

GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES

Qué estimular

Reconocer el conflicto:

Entender los conflictos como algo natural
Abordar los conflictos inmediatamente
No impedir que existan desacuerdos.

Favorecer la comunicación:

- 1 Promover la comunicación frecuente.
- 2 Escuchar atentamente
- 3 Esforzarse por clarificar los problemas
- 4 Formular preguntas abiertas
- 5 Proveer información cuando ésta se necesite.
- 6 Facilitar la expresión de las quejas, preocupaciones e incertidumbres de forma constructiva.

Existencia de normas claras de tratar los conflictos:

- 1 Centrarse en los problemas y no en las personas.
- 2 Comprender las reacciones emocionales como un elemento natural en los conflictos.
- 3 Presentar los argumentos en primera persona.
- 4 Favorecer las discusiones abiertas sobre las diferencias.
- 5 Determinar puntos de acuerdo y realizar seguimientos.

Tratamiento eficaz de los conflictos:

- 1 Escucha activa.
- 2 Establecer metas claras.
- 3 Determinar los problemas, los intereses, las posiciones y las reacciones personales.
- 4 Mantener una actitud abierta para encontrar soluciones creativas.

Establecer medidas organizativas para evitar la generación de conflictos:

- 1 Resalte la existencia de objetivos y metas comunes.
- 2 Fomente la existencia de indicadores de desempeño grupal.
- 3 Establecer y aplicar protocolos sencillos de Conflictos, Acoso Laboral y Violencia Externa.
- 4 Revisión constante de las tareas y funciones de los puestos de trabajo.
- 5 Realizar reuniones periódicas con los trabajadores.
- 6 Elaborar periódicamente informes sobre logros, necesidades, planificaciones, dificultades, etc.
- 7 Realizar reuniones periódicas para comunicar iniciativas y propuestas de mejora.
- 8 Contar con la participación y sugerencias de los trabajadores.
- 9 Controlar el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos.
- 10 Realice programas de acogida para los nuevos miembros (evitan malentendidos).
- 11 Proporcione espacios de encuentro adecuados para facilitar un acercamiento afectivo entre los miembros de los diferentes equipos y secciones.

Qué evitar

Evitación o no reconocimiento de los conflictos:

- 1 Escalamiento del conflicto
- 2 Personalización de los conflictos de tarea (Por ejemplo, dejar que los conflictos de tarea duren demasiado).

Comunicación ineficaz:

- 1 Permitir que las emociones dominen el diálogo
- 2 Imponer sobre los demás valores y convicciones personales
- 3 El inicio y la difusión de rumores
- 4 Dejar frentes abiertos
- 5 No buscar canales que faciliten la comunicación con los trabajadores.

Formas inadecuadas de tratamiento de los conflictos:

- 1 Romper la comunicación o anclarse: atacando a los interlocutores, interrumpiendo o centrándose en características personales.
- 2 Culpabilizar, enjuiciar o presuponer.
- 3 Ignorar los intereses de la otra parte.
- 4 La imposición de acuerdos.
- 5 Dar por sentado que la comunicación es fácil.

Inconsistencia e inflexibilidad en el desarrollo de las tareas:

- 1 Tensión por la carencia o por la inadecuación de los recursos existentes.
- 2 Ausencia de transparencia en los flujos de información para la realización de las tareas, favoreciendo los malos entendidos frecuentes durante el desarrollo del trabajo,
- 3 Imprevisibilidad respecto a gráficos y funciones.
- 4 Conflicto entre valores y acciones.

Problemas de supervisión y liderazgo:

- 1 Exceso de "personalismo" en la gestión.
- 2 Políticas discrecionales de premios y castigos.
- 3 Utilizar la amenaza de sanciones como el único medio de lograr que se realicen las tareas.
- 4 Agravios entre trabajadores.
- 5 Trabajo en equipo sin normas o reglas del juego.
- 6 Competitividad por el mantenimiento del empleo
- 7 Dificultad para entender la razón de las decisiones tomadas.
- 8 No razonar las decisiones, utilizar como único argumento el nivel en la jerarquía.

Fuentes: **SATA 3.0. "CONFLICTO, ACOSO Y VIOLENCIA EN ENTORNOS LABORALES"**

MANUEL LUCAS SEBASTIÁN CÁRDENAS

ROSA JIMÉNEZ ROMERO