



# **INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**

## **ESCUELA SUPERIOR DE CÓMPUTO**



### **-----Liderazgo y Desarrollo Profesional-----**

#### **Manejo de conflicto**

#### **PROFESORA:**

Sandra Mercedes Pérez Vera

#### **INTEGRANTES:**

- Aguirre Miranda Ignacio Adrián
- Cervantes Lara Fabian
- Meza Vargas Brandon David
- Montoya Uribe Miguel Angel
- Nevárez Tovar Juan Carlos
- Oaxaca Pérez David Arturo
- Oliva Castillo Maximiliano Owen
- Sánchez Sandoval Yeraldi Lizeth
- Téllez Castilla Laura Daniela

#### **GRUPO:**

4CM11

## Índice

<b>Definiciones de conflicto .....</b>	<b>3</b>
<b>Definición de manejo de conflicto.....</b>	<b>3</b>
<b>Motivos que propician un conflicto de trabajo .....</b>	<b>3</b>
<b>Estilos de manejo de conflicto .....</b>	<b>4</b>
<b>Formas de resolver el conflicto.....</b>	<b>5</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>7</b>

## Definiciones de conflicto

- Un conflicto es una lucha o disputa entre dos o más partes. Usado en sentido figurado, sin que exista el uso de la fuerza, un conflicto puede ser una oposición, discusión, un problema, un apuro o una situación complicada.
- Un conflicto es una situación en la que unos actores, o bien persiguen metas diferentes, definen valores contradictorios, tienen intereses opuestos o distintos, o bien persiguen simultánea y competitivamente la misma meta [1].
- Un conflicto es una situación de enfrentamiento, choque y desacuerdo entre dos o más personas usualmente por puntos de vista, objetivos o intereses diferentes entre los participantes, este suele ir acompañado de emociones negativas.

## Definición de manejo de conflicto

- Proceso en el que se gestiona un desacuerdo entre varias partes con el propósito de minimizar el impacto negativo del problema, aliviar la tensión entre los individuos y alcanzar un acuerdo satisfactorio.
- Se entiende como manejo de conflicto a la actividad que está orientada a prevenir, evitar que empeore y reducir la naturaleza destructiva del conflicto con el fin de llegar a una situación de diálogo. Con tal fin se sigue una serie de pasos que parten de la identificación de las causas del conflicto y terminan con la resolución del problema haciendo uso de medios no violentos.

## Motivos que propician un conflicto de trabajo

Los conflictos laborales no se pueden evitar en cualquier empresa, ya sea pública o privada, incluso en cualquier entorno de trabajo, sean que los integrantes sean desconocidos, sean amigos o familiares, es más común de lo que se cree el que existan ciertas discrepancias en la forma en que se trabaja y que surjan discusiones o malentendidos. El ambiente laboral es sumamente importante, se debe cuidar y procurar que sea bueno para que así los trabajadores puedan desempeñar sus funciones de manera adecuada.

Existen diferentes motivos por los que se pueden originar conflictos, entre ellos tenemos:

- Conflicto de recursos: Cuando los recursos de las empresas son limitados, es frecuente que dos o más empleados necesiten utilizar las mismas herramientas o elementos a la vez. Puede surgir el problema de que alguien no pueda terminar con sus tareas asignadas o incluso que tenga algún malestar e incomodidad entre compañeros.
- Conflicto de estilos: Cada uno de los integrantes tiene su estilo de trabajo y el desempeñar los distintos trabajos que tiene a su cargo. Pueden surgir conflictos o discusiones cuando personas tienen estilos de trabajo diferentes, también puede pasar que son muy similares y coincidan en el mismo equipo.
- Conflicto de percepciones: Todos vemos de diferente manera y a nuestro punto de vista, es probable que las percepciones no coincidan, lo que desemboca en un conflicto laboral. Incluso pueden surgir problemas mayores como los enfrentamientos o los rumores.
- Conflicto por presión: Aparece cuando se presiona mucho para hacer las actividades de forma rápida, ya que los tiempos están cerca. Puede provocar conflictos entre los empleados.

- **Conflicto de roles:** Dentro de la empresa cada empleado suele tener un puesto y un rol, son embargo, existen ocasiones en que las tareas no son distribuidas de forma equitativa. Así el empleado puede sentir que el trabajo que está haciendo le corresponde a alguien más.
- **Conflicto por diferencias en los valores personales:** Es un tema delicado porque cada una de las personas tiene valores y principios personales que pueden entrar en conflicto con los valores de otros trabajadores de la empresa.
- **Conflicto causado por políticas impredecibles:** Las políticas marcadas por una empresa deben ser claras y constantes, para que los empleados puedan comprenderlas y adaptarse a ellas, por lo que no hay que realizar cambios sin avisar o tener políticas con poca base.

## Estilos de manejo de conflicto

Con una adecuada gestión de conflictos se pueden minimizar los problemas interpersonales entre colaboradores, también ayuda a fomentar el trabajo productivo e incluso ver una mejora en la satisfacción del cliente.

No existe una solución que funcione en todas las situaciones. Cada situación será diferente, por lo que se presentarán los distintos estilos de manejo de conflicto.

**Colaborativo:** Es el estilo adecuado para las soluciones completas, donde lo que interesa es no comprometer las creencias y opiniones de los involucrados en el malentendido. Se prioriza complacer a todas las partes y brindar beneficios mutuos. Es el estilo de resolución de conflictos adecuado para incluir las perspectivas en su totalidad, sin ofender a nadie.

**Comprometido:** Este estilo es el recomendado cuando conviene llegar a una solución rápida, que satisfaga parcialmente a todos los involucrados. Prioriza la resolución de conflictos que requieren soluciones inmediatas, aunque no permanentes. No suele ser el estilo más satisfactorio para las partes en desacuerdo.

