

ALGUNAS SUGERENCIAS PARA SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS EN EL TRABAJO

planteamientos; simplemente está en eferescencia provocando la confrontación clara de intereses y objetivos. No se está dispuesto a seguir tolerándolo. De no actuarse con celeridad y acierto, el conflicto puede extenderse y entrar pronto en fase de criticidad, acrecentando la gravedad de sus consecuencias.

•Conflicto crítico

Es cuando el conflicto ya manifiesto está provocando la fuerte interacción de acción-reacción entre las partes afectadas, entrando en un proceso que ha de finalizar con resultados relativamente satisfactorios entre las partes, o bien de no hacerlo, puede enquistarse, convirtiéndose en disfuncional, con consecuencias destructivas e imprevisibles.



Existen ciertos pasos o criterios que se pueden tener en cuenta para trabajar en miras a la resolución de un conflicto.

- Reconocer la situación. Conocer a las partes implicadas y la raíz del conflicto. Determinar qué es aquello que genera disputa, cuáles son sus causas.
- Buscar alternativas. Una vez entendido el conflicto y sus partes, es importante analizar qué se puede hacer para intentar llegar a un acuerdo. Este punto generalmente implica alguna renuncia o aceptación de las opiniones diferentes.
- Proponer soluciones. Entablar y proponer la comunicación con las partes involucradas para debatir acerca de las posibles opciones o resoluciones. En algunos ámbitos, esta instancia es conocida como de negociación y se puede contar con un mediador que oficie de intermediario entre las partes.
- Escuchar al otro. Es recomendable adoptar una actitud de escucha y recepción para conocer el punto de vista del otro y las posibles alternativas de acción que pueda proponer.
- Lograr el consenso. El objetivo final de este proceso es que entre ambas partes encuentren aquella alternativa que beneficie y perjudique en igual o similar medida a ambas. Recuerde: La paz no es la ausencia de conflictos, es la capacidad para manejar conflictos por medios pacíficos (Ronald Reagan).

Ps.CL Sayda Tamayo R. Mg.
PSICOLOGA INSTITUCIONAL

Fuentes de consulta:

<https://es.calameo.com/books/004351672af99c09d91ef>
<https://economipedia.com/definiciones/conflicto-laboral.html>
<https://concepto.de/conflicto/>
<https://www.insst.es/documents/94886/32766g/ntp-1096.pdf/759f5aff-fd34-4bd5-81d5-2fca6c7058c2>

Campus Norte
Av. Antonio José de Sucre,
Km 1 ½ vía a Guano
www.unach.edu.ec

CONFLICTOS LABORALES

COORDINACIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS, SEGURIDAD, AMBIENTE Y SALUD EN EL TRABAJO

NOVIEMBRE 2021



CAUSAS DE CONFLICTO

- Cambios en la organización
- Falta de coordinación
- Puntos de vista
- Problemas de comunicación
- Aspectos relativos a la personalidad
- Distintas aspiraciones

CONSECUENCIAS DE LOS CONFLICTOS LABORALES

Es cierto que desde la perspectiva de utilidad hay conflictos que por naturaleza y resultados son totalmente improductivos y perjudiciales, pero están también la inmensa mayoría que pueden ser productivos o funcionales.

POSITIVAS	NEGATIVAS
<ul style="list-style-type: none"> • ESTIMULA A LAS PERSONAS • FORTALECEN SENTIMIENTOS DE IDENTIDAD • DESPIERTA LA ATENCION ANTE LOS PROBLEMAS • PONE A PRUEBA LAS ESTRUCTURAS DE PODER DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES 	<ul style="list-style-type: none"> • SENTIMIENTOS DE HOSTILIDAD, FRUSTRACION Y ANSIEDAD • PRESION GRUPAL • DESVIO DE ENERGIAS PRODUCTIVAS • BLOQUEO DE INICIATIVAS AJENAS • TENSION CIRCULAR Y FRICCION EN LAS RELACIONES



En el lugar de trabajo, pasamos muchas horas en convivencia con compañeros. Cada uno con una personalidad y valores únicos, por lo que al relacionarnos puede ser fácil que se generen conflictos. Por tanto, las disputas laborales son bastante habituales en una organización, dada su alta complejidad y al constituirse en un riesgo psicosocial, es necesario generar estrategias

•Según los implicados:

- Intrapersonales: Tienen su origen en el conflicto de un empleado consigo mismo. Esto puede ser, por ejemplo, porque está inconforme con las tareas que se le han delegado.
Interpersonales: Aquellos que se dan entre dos o más personas, por ejemplo, por rivalidades.

