



DESARROLLO PERSONAL PARA VENDEDORES

[Este Documento representa una pequeña parte del Manual que recibe cada Participante](#)

[Vea el Temario del Curso - Solicite aquí su Cotización](#)

...Definición de Conflicto

No faltan definiciones de conflicto. A pesar de los significados divergentes que el término ha adquirido, en la mayor parte de las definiciones se aprecian temas comunes. El conflicto debe ser percibido por las partes.

Que exista o no es una cuestión de percepción. Cuando nadie está consciente de que lo haya, en general todos concuerdan en que no hay conflicto alguno. Desde luego, los conflictos percibidos pueden no ser reales, y, por el contrario, muchas situaciones que de otro modo serían consideradas conflictivas no lo son porque los miembros involucrados no lo perciben así. También son comunes en las definiciones de conflicto los conceptos de oposición, escasez y obstrucción lo mismo que el supuesto de que hay dos o más partes cuyos intereses o metas parecen incompatibles. Los recursos -digamos, dinero, trabajo, prestigio, poder- no son ilimitados, y su escasez aumenta los comportamientos de obstaculización; por lo tanto, las partes entran en oposición. Hay un estado de conflicto cuando una parte estorba los medios de otra para alcanzar su meta.



Las diferencias en las definiciones tienden a centrarse alrededor de la intención y si conflicto es un término limitado sólo a las conductas abiertas. El tema de la intención es un debate sobre si el comportamiento de obstaculización debe ser una acción determinada o bien si pudiera ocurrir a resultas de circunstancias fortuitas. En cuanto a si conflicto se refiere sólo a los actos abiertos, algunas definiciones, por ejemplo, requieren signos de querellas manifiestas o luchas declaradas como criterios para decidir la existencia de conflictos.

Nuestra definición reconoce la conciencia (percepción), la oposición, la escasez y la obstaculización. Más aún, asumimos que es una acción determinada que puede existir en forma abierta o latente. Definimos conflicto como el proceso en el cual A realiza un esfuerzo deliberado por desviar los intentos de B mediante alguna forma de...



...Distinción entre Conflictos Funcionales y Disfuncionales

El punto de vista interaccionista no postula que todos los conflictos sean buenos, sino que algunos respaldan las metas del grupo y mejoran su desempeño; se trata de las formas funcionales, constructivas, Pero también hay conflictos que obstaculizan el desempeño grupal; son las formas disfuncionales o destructivas.

¿Cómo saber si un conflicto es funcional o disfuncional? La demarcación entre funcional y disfuncional no es clara ni precisa. Ningún nivel de conflicto puede ser tomado como aceptable o inaceptable en todas las condiciones. La clase y el nivel de los conflictos que fomentan un compromiso saludable y positivo hacia las metas del grupo propio pueden, en otro grupo o en el mismo en otro momento, ser muy disfuncionales.



El criterio importante es el desempeño del grupo. Puesto que los grupos existen para alcanzar una o varias metas, es el efecto de los conflictos en ellos, más que en un solo individuo, lo que define su funcionalidad. El impacto en el individuo y en el grupo rara vez son excluyentes, así que la forma en que los miembros perciben los conflictos tiene un influjo significativo en su efecto en el grupo; sin embargo, las percepciones individuales no tienen necesariamente una influencia, y, en estos casos, nos orientaremos a los grupos. Al estimar los impactos funcional y disfuncional de los conflictos en el comportamiento grupal, que los miembros en lo individual los perciban como buenos o malos es irrelevante. Cada miembro, puede considerar disfuncional cierto acto porque lo encuentra personalmente insatisfactorio; pero, para nuestro estudio, será funcional si propugna los intereses del grupo.

El Proceso de los Conflictos

Es posible pensar en el proceso de los conflictos como una progresión por cuatro etapas: oposición potencial, cognición y personalización, comportamiento y consecuencias. El ejemplo muestra un diagrama del proceso.....

