



# CURSOS

# ATALCLI 123



## Manejo de Conflictos en el Ámbito Laboral

*La palabra conflicto significa combate, lucha, pelea, enfrentamiento. En el ámbito laboral es común escuchar la palabra conflicto para identificar un desacuerdo o una situación tensa. Laboralmente hay dos tipos de conflictos, los Interpersonales y los interdepartamentales. Los conflictos interpersonales están relacionados con dos o más personas y los conflictos interdepartamentales con dos ó más departamentos. Independientemente de los tipos de conflictos y sus causas, es importante y necesario solucionarlos.*

*Algunas personas, con poco conocimiento en el manejo de conflictos, recomiendan no involucrarse cuando el mismo es originado por “causas ajenas al trabajo”. Recuerde que toda situación que de una manera u otra perturbe el ambiente laboral de una organización debe ser atendida. Dos o más personas que no se traten o se medio traten en un departamento es un factor de perturbación laboral, por lo tanto hay que tomar acciones correctivas.*

*Crear un conflicto es sumamente sencillo, el reto es evitarlo. Una persona extremadamente sensible es un conflicto a punto de suceder. Usualmente se siente afectada por cualquier comentario y se convierte constantemente en una víctima. No comprende que formar parte de una organización implica aportar, solucionar, convivir, participar, respetar en vez de complicar las cosas. El conflicto también es el resultado de diferencias en las expectativas de las personas, malentendidos, mala comunicación, escasez de recursos, ambigüedad acerca de la responsabilidad, metas incompatibles, diferencias de personalidad, poder, parcelas laborales, parámetros de tiempo, procedimientos o alcance de metas. Lo ideal para evitar conflictos es no crear las condiciones o situaciones antes mencionadas.*

*Existen técnicas para el manejo del conflicto. Una de ellas es conocida como Ganar – Ganar. Una de las partes involucradas tiene que ceder. Ceder no es sinónimo de debilidad sino de inteligencia. Cede quien quiere solucionar el conflicto, independientemente de ser o no el más afectado por la situación.*

*Ceder implica buscar el acercamiento, sin ningún tipo de predisposición, con la finalidad de lograr un acuerdo donde ninguna de las partes sienta que una gana y la otra perdió. Esta técnica es utilizada por los involucrados sin la participación de un tercero.*

*Otra técnica es plantear las metas organizacionales. Es utilizada igualmente por los involucrados, sin la participación de un tercero. En este caso ambas partes están interesadas en resolver el conflicto, pero cada una de ellas está convencida de tener la razón. Las metas de la organización siempre deben tener preferencia sobre las metas personales o departamentales. Muchas veces se puede resolver un conflicto señalando como éste afecta negativamente el desempeño general de la organización.*

*Eludir es una técnica pero no es nada recomendable. Es considerada una técnica por ser practicada frecuentemente por algunas personas. Consiste en actuar como si el conflicto no existiera con la esperanza que desaparezca. Es común en situaciones donde el conflicto es originado por “causas ajenas al trabajo”. La realidad es que el conflicto nunca desaparece sino se magnifica.*

*Comprometerse es la técnica utilizada por los supervisores cuando las partes en conflicto no tienen la habilidad de encontrar una solución sin la participación de un tercero. En este caso, el supervisor habla con las partes involucradas de manera individual, de tal manera de comprometerlas para que ambas cedan en su posición. Es recomendable conversar primeramente con la parte involucrada con quien se tiene más comunicación y/o empatía. El objetivo es comprometerse a encontrar un punto de equilibrio para trabajar en equipo.*

*Cuando las partes no logran comprometerse, el supervisor utiliza la técnica de mediar. La mediación incluye un compromiso, pero el proceso es dirigido por un tercero imparcial, quien tiene la autoridad de tomar la decisión final del asunto. El tercero imparcial sigue siendo el supervisor, pero su posición es totalmente neutral. Su objetivo es evitar un enfrentamiento, por lo que se concentra en lo que va a suceder en vez de lo que sucedió. No se trata de realizar un careo (enfrentamiento personal entre las partes), ya que no son recomendables bajo ningún concepto.*

*Colaborar mediante el diálogo es la técnica más recomendable. Es utilizada por las partes en conflicto sin la participación de terceros. Por iniciativa propia ambas partes estudian sus posiciones y comportamientos a la luz de sus metas personales y cómo afectan la otra parte, su equipo de trabajo y la organización entera.*

*Es importante comprender que una organización libre de conflicto es realmente poco probable. Las instituciones están formadas por personas con diversidad de criterios, ideas, experiencias que lógicamente tendrán deferencias en algún momento. Algunos expertos afirman que un poco de conflicto es saludable para la organización. El conflicto puede provocar un debate de ideas que puede resultar en una mejora. Sin embargo, usar los conflictos para producir ideas o cambios es un enfoque donde las mejoras no son consideradas hasta surge una situación tensa, lo que llama a una reflexión.*

*Saber manejar un conflicto es una destreza imprescindible de un líder. Por lo tanto, toda persona que tenga la responsabilidad de liderar, tiene la obligación de formarse en el manejo de conflicto. Esto implica desarrollar destrezas para maneja un conflicto y más importante aun evitarlos, promoviendo un ambiente laboral para la integración, participación y trabajo en equipo.*

*Igor Rovira - Consultor*

*Presidente de Cursos ATALCLI 123*

*[Irov23@cantv.net](mailto:Irov23@cantv.net) 0416-6090750*

*[www.atalcli123.com](http://www.atalcli123.com) 792.2391 / 793.3496*