- Intragrupales: Son conflictos que se dan dentro de un grupo, como lo es un área de la organización, donde quizás sus miembros no pueden llegar a un acuerdo respecto a cómo dividir las tareas de trabajo.

- Intergrupales: Suceden por desavenencias entre miembros de distintos grupos de la organización, por ejemplo, porque no deciden qué área debe encargarse de una actividad determinada.

- Colectivos: Cuando los empleados muestran disconformidad con alguna decisión de la autoridad institucional.

•Según la causa que provoque el conflicto:

- De relación: Cuando existe una falta de entendimiento entre los compañeros de trabajo.

- De información: Cuando no se comunica de manera adecuada, por ejemplo, los objetivos que deben lograr los empleados.
De estilos: Cuando no hay conformidad con la manera o las formas en las que se organiza el trabajo.

- De metas: Si no existe un acuerdo o una conformidad respecto a los objetivos que deben lograrse en la compañía. Así, puede ser que algunos trabajadores sientan mucha presión, por ejemplo, por alcanzar metas consideradas muy exigentes.

- De roles: Si no está claro el lugar de los empleados dentro de la organización, es decir, respecto a las funciones que deben cumplir.

- Por diferencia de valores: Cuando los principios éticos de un empleado son distintos que los de su compañero de trabajo o, incluso, difieren de aquellos que defiende la empresa como organización.

•Según sus consecuencias:

- Funcionales: Son aquellos donde el tema de fondo es de interés de la organización. Por ejemplo, un desacuerdo sobre cómo alcanzar un objetivo de ventas. Entonces, al solucionarse las diferencias, la compañía puede salir favorecida.

- Disfuncionales: Solo dificultan el desarrollo de la empresa. No tiene como asunto de fondo algo que por sí mismo mejore el funcionamiento de la firma. Ejemplo: Una pelea entre dos empleados por asuntos personales.

QUÉ ES UN CONFLICTO LABORAL



El conflicto suele desarrollarse cuando dos o más individuos o grupos poseen intereses o puntos de vista diferentes que defienden con firmeza. Aunque ello no es suficiente. Es necesario además que se ponga en marcha una acción o estrategia concreta para materializar ese punto de vista, no permitiendo que los otros impongan el suyo. Suele suponer una interferencia deliberada en los esfuerzos de la otra parte por alcanzar sus objetivos. Podría entenderse como "un proceso relacional que está influenciado por la percepción de actividades incompatibles"

CARACTERÍSTICAS DEL CONFLICTO LABORAL

EN SU ORIGEN	<ul style="list-style-type: none"> Incompatibilidad, o antagonismo variable, entre las partes Diferentes percepciones de la realidad Comunicación insuficiente Anomalías en materia de condiciones de trabajo Generalmente detectable a tiempo con indicadores adecuados
EN SUS CONSECUENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> Aunque difícilmente inevitables por estar asociados a la vida de las personas y organizaciones, son previsibles Son potencialmente peligrosos ya pueden generar graves problemas Pueden ser incluso necesarios, ya que pueden favorecer el crecimiento de personas y organizaciones. Con estrategias adecuadas se pueden evitar, minimizar y resolver.

FASES DEL CONFLICTO LABORAL

•Conflicto latente

Es cuando se presentan o surgen condiciones problemáticas que favorecen la tensión y la consecuente aparición del conflicto. Aunque aún no exista, este se encuentra en proceso de germinación para aflorar en cualquier momento o circunstancia.

•Conflicto percibido

Es cuando empieza a percibirse la situación de conflicto. Las personas o el grupo afectado empiezan a sentir en carne propia las molestias que les están ocasionando las condiciones de trabajo y, además, que ello no es una situación circunstancial, tomando conciencia que se vulneran derechos legales, morales o de responsabilidades en el trabajo que les afectan personal o grupalmente. Todo ello está teniendo además una repercusión negativa en los resultados de sus cometidos. Es entonces cuando una o ambas partes del conflicto empiezan a tomar decisiones de actuar de una manera determinada. Si una de ellas hace caso omiso por pasividad, atribuye intenciones diferentes a la otra a las que en realidad tiene, o impone visiones parciales, el conflicto se desarrollará. Por contagio el conflicto tiende a extenderse ya que las personas insatisfechas comparten sus no avenencias, tomándose conciencia colectiva de los problemas. Empieza a ser urgente actuar.

•Conflicto declarado

Es cuando se hace bien visible el conflicto entre las partes ya en oposición, a través de las palabras y los comportamientos de acción o reacción. Las actuaciones son ya materializaciones de las intenciones y necesidades planteadas. No quiere ello decir que el conflicto esté definido y tenga visos de objetividad en sus