

# Comunicación Laboral: Resolución de conflictos



# ¿Qué entendemos por conflicto?

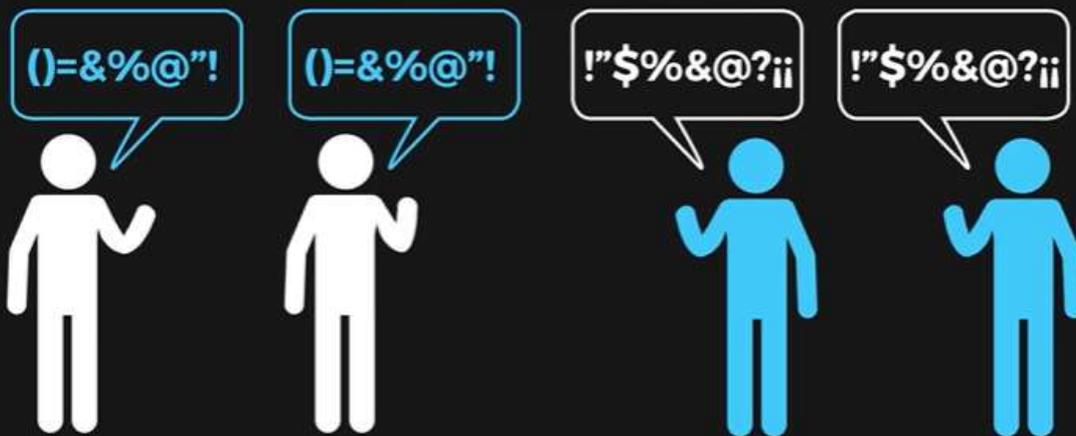
Conflicto  $\neq$  Problema

Detiene el avance natural de un proceso

Tiene que haber una respuesta emocional o una interacción, se ve reflejada como una persona o grupo de personas habla o actúa frente a otros



## CONFLICTO



**El resultado de la puesta en común, entre dos o más personas, de pensamientos, acciones y sentimientos que son diferentes y que, muchas veces, pueden llegar a ser contradictorios.**

# Conflicto

- ▶ Producto de las relaciones humanas en un contexto determinado que evidencia las diferencias existentes entre una persona u otra.
- ▶ Puede incitar al diálogo.
- ▶ Abrir la posibilidad al cambio.
- ▶ Mostrar tanto aciertos como posibilidades de mejora.
- ▶ O puede resultar en disputas o problemas.
- ▶ Se puede dar internamente (persona-ambiente-interacción colaborador empresa)



Conflicto en el trabajo: resultado de las diferentes interacciones entre los grupos humanos que hacen parte de la organización

- ▶ Se puede dar horizontal (compañeros de trabajo) , vertical (lider y los colaboradores) o dentro de las diferentes áreas.
- ▶ Se presenta no sólo como resultado de la interacción de las personas que forman parte de la organización sino también como parte del contexto.
- ▶ Para solucionarlos o prevenirlos se debe de analizar las interacciones humanas.
- ▶ Se deben de crear programas que ayuden a afrontarlos para buscar la innovación y cambio.



# TIPOS DE CONFLICTOS SEGÚN LAS PARTES IMPLICADAS

- ▶ **Intrapersonal:** cuando el conflicto lo tiene la persona a causa de los valores contradictorios entre lo que se le pide y lo que es correcto.
- ▶ **Interpersonal:** en el que intervienen varias partes, pueden ser entre empleados, superiores, compañeros de trabajo o, incluso, con los clientes.
- ▶ **Intragrupal:** es el conflicto que se da dentro de un mismo grupo (o área).
- ▶ **Intergrupal:** es el conflicto que ocurre entre diferentes grupos (o áreas).
- ▶ **Interorganizacional:** es el conflicto que se da entre diferentes empresas que, habitualmente pertenecen a la misma industria.



