

## **DINAMICA INTERPERSONAL**

### **Naturaleza del conflicto.**

El conflicto surge del desacuerdo respecto a las metas o a los métodos con que se alcanzan. En las organizaciones, es inevitable el conflicto entre distintos intereses y, en ocasiones, el grado del conflicto es importante.

El conflicto interpersonal surge de diversas fuentes, entre ellas:

- Cambio organizacional
- Choques de personalidad
- Distintos conjuntos de valores
- Amenaza del status
- Percepciones y puntos de vista contrarios

### **Efectos del conflicto.**

El conflicto no siempre es destructivo, si no que también puede dar resultados positivos o negativos.

Una de las ventajas del conflicto consiste en que se estimula a los individuos a buscar mejores métodos que les aporten resultados más satisfactorios. Los impulsa a ser más creativos y a probar nuevas ideas. Otra ventaja es que los problemas más ocultos los trae a la superficie, y entonces pueden afrontarse y resolverse.

También existen posibles desventajas, en especial si el conflicto dura mucho tiempo o se torna demasiado intenso. En el nivel interpersonal, puede deteriorarse la cooperación y el trabajo en equipo. Tal vez aparezca la desconfianza entre aquellos que necesitan coordinar sus esfuerzos. Algunos individuos se sentirán derrotados y se deteriorará la autoimagen de otros.

### **Dos tipos de conflictos.**

**1. – Conflicto interpersonal.** Los conflictos interpersonales constituyen un serio problema para muchos por que afectan profundamente sus emociones. Es necesario proteger la autoimagen y la autoestima contra el daño que puedan ocasionarles a los demás.

**2. – Conflicto intergrupalo.** Los conflictos entre grupos de diferentes departamentos también causan problemas. En una escala menor, nos recuerdan a las guerras entre pandillas de juveniles. Cada grupo se propone minar la fuerza del otro, adquirir poder y mejorar su imagen.

### **Resultados y métodos de resolver el conflicto.**

**Resultados del conflicto.** El conflicto puede dar origen a cuatro resultados bien diferenciados, según la forma en que se intenten resolverlo los participantes. perdedor–perdedor , ganador–perdedor, perdedor–ganador, y ganador–ganador.

**Intensiones de los participantes.** Los resultados del conflicto son producto de las intensiones de los participantes así como de sus estrategias.

**Estrategias de resolución.** Las intensiones ayudan a los participantes a seleccionar sus estrategias. Una vez elegidas y puestas en practica, las estrategias influyen de modo decisivo en los resultados (triunfo o derrota).

## **Estrategia de resolución Resultado Probable**

Evicción Perder – Perder

Suavización Perder – Ganar

Imposición Ganar – Perder

Confrontación Ganar – Ganar

Evitación: alejarse física o mentalmente del conflicto.

Suavización: adaptarse a los intereses del otro.

Imposición: servirse de tácticas del poder ganar

Confrontación: Afrontar directamente el conflicto y llegar a una solución mutuamente satisfactoria.

## **Comportamiento Asertivo**

Afrontar el conflicto no es fácil para algunas personas. Cuando se ven en la necesidad de negociar con otros, algunos directores o gerentes pueden sentirse inferiores o cohibidos ante el poder del otro. En tales circunstancias tienden a reprimir sus sentimientos o a dejarse llevar por el enojo. Ninguna de esas respuestas es realmente productiva.

La asertividad es el proceso de expresar sentimientos, pedir favores razonables, dar y recibir una retroalimentación honesta. El individuo asertivo no le tiene miedo de pedirle a la otra persona que modifique su conducta ofensiva y no se siente incomodo por tener que rechazar las peticiones no razonables de otro.

Las personas asertivas son francas, honestas y expresivas. Se sienten seguras de sí mismas, conquistan el respeto y hacen que los demás se sientan valorados.

## **Análisis Transaccional.**

Cuando las personas actúan de una manera asertiva y no asertiva, se da una transacción social en que una persona responde a otra. El estudio de esas transacciones recibe el nombre de análisis transaccional (at). Este análisis fue desarrollado en la década de 1950 por Eric Berne para aplicarlo en la psicoterapia.

Estados del ego (yo). De acuerdo con Berne las personas interactúan entre sí a partir de tres posiciones psicológicas, denominadas estados del ego yo. A estos estados se les llama padre, adulto y niño.

Aquellas personas cuyo estado sea el de padre tiene el control son protectoras, dominantes, serviciales, críticas o directivas.

El estado de ego del adulto se manifiesta en su comportamiento racional, calculador, práctico, sin emociones. En él se trata de mejorar las decisiones buscando hechos, procesando datos, estimando las probabilidades y sosteniendo discusiones de carácter práctico.

El estado de ego de niño reflejará las emociones que surgen frente a las experiencias adquiridas en la niñez. Puede ser espontáneo, dependiente, creativo o rebelde.

## **Tipo de transacciones.**

Las transacciones pueden ser complementarias y no complementarias. Son complementarias cuando los estados del ego del emisor y del receptor durante la transacción inicial simplemente se invierten en la respuesta. Si un supervisor inicia una transacción en un patrón de padre a hijo, el empleado tiende a responder desde el estado del ego de niño.

Las transacciones no complementarias, llamadas también transacciones cruzadas se producen cuando las líneas de estímulo y respuesta no son paralelas. En este caso el supervisor trata al empleado mediante una transacción de adulto con adulto pero el empleado responde de niño a adulto.

### **Posiciones de la vida.**

Toda persona tiende a mostrar una de las cuatro posiciones de la vida. Que son las siguientes.

- Yo no estoy bien, tú estas bien
- Yo no estoy bien, tu no estas bien
- Yo estoy bien, tu no estas bien
- Yo estoy bien, tú estas bien

### **Caricias.**

La gente busca las caricias en su interacción con otros. En el análisis transaccional , las caricias se definen como cualquier acto de reconocimiento para otro.

Las caricias pueden ser positivas, negativas o mixtas. Las caricias positivas producen una sensación de bienestar cuando se reciben y contribuyen a que una persona se sienta bien. Las caricias negativas producen daño físico o emocional, haciendo que nos sintamos menos bien con nosotros mismos. Las mixtas son una combinación de las dos.

### **DINAMICA DE GRUPOS**

El vocablo dinámica proviene de una palabra griega que significa fuerza; así pues dinámica de grupos se refiere al estudio de las fuerzas que actúan en el interior de un grupo. Dos importantes hitos históricos son la investigación de Elton Mayo y sus colegas en los decenios de 1920 y 1930 y los experimentos efectuados en los 30 años por Kurt Lewin, el fundador del movimiento de la dinámica de grupos. Mayo demostró que los empleados tienden a formar grupos informales que afectan la satisfacción en el trabajo y la eficacia. Lewin demostró que cada clase de liderazgo produce respuestas diferentes en los grupos.