónica.
  - Incapacidad para relajarse.
  - Consumo excesivo de tabaco o alcohol.
  - Falta de cooperación.
  - Insomnio.
  - Sentimientos de incapacidad.
  - Inestabilidad emocional.
  - Problemas de digestión.

## Causas del estrés

- Tres tipos de factores (ambientales, organizacionales e individuales) actúan como fuentes potenciales de estrés.
- 1. Factores extraorganizacionales:
  - Los elementos externos y ambientales que tienen un profundo efecto en las organizaciones y las personas
  - El vertiginoso cambio en los estilos de vida y el trabajo de las personas.
  - El efecto de la familia en el comportamiento de las personas.
- 2. Factores organizacionales:
  - Las fuerzas relacionadas con la organización en sí. Aun cuando las organizaciones están constituidas por grupos de individuos, existen dimensiones macroscópicas que funcionan como factores potenciales de estrés.
  - Políticas y estrategias de la organización, como las presiones competitivas, reglas burocráticas, tecnología avanzada, recorte de personal.
- 3. Factores grupales:
  - Influencia del grupo en el comportamiento de las personas también es una posible fuente de estrés.
  - Falta de apoyo social. El apoyo de uno o varios miembros de un grupo cohesionado influye mucho en las personas,

## Consecuencias del estrés

- Wagner y Hollenbeck dicen que la insatisfacción y el estrés generan los siguientes costos organizacionales:
  1. Costos de asistencia médica: El estrés tiene repercusiones en la salud y el bienestar de las personas. Las organizaciones cargan con gran parte de los costos de la asistencia médica y hospitalaria de sus empleados.
  2. Absentismo y rotación: La insatisfacción y el estrés causan a las organizaciones muchos más problemas que los costos directos de asistencia médico-hospitalaria.
  3. Poco compromiso con la organización: La insatisfacción también disminuye el compromiso con la organización, o sea, la medida en que las personas se identifican con la empresa que las emplea
  4. Violencia en el centro de trabajo: Con frecuencia las agresiones entre los miembros de una organización se deben a grados extremos de insatisfacción y estrés.
  5. Bajo rendimiento. El desempeño deficiente indica una discrepancia en relación con las expectativas.

## Cómo reducir la insatisfacción y el estrés

- Las organizaciones disponen de varios medios para reducir la insatisfacción y el estrés.
  1. Asesoría al trabajador, brindada por especialistas con el objeto de explorar medios para reducir el estrés.
  2. Asesoría al gerente, también proporcionada por especialistas, a fin de aprender esquemas de participación, liderazgo, entrenamiento, diseño de tareas y mejores sistemas de comunicación.
  3. Meditación, la cual implica una reflexión tranquila, concentrada y relajada que tiene por objeto la restauración física y emocional.
  4. Bioalimentación. Es un enfoque novedoso para manejar el estrés. Con orientación médica y por medio de instrumentos, la persona aprende a recibir información sobre sus reacciones fisiológicas para poder influir en los síntomas del estrés.

## Asesoría

- Consiste en charlar con una persona sobre un problema que tiene un contenido emocional, con el propósito de ayudarla a enfrentarlo mejor.
- La asesoría es un intercambio de ideas entre dos personas (un consejero y un aconsejado); en ese sentido, es un acto de comunicación.
- El objetivo principal de la asesoría es ayudar a las personas a obtener una mejor salud mental aumentando la confianza en sí mismas, su comprensión, su control personal y su habilidad para trabajar eficazmente.

# CONFLICTO

## Niveles de gravedad del conflicto

Se clasifican en 3 niveles:

1. Conflicto percibido. Se presenta cuando las partes perciben que hay un conflicto porque sus objetivos son diferentes y existe la posibilidad de interferencia.
2. Conflicto experimentado. Ocurre cuando el conflicto provoca sentimientos de hostilidad, rabia, miedo e incredulidad entre ambas partes.
3. Conflicto manifiesto. Se produce 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

Son inherentes a la naturaleza de las organizaciones y que tienden a crear entre grupos e individuos percepciones que llevan al conflicto.

Existen tres condiciones que anteceden a los conflictos:

1. La diferenciación. Como resultado del crecimiento de la organización, cada grupo se especializa constantemente en alcanzar su propia eficiencia.
2. Recursos limitados y compartidos: Esto contribuye a crear la percepción de que algunos grupos tienen objetivos e intereses diferentes y tal vez incompatibles.
3. Interdependencia de actividades. Las personas y los grupos de una organización dependen entre sí para desempeñar sus actividades.

## El proceso del conflicto

El desarrollo del conflicto sigue un proceso dinámico, en el cual las partes se influyen entre sí. Las condiciones antecedentes (diferenciación, recursos compartidos e interdependencia) crean condiciones que incrementan la probabilidad de que ocurran conflictos.

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

1. Espera, que se deriva del propio bloqueo y es la esencia del conflicto. La espera puede ser momentánea, mientras se encuentra alguna alternativa de acción, o puede prolongarse mientras se encuentra la solución.
2. Tensión y ansiedad, provocadas por la demora y la posibilidad de que se produzca frustración.
3. Resolución. Significa llegar a la solución del conflicto y al consecuente alivio de la tensión.

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

- Fuga o evasión. Es una manera de huir de los problemas que genera la divergencia de intereses entre personas y grupos.
- El impasse. Se trata de una situación en la cual el conflicto genera un bloqueo o parálisis. Básicamente es una situación de jaque mate, como en el ajedrez.
- Ganar-perder. Se trata de una situación de victoria/derrota resultado de una confrontación directa entre las partes: una gana y la otra pierde; en la medida en que el vencedor obtiene algo, el perdedor sufre una merma.