# TIPOS DE CONFLICTOS SEGÚN LAS CAUSAS:

- ▶ **De relación:** debido a la falta de diálogo o comunicación debida entre las partes.
- ▶ **De información:** se genera a causa de la desinformación o entre personas que poseen información falsa o errónea.
- ▶ **De intereses:** cuando en vez de cumplir con lo debido, los colaboradores guían sus decisiones (o su actuar) en beneficio propio o de un tercero.
- ▶ **Estructurales:** se debe a desigualdades en la estructura organizacional, desorden en la asignación de roles y trabajo, etc.
- ▶ **De valores:** cuando una de las partes impone o intenta imponer un sistema exclusivo de valores.



# TIPOS DE CONFLICTOS SEGÚN LA NATURALEZA

## ▶ **Contingente**

de fácil solución con diversas alternativas no advertidas aún

## ▶ **Desplazado**

un conflicto menor que suplanta a uno más importante

## ▶ **Mal atribuído**

cuando hay un conflicto, pero las personas no lo perciben como tal



# TIPOS DE CONFLICTOS SEGÚN EL EFECTO QUE PRODUCEN

- ▶ **Constructivo:**  
cuando el acuerdo es satisfactorio y permite mejorar procesos, relaciones  
...
- ▶ **Destructivo:** cuando no existe solución o acuerdo aparente.

# ¿Cómo prevenir los conflictos laborales?

## Mejorar la Comunicación Interna

- Flujo de información.
- Roles definidos.
- Forma adecuada de comunicación.
- Establecer protocolos .
- Escucha al colaborador, mantenerlo informado con temas de interés
- Desmiente rumores.
- Protocolos para resolver problemas.

## Definir las Reglas del Juego

- Conocer la estructura organizacional, roles, objetivos, funciones y alcances .
- Como pueden y deben de actuar ante X situación.
- Generará desgaste, conflictos e inconformidad.

# ¿Cómo prevenir los conflictos laborales?

## Liderar con Responsabilidad

- Gestionar flujo de trabajo.
- Organizar y tomar decisiones finales.
- Ser mediador.
- Responder dudas.
- Orientar el equipo de trabajo.
- Solucionar conflictos.

