



**NOMBRE DEL ALUMNO: JORGE PORRAS JIMÉNEZ**

**NOMBRE DE LA PROFESORA: JENNIFER ALEJANDRA COURTOIS**

**NOMBRE DEL TEMA: ESTRÉS Y CONFLICTO**

**MATERIA: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**NOMBRE DE LA LICENCIATURA: MEDINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA**

**CUATRIMESTRE: IV**

**4 °A**

**COMITAN DE DOMINGUEZ, CHIAPAS A 28 DE NOVIEMBRE DEL 2023**



# ESTRÉS Y CONFLICTO

## ESTRÉS

El concepto de 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. El término suele usarse para describir los síntomas que muestran las personas como respuesta a la tensión provocada por presiones, situaciones y acciones externas:



## DINÁMICA DE ESTRÉS Y CAUSAS

### Principales Factores Que Causan El Estrés Laboral



## CONFLICTO

El conflicto es una situación en la cual dos o más personas con intereses distintos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas



## PROCESO DE CONFLICTO

El proceso por medio del cual se desarrolla el conflicto consta de 5 etapas, cada una de ellas con características particulares bien definidas. Estas etapas son: oposición o incompatibilidad potencial, cognición y personalización, intenciones, comportamiento y resultados.



## EFFECTOS DEL CONFLICTO

Uno de los beneficios del conflicto es que funcionará como un mecanismo que impulsará a las personas o grupos a adoptar métodos más eficaces para alcanzar mejores resultados. Por otra parte, permitirá que se visualicen problemas que antes no podían apreciarse,

Podemos listar una serie de efectos negativos y positivos propio del conflicto. Respecto a efectos **negativos** podemos encontrar:

- Frustración
- Pérdida de energía
- Disminución de la comunicación
- Confrontación

Por otra parte, podemos citar varios efectos **positivos**: Incremento de la cohesión del grupo:

- Innovación
- Cambio: el conflicto actúa como mecanismo de alarma para detectar inconvenientes y sirve para evitar complicaciones más graves
- Cambios en las relaciones entre las partes en conflicto

## ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS

El estilo de manejo de conflictos se refiere a la forma en que una persona aborda un conflicto y cómo trata de resolverlo. Es un conjunto de habilidades, actitudes y comportamientos que una persona utiliza para lidiar con situaciones conflictivas.



## TÉCNICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS

### Orientadas a resolver el conflicto

- Solución del problema: reunión cara a cara de las partes en conflicto con el objetivo de identificar el problema y resolverlo
- Metas de rango superior: crear una meta compartida que no pueda lograrse sin la cooperación de cada parte en conflicto.
- Expansión de los recursos
- Evasión: retirarse del conflicto.
- Aplazamiento: minimizar diferencias
- Compromiso: cada parte en el conflicto renuncia a algo de valor.
- Mando autoritario humano: se utiliza la autoridad formal para resolver el conflicto.
- Alteración de las variables humanas

### Orientadas a estimular el conflicto

- Comunicación: usar los mensajes confusos o amenazadores para aumentar los niveles del conflicto.
- Traer externos: incorporar a un grupo empleados con experiencias, valores, actitudes o estilos que difieren de aquellos de los miembros actuales.
- Reestructurar la organización: realinear los grupos de trabajo y realizar cambios estructurales para romper el statu-quo.

### Bibliografía:

- (S/f-b). Edu.ar. Recuperado el 28 de noviembre de 2023, de <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/841/1/TFPP%20EEN%202017%20BRS-BM.pdf>
- Euroinnova Business School. (2021, diciembre 23). Conoce qué son los conflictos Organizacionales. Euroinnova Business School. <https://www.euroinnova.mx/blog/que-son-los-conflictos-organizacionales>