## Niveles de magnitud del conflicto

Existen tres tipos de conflictos:

**Conflicto intergrupual:**  
Es el comportamiento que se presenta cuando los participantes de la organización se identifican con diferentes grupos y perciben que los demás pueden obstaculizar la realización de sus metas.

**Conflicto interpersonal:**  
Es el conflicto que se presenta entre personas que tienen intereses y objetivos antagónicos. Generalmente involucra emociones.

**Conflicto individual:**  
Es el conflicto que enfrenta una persona con sus propios sentimientos, opiniones, deseos y motivaciones divergentes y antagónicos. Por ejemplo, ocurre cuando una persona quiere trabajar en una empresa porque ello le dará prestigio y dinero, pero al mismo tiempo no quiere hacerlo porque no le gustan sus dirigentes.

## Efectos del conflicto

Todo conflicto puede producir en la organización consecuencias positivas y negativas, constructivas y destructivas

Los siguientes son algunos efectos beneficiosos:

1. Aumento de la cohesión del grupo. El conflicto estimula sentimientos de identidad dentro del grupo y aumenta su cohesión
2. Innovación. El conflicto despierta los sentimientos y la energía de los miembros del grupo. Esta energía estimula el interés por descubrir medios eficaces para desempeñar las tareas, así como soluciones creativas e innovadoras.
3. 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.
4. Cambios en las relaciones entre grupos en conflicto. El conflicto puede llevar a los grupos opuestos a encontrar soluciones a sus divergencias y a cooperar entre ellos.

Algunas consecuencias negativas y destructivas son las siguientes:

1. Frustración. Cuando los individuos y los grupos consideran que sus esfuerzos son bloqueados desarrollan sentimientos de frustración, hostilidad y tensión.
2. 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,
3. 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.
4. 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

La administración de conflictos implica manejar divergencias y para ello existen 5 estilos para administrar los conflictos:

1. Estilo competitivo. Los intereses propios y se utiliza cuando se requiere una acción decidida para aplicar rápidamente medidas importantes o impopulares, para lo cual la urgencia es indispensable
2. Estilo abstencionista. Es apropiado cuando un asunto es trivial, no existe posibilidad de ganar, se requiere ganar tiempo para obtener más información, o cuando un enfrentamiento puede ser muy costoso.
3. Estilo transigente. Es un estilo adecuado cuando los objetivos de las dos partes son igual de importantes, cuando ambas tienen el mismo poder y quieren conciliar diferencias o acordar una solución provisional sin presiones de tiempo.
4. Estilo acomodaticio. Refleja un alto grado de cooperación y funciona mejor cuando las personas saben lo que está mal, cuando un asunto es más importante que otros para ambas partes, cuando se pretende obtener ventajas sociales para utilizar en otras situaciones o cuando mantener la armonía es lo más importante.
5. Estilo colaborador. Refleja un alto grado de asertividad y cooperación. Permite que ambas partes se beneficien mediante una buena dosis de negociación e intercambio. El estilo colaborador 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 y cuando el compromiso de ambas requiere consenso.



## Concepto de negociación

La negociación y el intercambio se refieren al proceso de tomar decisiones conjuntas cuando las partes involucradas tienen preferencias diferentes.

La negociación tiene las siguientes características principales:

- Existen por lo menos dos partes involucradas.
- Las partes involucradas tienen un conflicto de intereses sobre uno o más asuntos.
- Las partes están, por lo menos temporalmente, unidas en torno a un tipo especial de relación voluntaria.
- La relación consiste en discutir la división o el intercambio de uno o más recursos específicos y/o la resolución de uno o más asuntos entre las partes o sus representantes.

## Enfoques para la negociación

Los gerentes en particular tienden a seguir ciertos procedimientos y a cometer determinados errores que, de ser evitados, pueden hacer que la negociación sea más racional y alcance mejores resultados.

La negociación suele verse afectada por la visión general del asunto o por la forma en que se presenta la información.

Los negociadores suelen aferrarse, de manera irracional, a un curso de acción que no siempre es la opción más viable.

Los negociadores tienden a hacer a un lado toda la información disponible que se enfoque en la perspectiva del oponente.

Negociación distributiva:

El distributivo y el de intercambio de posiciones.

1. Intercambio distributivo. Se caracteriza por ser de suma cero; es decir, lo que gana una parte es a costa de la otra parte. Una parte gana en la medida en que la otra pierde.

2. Intercambio de posiciones. Se relaciona estrechamente con el intercambio distributivo, pero implica una secuencia de posiciones.

Negociación integradora:

Se caracteriza por una solución que integra los deseos y aspiraciones de ambas partes. Éstas se ponen de acuerdo para crear varias opciones que puedan generar soluciones de tipo ganar-ganar para ambas.

## Habilidades para la negociación

Este enfoque integrador está basado en la colaboración y sustituye las estrategias tradicionales, como las de llegar a un compromiso, obligar, ajustarse o evitar.

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

1. Personas: separar a los individuos de los problemas.
2. Intereses: enfocarse en los intereses, no en las posiciones.
3. Opciones: plantear varias posibilidades antes de tomar una decisión.
4. Criterios: el resultado debe basarse en una norma objetiva.

## BIBLIOGRAFIA

Universidad del sureste, Capitulo 13, Estrés, Conflicto,  
Negación. Comportamiento organizacional. Pag.377-407