**Complaciente:** Es el estilo de quienes ceden sus intereses en beneficio de terceros. Es la manera de gestionar conflictos cuando el asunto es menos importante para ti que para las otras personas involucradas. Se recomienda en situaciones en las que no se tiene la razón, se quiere mantener la armonía y también se puede ceder ante el punto de vista del otro.

**Competitivo:** Se contrapone al anterior, pues es el estilo de quien no cede en sus posiciones. El punto de vista personal se utiliza como argumento para invalidar las opiniones ajenas, hasta alcanzar un propósito. Es la manera indicada de gestionar conflictos si se necesita evitar un problema aún más grave, finalizar una situación de conflicto prolongada, lograr que los demás acepten una posición que no está en negociación o defender derechos.

**Evasivo:** Es el estilo de resolución de conflictos de quien no soluciona las situaciones problemáticas. En lugar de aplicar técnicas de negociación y manejo de conflictos, se opta por prorrogar el momento de la resolución, evitando la confrontación. Puede ser la manera más apropiada de solucionar un desacuerdo donde no se tiene el interés de participar, bien sea por falta de opinión o tiempo. También se aplica en circunstancias en las que la resolución del conflicto podría generar resentimientos y deterioro de relaciones.

Independiente del abordaje que se utilice, toda resolución y manejo de conflictos debe aspirar a promover la aplicación de justicia en el origen del problema en seguida que haya aparecido y sin represalias.

## **Formas de resolver el conflicto**

### **Las personas no son el problema**

El conflicto tiene efectos a nivel de experiencias individuales, es decir, involucra emociones, valores y puntos de vista. En muchos casos esto se olvida o se deja de priorizar porque nos enfocamos más en los intereses organizacionales. En este caso, una negociación eficaz empieza por separar a las personas del problema, es decir, analizar el problema de manera independiente de a quién le atribuimos la responsabilidad sobre el mismo.

Para hacer eso, se recomienda pensar que los conflictos tienen sus raíces en una de las siguientes tres dimensiones: la percepción, la emoción o la comunicación.

### **Lo principal son los intereses**

Detrás de las posiciones que las personas asumimos ante un conflicto, se encuentran una serie de intereses que nos motivan, y en ocasiones se esconden.

Si en lugar de mantenernos firmes en las posiciones nos preocupamos por explorar los intereses que están detrás, muy probablemente encontremos que hay tanto necesidades como intereses compartidos, y compartibles. A su vez, esto último nos permite llegar a una negociación eficaz.

En pocas palabras, dado que el conflicto es sobre todo una confrontación de distintos intereses, es importante centrarse en éstos, más que en las posiciones que asumimos individualmente.

### **Buscar el beneficio mutuo**

Otro de los principios de la resolución de conflictos y la negociación, es generar opciones para beneficio mutuo. Suele pasar que, durante una situación de conflicto, se piense que no hay manera de que todos salgan beneficiándose de la decisión final.

Esto entorpece el proceso de negociación, y en términos generales ocurre por cuatro obstáculos bastante frecuentes: realizar juicios prematuros; buscar respuestas únicas; pensar que el conflicto tiene una forma fija; y pensar que la solución del problema es el problema mismo. A través de una actitud empática podemos buscar un beneficio mutuo. Es decir, podemos ofrecer opciones de negociación que favorezcan al menos parcialmente a todas las partes.

### **Priorizar criterios objetivos**

Se recomienda mantenerse insistentes en que se utilicen criterios objetivos desde el inicio de la negociación. Es decir, que sin prescindir de la empatía y del “ganar-ganar”, tenemos que ser realistas y asumir que en ocasiones habrá diferencias que sólo son conciliables bajo costes muy altos, por lo menos para alguna de las partes. Con lo cual, en este caso, la negociación tiene que realizarse sobre bases independientes a las voluntades de quienes están involucrados.

### **Tomar en cuenta las relaciones de poder**

Finalmente, la resolución eficaz de conflictos puede resultar poco probable en casos donde la influencia, el poder y la autoridad están depositados en solo una de las partes interesadas. En este caso, la negociación consiste en procurar no acordar algo que vaya totalmente en contra de nuestros principios o intereses, y tratar de aprovechar lo más posible los acuerdos y las decisiones finales, aunque se tomen de manera unilateral.

## Bibliografía

- [1] D. Silva. (2021, febrero 17). Manejo de conflictos. [Online]. Available: <https://www.zendesk.com.mx/blog/manejo-de-conflictos-estrategias-practicas-de-resolucion/#:~:text=El%20manejo%20de%20conflictos%20es,y%20alcanzar%20un%20acuerdo%20satisfactorio>.
- [2] "Significado de conflicto".  
Significados. <https://www.significados.com/conflicto/> (accedido el 17 de mayo de 2022).
- [3] CENSUMA. (2022, 17 marzo). ¿Qué es un conflicto? Recuperado 18 de mayo de 2022, de <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-un-conflicto.html>
- [4] F. Villasante, N. Páucar, M. Mendoza. "Programa de Formación de líderes comunitarios (as) Módulo 3: Manejo de Conflictos.", MASAL, APODER y PRODES, Perú. Enero 2007.  
[Online] Available:  
<http://www.asocam.org/sites/default/files/publicaciones/files/37f88bdb52ba5db9cf839b9bacd5775c.pdf>
- [5] M. d. C. Ortego Maté, S. López González y M. L. Álvarez Trigueros, Ciencias Psicosociales I, U. d. Cantabria, Ed., Santander, Cantabria: Open Course Ware.
- [6] Inenka Business School. "Conflictos laborales: tipos, causas y cómo solucionarlos". Escuela Inenka. <https://escuelainenka.com/conflictos-laborales/> (accedido el 19 de mayo de 2022).