

# Clasificación del conflicto

Un conflicto puede afectar de tal forma a una organización que le suponga la muerte. No todos los conflictos tienen la misma importancia, lo grave no es que existan, sino que existan sin solucionarse, siendo conscientes de su existencia.

Los conflictos tienen el potencial de mejorar o deteriorar el desarrollo de la actividad organizativa según la forma de gestionarlos. Además del impacto que el conflicto ocasiona a la organización funcional y disfuncional, distinguimos diversos tipos de conflicto según el ámbito en el que se sitúa:

- **Conflicto intraindividual:** el conflicto dentro del individuo ocurre cuando una persona persigue objetivos divergentes con los de la organización, o no sabe qué trabajo debe realizar, o cuando la persona debe hacer más de lo que es capaz de realizar. Con frecuencia, este tipo de conflicto influye en la manera en que el individuo responde a otros tipos de conflicto organizativo.
- **Conflicto interindividual:** el conflicto entre individuos de la misma organización se debe a diferencias de personalidad o provienen de las presiones referentes a los roles.
- **Conflicto intragrupal:** el conflicto entre individuos y grupos frecuentemente se relaciona con la manera en que las personas afrontan las presiones de conformidad que les impone su grupo de trabajo.
- **Conflicto intergrupalo:** el conflicto entre grupos dentro de la misma organización proviene de diferencias de perspectivas temporales o de colisión en los subobjetivos que persiguen los departamentos.
- **Conflicto intraorganizativo:** todos los conflictos anteriores tienen, en un sentido amplio, esta naturaleza. En un sentido estricto, nos referimos a los ocasionados cuando su configuración organizativa provoca una serie de debilidades.

# Clasificación del conflicto

- **Conflicto interorganizativo:** el conflicto normal entre organizaciones recibe el nombre de competencia. Se ha reconocido que lleva al desarrollo de nuevos productos, tecnologías y servicios, así como a una utilización más eficiente de los recursos.

## El conflicto puede presentar tres niveles de gravedad

**El conflicto percibido:** ocurre cuando las partes perciben y comprenden que el conflicto existe porque sienten que sus objetivos son diferentes de los objetivos de otros y que existe la posibilidad de una interferencia o bloqueo. Es el conflicto latente, porque las partes perciben que existe en potencia.

**El conflicto experimentado:** ocurre cuando el conflicto provoca sentimientos de hostilidad, rabia, miedo, descrédito de una parte y otra. Es el conflicto velado, porque se disimula, oculta y no se manifiesta con claridad.

**El conflicto manifiesto:** ocurre cuando el conflicto se expresa con un comportamiento que significa una interferencia activa o pasiva, cuando menos, por una de las partes. Es el conflicto abierto, porque se manifiesta sin disimulo.

Como el conflicto es inevitable, el administrador debe saber cuáles son sus posibles soluciones o resoluciones. Por lo general, la solución de un conflicto pasa casi siempre por el análisis de las condiciones que lo provocaron.

### Referencia:

Chiavenato I. (2009). Gestión de talento humano (3ª edición). México, DF: Mc. Graw Hill p. 459, 460

# Clasificación del conflicto

## Conflictos intraorganizativos

**Conflictos vinculados a los objetivos:** las organizaciones están compuestas por personas que como tales, pretenden unos objetivos individuales que pueden coincidir o no con los propuestos por la organización. Los objetivos organizativos prevalecen en caso de conflicto sobre los individuales.

- **Conflictos vinculados a la naturaleza de las instituciones:**

Organizaciones de carácter coercitivo (integración alienante), en donde los individuos se integran a la fuerza, lo que supone una situación de alienación del individuo, dado que se restringe su libertad. El conflicto en estas organizaciones es intrínseco a su constitución.

Organizaciones de carácter remunerativo (integración utilitaria), en las que los individuos se integran en función de la remuneración que reciben por la prestación de un determinado servicio o utilidad en la organización, el factor que determina el interés o rechazo de la gente por la actividad que realiza en el trabajo es la retribución.

Organizaciones de carácter normativo (integración moral); en este caso los individuos se integran por identificarse con los objetivos, con los valores que persigue dicha organización. Las denominadas asociaciones voluntarias son un claro ejemplo de este tipo de organizaciones.

La interpretación que cada persona hace de los objetivos, y la forma de conseguirlos, constituye una fuente habitual de fricciones.

# Clasificación del conflicto

- **La forma jurídica y la diversidad de posiciones:**

La forma institucional se corresponde normalmente con instituciones jurídicas generales: sociedad anónima, cooperativa, sociedad anónima laboral, fundación, etc. Una empresa que persiga un beneficio tendrá una forma institucional de carácter lucrativo (sociedad anónima), mientras que otra benéfica seguirá un estatuto que salvaguarde sus objetivos de beneficencia (fundación).

El estatuto jurídico de cada organización viene regulado, en primer lugar, por la normativa general correspondiente a dichas instituciones jurídicas (ley de sociedades anónimas, ley de sociedades cooperativas, etc.) y, en segundo término, por normas y acuerdos particulares (estatutos, reglamentos, convenios, etc.). Además de definir el objeto de la organización y la naturaleza jurídica, la forma jurídica establece posiciones sociales diferenciadas en el interior de la empresa.

Los estatutos y posiciones se vinculan entre sí por necesidad mutua. El capital necesita a la gestión, la gestión a la mano de obra, la mano de obra un salario, etc., pero dicha relación se establece desde intereses distintos y, para algunas posiciones contrapuestos. Consecuencia más palpable, los conflictos laborales.

**Referencia:**

Chiavenato I. (2009). Gestión de talento humano (3ª edición). México, DF: Mc. Graw Hill  
Rodríguez M. (1989). Manejo de conflictos ( 2ª Edición). México, DF: Manual Moderno