

REICE  
Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas  
Abriendo Camino al Conocimiento

Vol. 5, No. 10, julio - diciembre 2017

REICE ISSN: 2308-782X

REICE | 108

<http://revistacienciaseconomicas.unan.edu.ni/index.php/REICE>  
[revistacienciaseconomicas@gmail.com](mailto:revistacienciaseconomicas@gmail.com)

Conflictos y relaciones en los equipos de trabajo de las organizaciones

Conflicts and relations in the teams of organizations

Fecha recepción: octubre 12 del 2017  
Fecha aceptación: noviembre 2 del 2017

Taniuska Gutiérrez  
Orcid.org/0000-0001-5327-090x  
Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua  
Correo: taniuzkag@hotmail.com

## Resumen

El artículo tiene como objetivo mostrar algunas reflexiones en torno a los conflictos que se presentan dentro de los equipos de trabajo. Haciendo una observación en las distintas actitudes y acciones de los integrantes de grupos de trabajo, surge la gran inquietud de saber por qué hay tanta fricción en las relaciones interpersonales; quizás sea parte de la competitividad nata del ser humano o simplemente se involucran otros factores aún no valorados ni reconocidos a la hora de comprender y contratar al talento humano, como lo son las habilidades sociales que posee cada quién para resolver conflictos, dar su opinión y saber defender la razón por encima de su ego.

Palabras claves: conflictos, equipo de trabajo, individualismo, empoderamiento, organización

## Abstract

The article aims to show some reflections on conflicts arising within work teams. Making a remark on the attitudes and actions of members of working groups, comes the great concern to know why there is so much friction in relationships; Perhaps some of the cream competitiveness of human being or simply engage other factors still not valued or recognized when it comes to understand and employ human talent, as they are the social skills that everyone has to resolve conflicts, give your opinion and learn to defend reason above his ego.

Key words: conflict, team work, individualism, empowerment and organization

## Introducción

La inteligencia emocional es una herramienta importante en las relaciones de todo tipo. Esta se desarrolla en dependencia del deseo de trascender sobre lo material.

El lado espiritual de las personas están muchas veces ignorado pero es ahí donde comienza el conflicto.

Si identificamos a las emociones como un sentimiento puntual que experimenta una persona en las distintas circunstancias que lo afectan, estas emociones pueden ser positivas, como la alegría, la felicidad, el bienestar, la paz, la tranquilidad, la confianza; o negativas como la ira, el resentimiento, el agobio, la arrogancia, la desesperanza, la tristeza, el rencor, etc. Todo esto influye en el comportamiento de cada individuo y en dependencia de la actitud con la que maneje esos sentimientos se identificará como un ser de alta inteligencia emocional o carente de esta.

Según el Autor Daniel Goleman (Goleman , 1995) define a la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia, motivarnos y manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones.

A su vez, Goleman explica que dentro de su enfoque sobre la inteligencia emocional hay cuatro dimensiones básicas que la vertebran: La primera es la auto-conciencia, y hace referencia a nuestra capacidad para entender lo que sentimos y de estar siempre conectados a nuestros valores, a nuestra esencia. El segundo aspecto es la auto-motivación y nuestra habilidad por orientarnos hacia nuestras metas, de recuperarse de los contratiempos, de gestionar el estrés. La tercera tiene que ver con la conciencia social y con nuestra empatía. El cuarto eslabón es sin duda la piedra filosofal de la Inteligencia Emocional: nuestra habilidad para relacionarnos, para comunicar, para llegar acuerdos, para conectar positiva y respetuosamente con los demás.

El propósito que me motiva a analizar los “Conflictos y las relaciones dentro de los equipos de trabajo” es porque se considera que las emociones tienen un gran poder sobre lo que somos, lo que hacemos y como nos relacionamos. La inteligencia emocional va más allá de los aspectos cognitivos. Por lo tanto los conocimientos obtenidos no son lo único esencial en los puestos de trabajo, también se requiere de otras habilidades, como el manejo de sus emociones.

### **Material y Métodos**

El método utilizado en esta investigación es de carácter documental-analítico, basado en los libros de referencia leídos, en curso de inteligencia emocional (ALcoachingcr, 2017) impartido en línea y de competencias genéricas, por la Universidad Abierta en Línea de Nicaragua, pero sobre todo la experiencia de la vida donde se refleja el marcado punto de vista de quien investiga. Aplicando estos conocimientos y a través de la observación directa se obtuvo la deducción del análisis.

### **Resultados y Análisis**

A partir de algunos principios morales o sociales las personas tienden a manejarse ante el resto de seres que los rodean, en el entorno familiar, que es la base de su aprendizaje y costumbres, en el entorno social, que lo conforman los amigos físicos y virtuales, los vecinos, entre otros, y el entorno laboral donde dedican gran parte de su vida a convivir con compañeros de toda índole.

