

CONFLICTO INTERPERSONAL EN ENTORNOS LABORALES

SATA 3.0

Rosa Jiménez Romero
Psicóloga del Trabajo

MANUEL LUCAS SEBASTIÁN CÁRDENAS · ROSA JIMÉNEZ ROMERO

SATA 3.0

SATA

CONFLICTO,
ACOSO
Y VIOLENCIA EN
ENTORNOS

MANUEL LUCAS
SEBASTIÁN CÁRDENAS
ROSA JIMÉNEZ ROMERO

SATA 3.0

MANUEL LUCAS SEBASTIÁN CÁRDENAS · ROSA JIMÉNEZ ROMERO

MANUEL LUCAS SEBASTIÁN CÁRDENAS · ROSA JIMÉNEZ ROMERO

SATA 3.0

MANUEL LUCAS SEBASTIÁN CÁRDENAS · ROSA JIMÉNEZ ROMERO

SATA 3.0

CONFLICTO, ACOSO
Y VIOLENCIA EN
ENTORNOS LABORALES

MANUEL LUCAS SEBASTIÁN CÁRDENAS
ROSA JIMÉNEZ ROMERO



Colegio Oficial de Psicología
de Andalucía Occidental

SATA 3.0

CONFLICTO, ACOSO
Y VIOLENCIA EN
ENTORNOS LABORALES

MANUEL LUCAS SEBASTIÁN CÁRDENAS
ROSA JIMÉNEZ ROMERO



Colegio Oficial de Psicología
de Andalucía Occidental

ESTRUCTURA GENERAL DE LA OBRA (SATA 3.0: 2014)

1. CONFLICTO INTERPERSONAL EN ENTORNOS LABORALES

- PARTE 1ª: CONCEPTOS Y DEFINICIONES
- PARTE 2ª: EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN (CONFLICTOS)

2. ACOSO LABORAL

- PARTE 1ª: CONCEPTOS Y DEFINICIONES
- PARTE 2ª: EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN (SATA)

3. VIOLENCIA LABORAL

- PARTE 1ª: CONCEPTOS Y DEFINICIONES
- PARTE 2ª: EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN (META-V)

Sebastián, M. L. y Jimenez, R. (2014). *Conflicto, Acoso y Violencia Externa en entornos laborales*. SATA 3.0. Sevilla: Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental. ISBN 978-84-617-2692-9



Proceso de conflicto



Sebastián, M. L. y Jimenez, R. (2014). *Conflicto, Acoso y Violencia Externa en entornos laborales*. SATA
3.0. Sevilla: Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental. ISBN 978-84-617-2692-9

Nuestra base

Las organizaciones se componen de personas con intereses distintos y que persiguen sus propios objetivos. Es por ello que los conflictos son vistos como **consustanciales** a las organizaciones y que son parte **normal** del funcionamiento humano dentro de ellas.

Un conflicto hace referencia a :

- **Procesos de oposición o desacuerdo**
- **percibido**
- entre **dos o más** partes
- con **similar capacidad de resolución,**
- pudiendo generar
- **ineficiencia para la organización y**
- **daños para la salud**
- de las **personas** implicadas.

EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN

ABC

ANÁLISIS BÁSICO DE CONFLICTOS

Tipo de Conflicto: tendencia hacia la tarea o hacia la relación

Interdependencia de objetivos: positiva o negativa

Desarrollo del Conflicto

Estado: activo, inactivo (sin elementos activos)

Fase: inicio (activación o reactivación), estancamiento, escalada, cresta, desescalamiento, cierre.

Intensidad del conflicto:

- Baja (ámbito privado, nivel personal)
- Moderada (ámbito semiprivado, nivel de equipo de trabajo)
- Elevada (ámbito público, conocido por todos)

Elementos del conflicto:

- **Elementos activos (comportamientos)**
 - Elementos de activación o de reactivación de un conflicto
 - Elementos desencadenantes de un episodio
 - Elementos de atenuación
 - Elementos de agravamiento
 - Posibles elementos de cierre
 - Estilos de respuesta (evitación, huida, lucha, etc.)
 - **Elementos circunstanciales (condicionantes relacionales)**
 - Contexto del conflicto (eventos)
 - Posiciones e intereses y asunto del conflicto
 - **Elementos latentes (condicionantes organizacionales)**
 - Análisis de poder
-

Gracias por su atención