

CLAVES PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES

Las interacciones en las relaciones sociales pueden conllevar a situaciones de estresantes propia de la convivencia que abre paso a inconformidades o malos entendidos que pueden generar entornos de conflicto a las cuales no son ajenas las empresas. Estos problemas pueden deberse al bajo empleo de comunicación asertiva o acción oportuna por las áreas correspondientes.

Una vez que se identifica el origen del conflicto puede ser abordado con soluciones efectivas que sirvan como incentivo para mantener el clima laboral saludable.

Cinco tipos de resolución de conflictos en el trabajo:

1. Arbitraje: Esta técnica puede emplearse para situaciones que no son de gravedad y que necesitan una solución rápida, consiste en la intervención de una tercera persona (puedes ser tú o alguien de tu equipo) que sea lo más cercana posible a un representante de recursos humanos y proponer una solución.
2. Facilitación: Se usa para resolver conflictos cuya gravedad es considerada baja o media. También se requiere una tercera persona que sea neutral y apoye a las partes en conflicto. El objetivo es entablar un diálogo y obtener una solución mediante esa conversación o debate y que todos los involucrados queden conformes.
3. Negociación: Esta es una de las más utilizadas. Su propósito es que los colaboradores que intervienen en un conflicto laboral intenten, de forma pacífica y respetuosa, llegar a acuerdos que ayuden a terminar con el problema. En las negociaciones las personas siempre deben estar abiertas a ceder cosas, con el fin de llegar a una resolución en la que todos salgan ganando.
4. Mediación: esta técnica se utilice cuando la negociación entre las partes involucradas simplemente no va hacia ningún lado. Con ello se busca que la persona neutral contribuya a crear un ambiente propicio para el entendimiento y la conciliación.
5. Indagación: Este método utiliza la intervención de una o varias personas expertas en el tema que se aborda en el conflicto, para encontrar los orígenes de la situación e idear soluciones potenciales. La finalidad es que se realicen las valoraciones y recomendaciones más acertadas con el objetivo de hallar una solución certera

"Es importante que tengas en cuenta que pueden presentarse problemas en los espacios de trabajo que no son conflictos laborales, como las discusiones de corte personal"

Espero que este tema te sea de ayuda, si tienes alguna consulta, duda sobre este tema u otro, o necesitas hablar con un especialista en psicología comunícate con tu Programa de Asistencia Psicológica, recuerda que puedes comunicarte con el área de bienestar para que te den los números de contacto.