RESOLUCIÒN DE CONFLICTOS

Todo entorno que contenga una interacción humana es susceptible de enfrentar conflictos. En ese sentido, es normal que en un lugar donde hay personal prestando un servicio o labor, se presenten situaciones que amenazan con desestabilizar el ambiente laboral y afectar la cultura de la organización.

Son estas situaciones las que desencadenan los conflictos laborales, que pueden ser entendidos como enfrentamientos entre dos o más partes derivados de múltiples causas, incluyendo desacuerdos, intereses contrarios, opiniones divergentes o falta de empatía entre los involucrados.

Para entender la naturaleza de un conflicto es imprescindible identificar la raíz del problema y reconocer a los implicados en el mismo, con el fin de establecer la forma en que será manejado para llegar a un acuerdo efectivo.

Los conflictos pueden clasificarse como funcionales (en los que se presenta disposición al diálogo y a la resolución, procurando el bienestar de las personas que conformamos el equipo y/o colectivo laboral) o disfuncionales (en los que se afecta la productividad y el buen desempeño de los trabajadores, poniendo en riesgo la estabilidad del jardín).

En un conflicto funcional la responsable del servicio, ejerce como mediadora y toma una posición neutral que llama a la conciliación y a la búsqueda de acuerdos. La buena gestión de los conflictos puede convertirse en un motor de cambio para la fundación y en una oportunidad de mejora.

MÉTODOS PARA RESOLVER LOS CONFLICTOS LABORALES

Negociación: es la búsqueda de una salida pacífica a un conflicto por medio de la argumentación y de la cooperación entre las partes. En la negociación se busca elaborar una propuesta conjunta que ponga fin al impasse.

Arbitraje: es un mecanismo por el cual los involucrados asignan a un tercero conocido como árbitro para que dé solución a su disputa o enfrentamiento. La resolución arbitral debe ser acogida de forma voluntaria por ambas partes.

Mediación: es un tercero ajeno a las partes que asume una posición neutral en pro de la eliminación de la controversia.

El mediador cumple la función de acercar a los protagonistas del conflicto y acompañarlos en la exploración de una solución.

Conciliación: es un recurso alternativo en el que dos o más personas intentan arreglar las discrepancias, de forma autónoma y con todas las garantías legales, asistidos por un tercero llamado conciliador.

Amigable composición: mecanismo alternativo mediante el cual dos o más personas le encomiendan a uno o varios terceros que actúan como sus mandatarios, la solución del conflicto que los enfrenta. Estas personas se denominan Amigables Componedores y cuentan con un reconocido prestigio, trayectoria y solvencia moral para decidir la forma en que deben resolverse las controversias.

RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

El liderazgo es la capacidad de guiar a los demás hacia el cumplimiento de objetivos comunes y de orientar las relaciones humanas para crear un entorno respetuoso, amigable y ameno, que facilite la productividad y la sana convivencia.

De ahí que la responsable del servicio, antes de asumir su rol jerárquico debe cumplir las labores del líder que ayuda a su colectivo de trabajo, al guarda de seguridad y aquellas personas que hacen parte de los procesos de nuestro jardín a resolver los conflictos y a crecer conjuntamente.

Estas son las principales recomendaciones para lograrlo:

- No ignore las señales de un inconformismo o situación tensa entre dos o más personas de su organización.
- Lo mejor es encarar el problema de forma directa antes de que su desenlace afecte a la organización y jardín..
- Evite asumir una posición en beneficio de alguno de los involucrados.
- Como líder le corresponde ser imparcial al momento de enfrentar cualquier controversia.

- Tome acciones preventivas luego de identificar las posibles causas de un conflicto entre los miembros de la empresa. La prevención puede evitarle muchos dolores de cabeza en el futuro.

- Un líder no solo escucha a todos los implicados en un problema, también se encarga de visualizar posibles salidas pacíficas y consensuadas.

- Procure que en los momentos de tensión predomine el diálogo, el respeto y la tolerancia.

- Identifique las causas del conflicto y las personas que pueden estar generando de forma recurrente malestar en el equipo de trabajo.

