JARDIN VILLA MARY
RUTA DE RESOLUCIÒN DE CONFLICTOS INTERNOS DE LOS FUNCIONARIOS

.

OBJETIVO:

Garantizar el buen funcionamiento de la institución, fortaleciendo las buenas pautas de convivencia entre el talento humano.

ALCANCE

Establecer una buena comunicación entre el personal y establecer actividades de integración.

Para una Buena convivencia de la institución se tiene los siguientes parámetros:

1. **Dialogo entre las dos partes del conflicto.**
2. **Dialogo con el Jefe Inmediato y las partes del conflicto.**
3. **Dialogo con la Junta Directiva de ASOBEN y las partes del conflicto, quien tomara las decisiones pertinentes.**
4. **En caso de reincidir se tomaran acciones que afectara el contrato de trabajo.**

JARDIN COFINANCIADO VILLA MARY

¿Qué es el manejo de problemas y conflictos?

El manejo de conflictos parte del conocimiento de la causa que los provoca. Por lo general, los desacuerdos o malentendidos en el lugar de trabajo suelen proceder de:

Mala comunicación: los diferentes estilos de comunicación pueden llevar a malentendidos entre los empleados o entre el empleado y el gerente.

Diferentes valores: la falta de aceptación y comprensión de las diferentes percepciones de la realidad o puntos de vista son fuente de conflictos.

Intereses diferentes: el conflicto ocurre cuando los trabajadores individuales se centran exclusivamente en sus objetivos personales, ignorando las metas organizacionales y el bienestar del equipo.

Recursos escasos: con demasiada frecuencia, los empleados sienten que tienen que competir por los recursos disponibles para hacer su trabajo. Un entorno caracterizado por la escasez de recursos es un lugar de trabajo donde reina el conflicto.

Choques de personalidad: todos los entornos de trabajo están compuestos por individuos con personalidades diferentes y, a menos que todos comprendan y acepten el enfoque mutuo del trabajo y la resolución de problemas, se producirán conflictos.

Desempeño deficiente: cuando uno o más individuos dentro de una unidad de trabajo no están funcionando al nivel de rendimiento normal, el conflicto es inevitable.

Todas estas fuentes de desacuerdos terminan creando situaciones incómodas y de tensión que deberán ser reconducidas por individuos **expertos en el manejo de conflictos interpersonales,** que convertirán esa energía potencialmente destructiva en algo positivo, una experiencia que ayudará a todos a crecer, mejorar y aprender de los errores.

¿Cómo manejar conflictos?

Existen diferentes técnicas que ayudan al manejo de conflictos, aunque destacamos las siguientes:

1. **Hablar con la otra persona,** si se es parte activa en el conflicto, o promover la comunicación, cuando se trata de resolver el que afecta a otros compañeros. Es importante fijar una hora y lugar de reunión donde puedan tratarse las diferencias con calma y buscarse una solución sin ser interrumpidos.
2. **Centrarse en datos objetivos y obviar cualquier subjetividad.** Hay que empezar por buscar una solución y nunca hacer más grandes las diferencias. Tampoco es recomendable generalizar.
3. **Escuchar con atención a la otra parte.** No interrumpir el discurso de nadie y evitar desconectar y prepararse para reaccionar en vez de centrarse en las palabras de la otra

persona. Suele dar buenos resultados reformular lo que la otra persona ha dicho, una vez termina de hablar, para asegurarse de que el mensaje se ha entendido correctamente.

4. **Identificar puntos de acuerdo y desacuerdo.** Resumir las áreas de acuerdo y desacuerdo y preguntar a la otra parte si está de acuerdo con la evaluación. Introducir los ajustes necesarios hasta que se consigan definir los términos del conflicto.
5. **Priorizar las áreas de conflicto.** No todas las cuestiones tienen la misma importancia para todos y, por eso, es preciso concretar qué áreas de conflicto son más importantes para cada parte.
6. **Desarrollar un plan para trabajar en cada desacuerdo.** Hay que comenzar abordando el conflicto más importante y centrarse en el futuro. Pueden acordarse reuniones futuras para continuar las negociaciones.
7. **Celebrar el éxito.** Buscar oportunidades para señalar el progreso y complementar las ideas y los logros de la otra persona.