

Conflicto escalado en las organizaciones

Consideraciones previas

El estudio de los conflictos interpersonales en las organizaciones es una temática abordada desde los **últimos 60 años por diferentes disciplinas científicas** (Martínez-Corts, Boz, Medina, Benítez y Munduate, 2011, en Benítez y cols., 2011).

El conflicto se considera una **condición inherente a cualquier sistema social** (Vinyamata, 2005), por lo que necesariamente debe ser considerado y gestionado en las organizaciones.

Los conflictos en las organizaciones si no se gestionan adecuadamente pueden tener consecuencias muy negativas para el **bienestar laboral y la productividad** (Benítez, Medina y Munduate, 2012; Behfar, Peterson, Mannix y Trochim, 2008; De Dreu y Gelfand, 2008; Greer et al., 2008, en Benítez y cols., 2012)

“El programa de acoso laboral” llevado a cabo el **2011 por la ITC**, trata 314 órdenes de trabajo relacionadas con el APT, de éstas son objeto de infracción **3 (0,95%)** (Abat, 2011, en Martí, 2013)

ESENER 2 (EU-OSHA). [Contactos conflictivos con clientes, pacientes, alumnos, etc.](#)

Existe un alto consenso en considerar el **conflicto relacional** en las organizaciones como una de las **principales fuentes de estrés** (Spector y Bruk-Lee, 2013).

¿Conflicto es positivo o negativo, depende??*

“Proceso **cognitivo-emocional** en el que dos individuos perciben **metas incompatibles** dentro de su relación de **interdependencia** y el deseo de resolver **sus diferencias** de poder” (Infante, 1998 pág. 491).



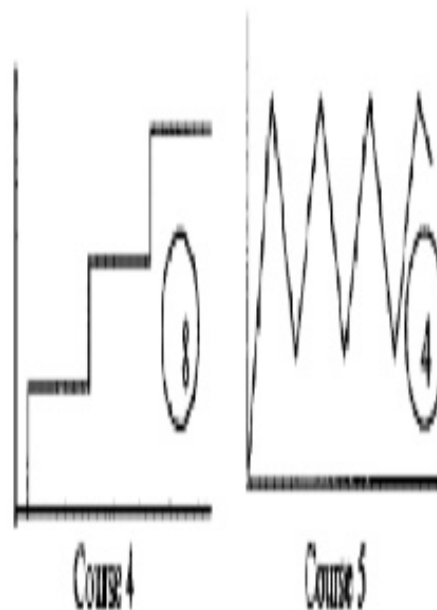
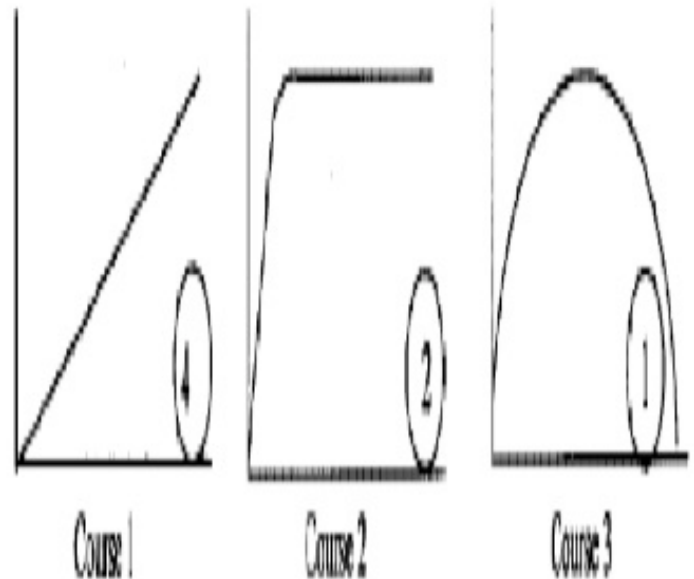
Tipología de conflicto	Nivel de conflicto		
	Bajo	Moderado	Alto
Tarea**	Funcional		Disfuncional
Proceso	Funcional	Disfuncional	
Relaciones**	Disfuncional		

*(Baillen, 2014)