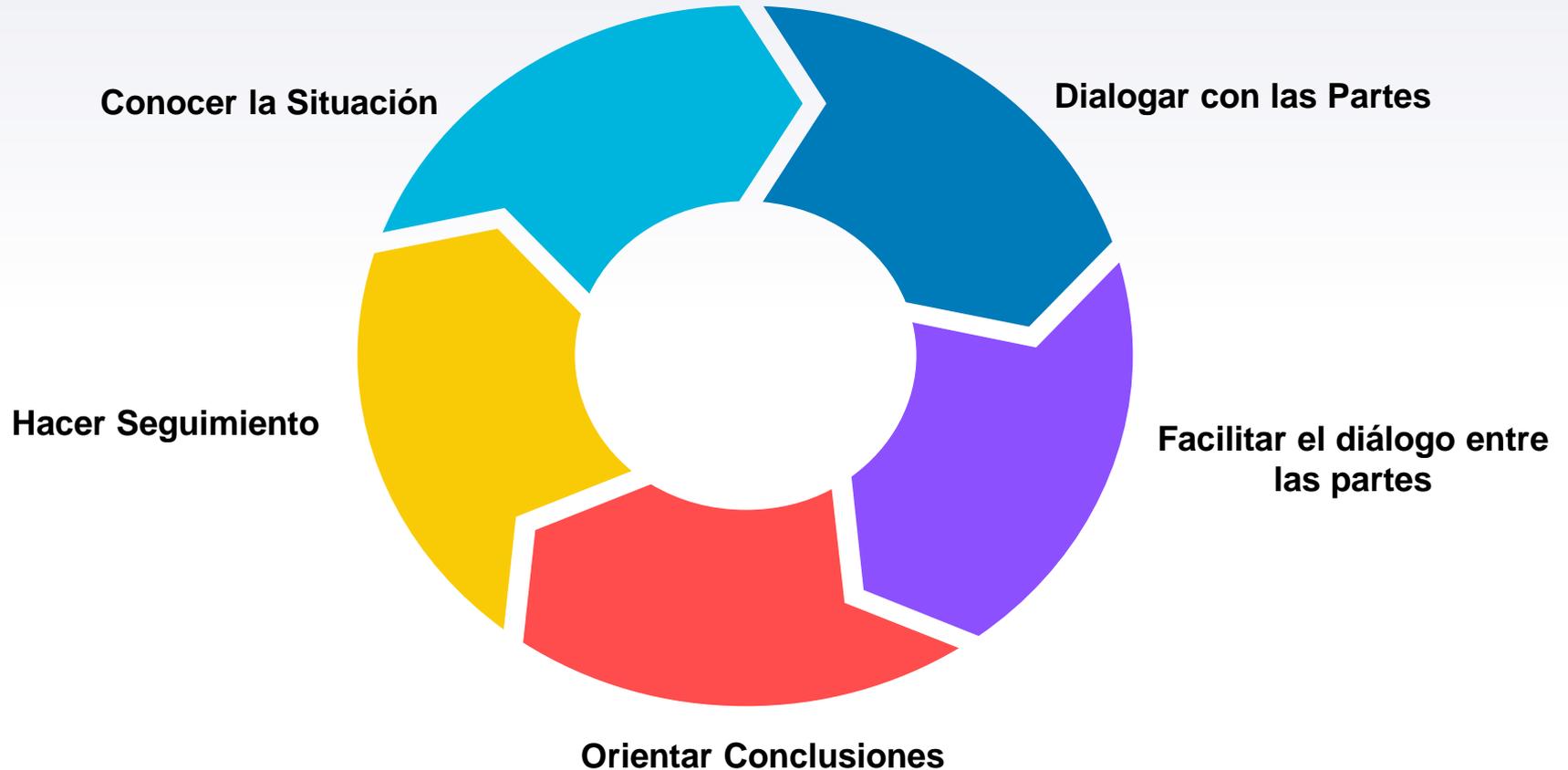
## Haz Seguimiento y Conoce tu Empresa

- Conocer a la empresa y equipo de trabajo.
- Procurar entender las necesidades y dudas.
- Aprender a mediar entre los objetivos de la empresa y las expectativas del equipo.
- Líder: Delegar y asignar responsables de tareas.
- Colaborador: ser responsable, apropiarse del trabajo y ser diligente en los momentos de crisis.

# Resolver los conflictos laborales



# Proceso de Mediación



# Proceso de Mediación

## Conocer la situación

Fuentes, repercusiones y posibles soluciones.

Identificar las partes involucradas, su papel en la empresa, rol que tienen en el equipo, tipo de relación con el otro involucrado.

## Dialogar con las partes

Conocer cada una de las versiones, documentarlas.

Identificar similitudes y diferencias.  
No involucrarse, debe ser objetivo.

## Facilitar el diálogo entre las partes

Preparar espacio para la conversación.

Ser moderador, brindar la palabra y calmar los ánimos cuando sea necesario.

Tomar nota y hacer preguntas claves

## Orientar conclusiones

No puede imponer su punto de vista ni obligar a llegar a un acuerdo.

Resumir lo que resultó del diálogo.

Concretar los acuerdos que cada uno se comprometerá a seguir.

## Hacer seguimiento

Velar porque se cumplan los acuerdos.

Sino se cumplen los acuerdos los problemas se agudizaran.

Las partes volverán al ciclo de discusiones y problemas.

**La productividad depende de un buen clima laboral, un buen proceso de planeación, seguimiento, control y excelente relaciones entre los colaboradores.**



# Preguntas, dudas, comentarios...



¡Muchas gracias por tu participación!