

Resolución de conflictos laborales

“El conflicto es luz y sombra, peligro y oportunidad, estabilidad y cambio, fortaleza y debilidad, el impulso para avanzar y el obstáculo que se opone. Todos los conflictos contienen la semilla de la creación y la destrucción”

(Sun Tzu: “El arte de la guerra”, 480-211 a.c.)

Existen muchos factores provocadores de **conflictos laborales** como las diferencias de opinión, la manera de trabajar de cada persona, la falta de claridad sobre los objetivos a lograr, la presión ejercida por los superiores, la falta de autonomía, la obtención de recursos, las condiciones de trabajo inadecuadas, etc.

Los **conflictos laborales** son causa de trastornos físicos como el estrés, problemas digestivos, hipertensión y mentales como la irritabilidad, la frustración, la ansiedad y la depresión.

Más de 300 millones de personas en el mundo padecen depresión, trastorno que es la principal causa de discapacidad. Según un reciente estudio dirigido por la OMS, los trastornos por depresión y por ansiedad cuestan a la economía mundial US \$1 billón anual en pérdida de productividad. La OIT en la **Conferencia Internacional del Trabajo**, en junio de 2015, dio un impulso importante sobre el tema recurrente de protección de los trabajadores expuestos a riesgos psicosociales a causa de las condiciones en que tiene lugar el trabajo donde se desempeñan.



La mayoría de los **conflictos laborales** son a causa de la relación entre las personas que convergen en la misma empresa. A estos nos referimos en este ensayo.

Los conflictos interpersonales en el trabajo transitan por tres etapas:

1. **Conflicto de tarea.** Inconformidad de cómo el otro presenta los resultados de su trabajo. No coincide la entrega con lo esperado.
2. **Conflicto de proceso.** Cuando el conflicto sobre la tarea no se resuelve y no se aclaran y corrigen los aspectos de inconformidad, aparece la desconfianza en la manera de trabajar de la persona con quien uno está en conflicto, de manera que todo lo que la persona presente será recibido bajo una percepción negativa.
3. **Conflicto *ad hominem*.** Es la falta absoluta de objetividad. Al no resolverse el conflicto de tarea y escalar al conflicto de proceso, la relación entre ambos actores queda deteriorada hasta el punto de que todo lo que provenga de uno es rechazado por el otro en conflicto. Esta situación no solo afecta a ambas personas en conflicto sino que impacta en los equipos de trabajo y afecta negativamente las relaciones entre áreas y en la manera de trabajar.

Cómo resolver los conflictos laborales

Existe cantidad de información de cómo resolver los **conflictos laborales**, al final de este trabajo integramos algunas propuestas que pueden ser de tu interés. Para avanzar en el tema, proponemos las siguientes acciones que son efectivas:

1. **Investigar** de qué tipo de conflicto se trata y quiénes están involucrados.
2. **Empatizar** en cómo este conflicto afecta a los actores implicados.
3. **Siempre se puede hacer algo al respecto.** El NO absoluto bloquea posibilidades de entendimiento y agrava la situación de conflicto existente.
4. A menudo se requiere la figura de un **mediador** que intervenga en las dos partes.
5. El mediador, **analizará el conflicto existente** en cada una de las dos partes por separado. Obtendrá **información real** de la situación problemática.
6. Si el *problema es de tarea*, el mediador ayudará al superior a **manejar la situación de la mejor manera con el colaborador**: escucha activa sin interrupciones, empatía, retroalimentación constructiva, un pacto para el desarrollo de las áreas débiles del colaborador y un compromiso de cambio de su parte.
7. Si el *problema es de proceso*, interceder a través de una conversación abierta entre ambos actores para que definan los puntos de inconformidad y lleguen a un **acuerdo para la corrección y prevención de acciones concretas** que mejoren la situación.

8. Si el *problema es ad hominem*, quien adopta la actitud juiciosa contra la otra persona necesita reflexionar y darse cuenta como su actitud negativa en vez de resolver problemas infiere en la **formación de nuevos conflictos laborales que afectarán a la organización en su conjunto.**
9. La mejor manera de resolver los **conflictos laborales** es a través del **diálogo de buena fe** y a la búsqueda de **soluciones aterrizadas** que modifiquen la situación de conflicto percibida. **Abrir espacios para la mejora de la situación identificando nuevas posibilidades y aplicando acciones realistas.**

Llegamos a la conclusión de este trabajo con la convicción de que la **herramienta más efectiva para resolver los conflictos laborales es la voluntad genuina de ambas partes de “querer resolverlos”**. Siempre encontraremos mecanismos para “llevar al centro” los puntos de controversia y llegar a acuerdos que, si bien no solucionen el problema en su totalidad, abrirán nuevos canales de entendimiento y avance. Considerando que los **conflictos son percepciones**, el diálogo sincero de buena fe entre las personas implicadas en el conflicto, contribuye a que las **percepciones se modifiquen**, los ánimos se calmen y la visión de futuro sea alentador, para bien de las personas y para el de la organización. Escríbenos a contacto@megaron.com.mx para saber tu opinión al respecto.

Referencias:

Universidad de Guanajuato - Nodo - “Fases etapas y procesos para manejar conflictos”.

[File:///Users/Montserratcamagual/Desktop/Tema%203.%20fases,%20etapas%20y%20procesos%20para%20manejar%20el%20conflicto%20-%20recursos%20educativos%20abiertos.html](file:///Users/Montserratcamagual/Desktop/Tema%203.%20fases,%20etapas%20y%20procesos%20para%20manejar%20el%20conflicto%20-%20recursos%20educativos%20abiertos.html)

Oit - “Sistemas de Resolución de Conflictos Laborales”

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf

Gustavo Hernández Orta - “Manual de Gestión y resolución de conflictos”

<http://indesol.gob.mx/cedoc/pdf/li.%20inclusión%20y%20cohesión%20social/Prevención%20y%20gestión%20de%20conflictos/Manual%20de%20gestión%20y%20resolución%20conflictos.pdf>