** (Arenas, et al, 2015)

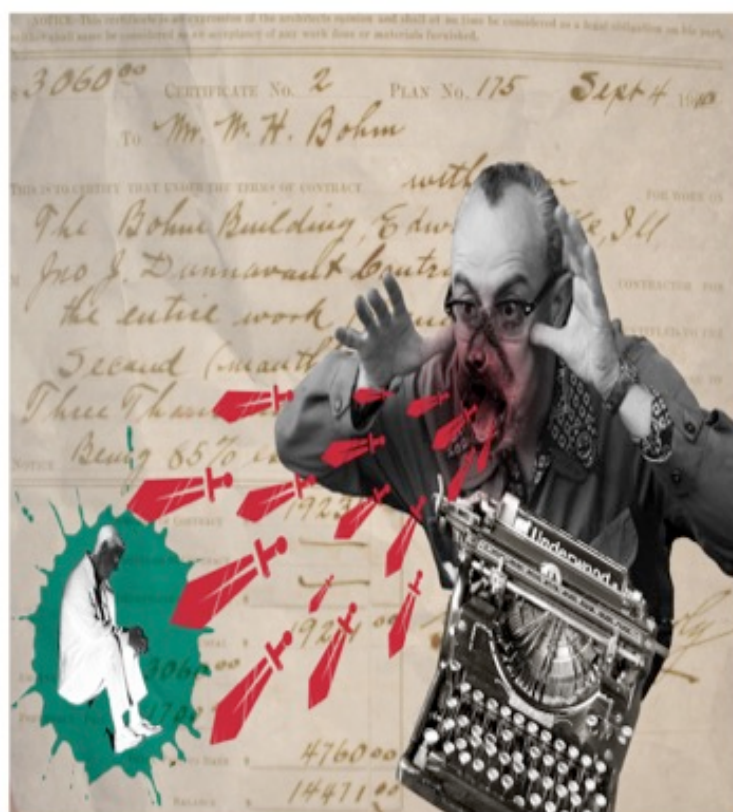
¿Por qué se califica de conflicto escalado??*

- Perdura en el tiempo
- Intensificación / Fases
- El contenido del conflicto
- Emotividad negativa
- Direccionalidad (Unilateral – Bilateral)
- Asimetría (Recursos)



(Matthiesen et al, 2003)

(Zapf & Gross, 2001)