Sabemos que debemos tener cierto comportamiento para ser aceptados, pero no siempre sucede que apliquemos esos principios en cada circunstancia. Queremos gestionar las emociones ajenas en lugar de reconocer las propias, primeramente. Exigimos empatía, respeto, tolerancia, comprensión. Pero, me pregunto ¿Será que nosotros queremos recibir sin dar nada a cambio? Debemos aprender a reconocer

sentimientos y emociones propias y ajenas, para tener las autoconciencia y poder gestionar la energía y los estados de ánimo en la organización.

Las organizaciones están construidas a base de las conversaciones (Casco, 2017), siempre dialogamos, negociamos, pedimos, prometemos, juzgamos, aportamos nuestras ideas a través del habla, por lo tanto, si desarrolláramos conversaciones positivas que contribuyan al crecimiento espiritual e intelectual de nuestros semejantes gestionaríamos de manera inteligente la habilidad de hablar. Pero cuando se cumple eso? Solamente si, trabajamos la inteligencia intrapersonal.

Las disputas laborales a causa de, o por distintos motivos e interese entre los colaboradores de una organización, se convierte en un impedimento para el flujo efectivo de las actividades y operaciones cotidianas, y el desempeño exitoso de los involucrados. Dichos conflictos son inevitables en las relaciones pero estos pueden ser productivos o improductivos, en dependencia del motivo lógico que los produce y la forma en que se conducen. Aquí podemos incluir un elemento predominante en el comportamiento humano y este es el ego.

La capacidad que tienen los seres humanos de manejar o administrar los problemas a los cuales se enfrentan día a día, influye de manera directa en el ambiente organizacional y los estados de ánimo. Si un miembro se deja llevar por las emociones tóxicas, los efectos en su entorno se percibirán instantáneamente demostrando estrés, inconformidad, desmotivación y frustración que conlleva a mayores conflictos; se bajan los niveles de defensa del cuerpo y esto conduce a un impacto en la salud y la estabilidad emocional del sujeto y es así como se convierte en un eslabón débil para la organización.

Cuando hablamos del comportamiento típico del ser humano en una situación conflictiva podemos mencionar un tipo de conducta donde la mente se cierra, no quiere escuchar a la razón, se enmarca en su ego, deja de concentrarse en lo importante por imponer su criterio, comienza a medir fuerza para dejar entrever tu

egocentrismo arrogante lastimado por la falta de importancia que le dieron a su persona, tornando la situación en una guerra de poderes. Comienzas a dirigir tus energías a una contienda en lugar de resolver el conflicto y éste se agrava. Es aquí donde se impide la fluidez de las tareas individuales y colectivas que determinan el éxito o fracaso de los objetivos y metas propuestas organizacionales.

## **Conclusiones**

No hay una verdad absoluta ni una fórmula mágica para que las relaciones sean perfectas. Para solucionar los conflictos debemos comunicarnos de forma asertiva, definir los roles y obligaciones, fomentar el desarrollo personal, estimular las capacidades individuales, conocernos y conocer a nuestros colaboradores para alcanzar las metas tanto personales como colectivas y crear un ambiente organizacional estable y positivo.

Quiero mencionar un consejo que leí de la sabiduría tolteca: (Anónimo)

No suponer

No tomar nada personal

Honrar nuestras palabras

Y Hacer siempre lo mejor.

Si separamos a las personas de los problemas podríamos tener otro punto de vista que nos permita gestionar de manera más racional y eficiente los conflictos. Debemos pasar la página, tomar los problemas como un aprendizaje.

Deberíamos practicar más a menudo la empatía, ponernos en los zapatos del prójimo y desde esa perspectiva razonar. (Carnegie, 1936) Noventa y nueve de cada cien ningún hombre se critica a si mismo por nada, por grandes que sean sus errores. La crítica es inútil porque pone a la otra persona a la defensiva y hace que trate de justificarse. La crítica es peligrosa porque lastima el orgullo, tan precioso para la persona, hiere su sentido de la importancia y despierta su resentimiento.

Me despido con esta reflexión:

*“El que no tiene conciencia de sus emociones difícilmente podrá entender el funcionamiento del entorno y sus semejantes”.*

## **Bibliografía**

Página | 114

ALcoachingcr (2017). Inteligencia emocional, tomado de :  
<https://allanloria.wordpress.com/>

Carnegie, D. (1936). Cómo ganar amigos e influir sobre las personas. Estados Unidos: Simon y Schuster.

Casco, J. C. (agosto de 2017). Diseñando soluciones educativas y proceso de liderazgo. Obtenido de Blog de Juancarlos Casco:  
<http://juancarloscasco.emprendedorex.com/>

Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. Madrid: Kairos.

Soto Vásquez, L. (29 de Marzo de 2011). slideshare. Obtenido de slideshare:  
<https://es.slideshare.net/lili369/investigacin-y-tipos-de-investigacin>