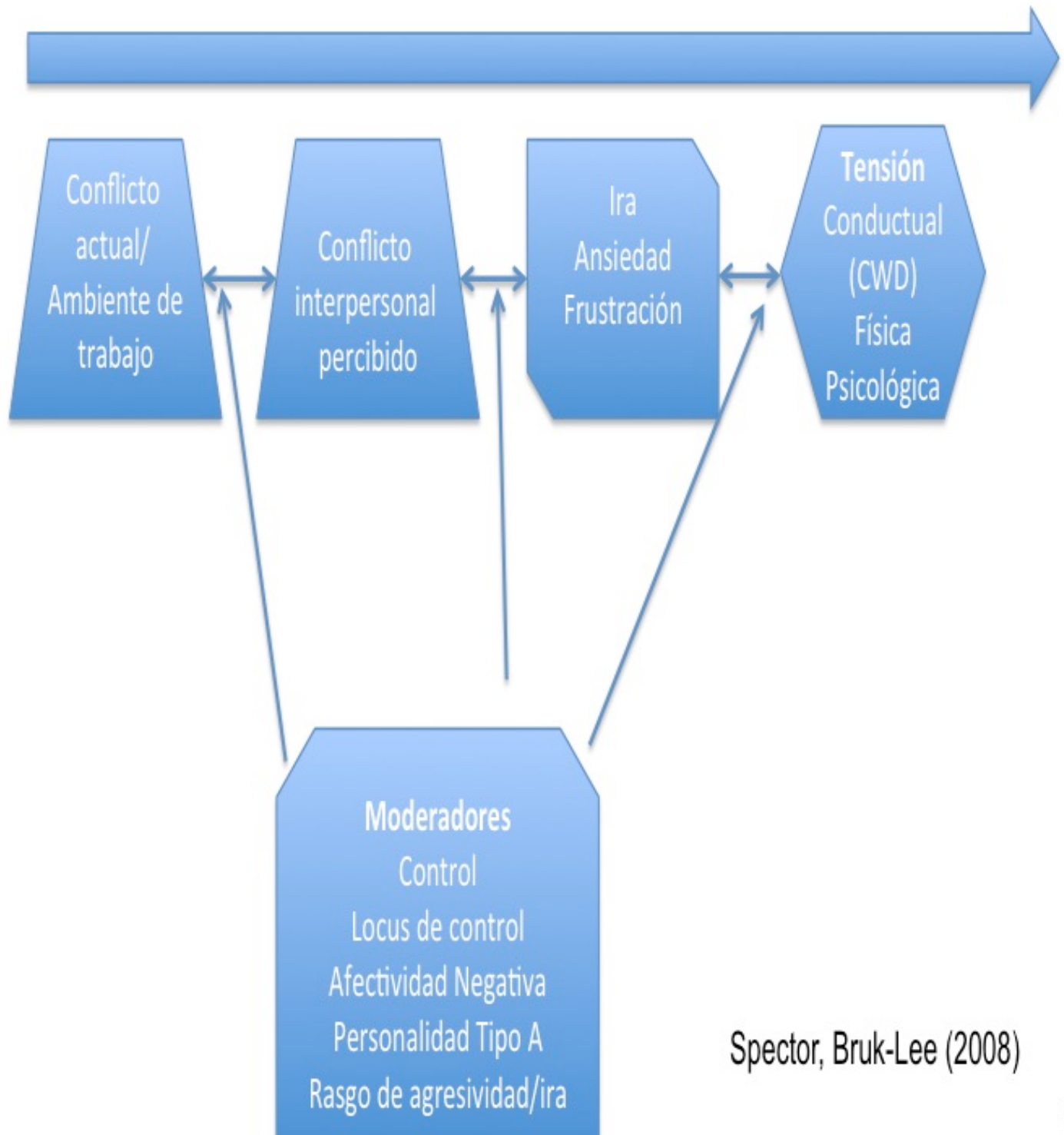


Física / Verbal

Directa / Indirecta

Activa / Pasiva

Conflicto como estresor social en las organizaciones





“[...] no puede existir **paz positiva -Johan Galtung-** si hay relaciones caracterizadas por el *dominio*, la *desigualdad* y la *no-reciprocidad*, aunque no haya ningún *conflicto abierto*.” (Lederach, John Paul 2000)

Gràcies
Gracias

Referencias bibliográficas

- Arenas A., León-Pérez, J. M., Munduate, L. & Medina, F. J. (2015) Workplace bullying and interpersonal conflicts: the moderation effect of supervisor's power, *Revista de Psicología Social: International Journal of Social Psychology*, 30:2, 295-322.
- Baillien, E. (2014). Conflicts, Power and Influence in Organizations. Seminario Dept. de Psicología Social. Universitat de Barcelona.
- Benítez, M., León-Pérez, J. M., Ramírez-Marín, J. Y., Medina, F. J. & Munduate, L. (2012) Validación del Cuestionario de Conflicto Interpersonal en el Trabajo (CIT) en empleados españoles, *Estudios de Psicología*, 33:3, 263-275.
- Bruk-Lee, V. & Spector, P. E. (draft). Interpersonal conflict and stress at work: Implications for employee health and well-being, en Rossi, A. M., Perrewé, P., Meurs, J. A. (eds). *Stress and quality of working life*.
- Bruk-Lee, V., Ashley, E. & Spector, P. E. (2013). An expanded typology of conflict at work: Task, relationship and non-task organizational conflict as social stressors, en *Work & Stress*. Vol. 27, No 4, 339-350.
- Infante, E. (1998). Sobre la definición del conflicto interpersonal: aplicación del cluster analysis al estudio semántico. *Revista de Psicología Social*, Vol. 13, 3, pp. 485-493.
- Martí, F. (2013). Evolución del modelo de gestión de conflictos en las organizaciones desde el ámbito de la PRL. MC Mutual.
- Mathiesen, S., Aasen, E., Holst, G. Wie, K. and Einarsen, E. (2003). The escalation of conflict: a case study of bullying at work, en *International Journal Management and Decision Making*, Vol 4, Nº 1: 96-112.
- Spector, P. E. & Bruk-Lee, V. (2008). Conflict and well-being, en C. K. W. De Dreu & M. J. Gelfand (Eds.). *The psychology of conflict and conflict management in organizations* (pp. 267-288). San Francisco. Jossey-Bass.
- Vinyamata, E. (2005). *Conflictología, curso de resolución de conflictos*. Ariel. Barcelona.
- Zapf, D., & Einarsen, S. E. (2005). Mobbing at work. Escalated conflicts in organizations. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *counterproductive workplace behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 237-270). Washington, DC: American Psychological Association.
- Zapf, D., & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10: 4, 497-522.

Contacto:

- David Lucaya dlucaya@ub.edu
- Ilustraciones: Vanesa Varela info@asformigas.info