Lo más importante es estar preparado para una situación conflictiva y convertir los inconvenientes en oportunidades de mejora. Recuerde utilizar un lenguaje positivo y una comunicación asertiva con los empleados en todo momento.

Dado que el conflicto es inherente e inevitable en las relaciones laborales, establecer procesos eficaces de prevención y resolución de conflictos es fundamental para minimizar la incidencia y las consecuencias de los conflictos en el lugar de trabajo.

TIPOS DE CONFLICTOS

Aprende cuales son los conflictos laborales según cada una de estas distinciones.

Conflicto Intrapersonal: El conflicto lo tiene la misma persona a causa de valores contradictorios entre lo que se le pide y lo que cree correcto.

Conflicto Interpersonal: Es aquel en el que intervienen varias partes. Generalmente suele ocurrir entre empleados y superiores o entre los propios compañeros. En algunos casos también se puede dar entre personal y familias.

Conflicto Intragrupal: Es aquel conflicto que tiene lugar dentro de un mismo grupo.

Conflicto intergrupal: Es aquel que ocurre entre distintos grupos.

Conflicto interorganizacional: Es un conflicto empresarial entre dos o más organizaciones.

TIPOS DE PROBLEMAS LABORALES SEGÚN LAS CAUSAS

Conflicto de relación: Se suele deber a una falta de comunicación.

Conflicto de información: Se ocasiona entre personas que disponen de información falsa o errónea.

Conflicto de intereses: Cada una de las partes percibe que la única manera de hacer las cosas es obstaculizando los intereses de otros.

Conflictos estructurales: Se deben a desigualdades en cuanto a roles.

Conflictos de valores: Cuando una de las partes impone o intenta imponer un sistema exclusivo de valores.

COMO EVITAR CONFLICTOS EN EL TRABAJO

Para trabajar en la prevención de conflictos entre las personas o dentro del jardín, podemos utilizar 3 sencillos pasos. Y, además, existen 6 formas de prevenir los conflictos en el trabajo en las que profundizamos.

Cómo evitar conflictos laborales en 3 pasos

No todos los problemas en el trabajo son previsibles, aun así, debemos utilizar todas las herramientas que estén en nuestras manos para evitar conflictos en el trabajo. Para conseguirlo, estos son los 3 pasos para evitar conflictos laborales que debemos dar:

1 – Establecer una buena comunicación interna

El objetivo de una buena comunicación interna es que las personas cuenten con la información necesaria para desempeñar sus tareas en plazo y forma Por ello, es importante ofrecer la información adecuada y evitar dar información incompleta que pueda crear conflictos. Será necesario tener en cuenta lo siguiente:

Es necesario desmentir los rumores. No hacerlo puede suponer alimentarlos.
No comunicar decisiones empresariales hasta que estas sean firmes y meditadas. Un trabajador no puede enterarse de asuntos que le incumben por terceras personas. Los asuntos individuales deben ser comunicados en privado.

2 – Definir las reglas del juego

Con el objetivo de disminuir al máximo los conflictos en el trabajo, la estructura y las reglas del juego deben ser claras y cumplirse de igual manera para todos y cada uno de los integrantes del juego. Definir liderazgos, objetivos de cada persona (realistas y medibles), responsabilidades, organigrama y vías de comunicación. Por otro lado, es importante dedicar esfuerzos a la selección de personal y saber reaccionar ante personas tóxicas con despidos razonables y con tacto.

3 – Responsables

Si queremos prevenir los conflictos tienen que existir responsables de evitarlos. Fija a un responsable o a un grupo de responsables que trabaje detectando los riesgos y actuando sobre ellos.

prevenir-conflictos-laborales

Formas de prevención de conflictos laborales, Para prevenir conflictos laborales, no deberías dejar de seguir estos consejos:

- Asigne tareas correctamente y evita duplicidades
- Defina competencias y responsabilidades de cada tarea
- Fije objetivos claros, realistas y medibles
- Mantenga informados al personal de los avances y logros
- Establezca planes de incentivos (plan de incentivos laborales y ejemplos prácticos)
- Asegúrese de que cada persona responda a un solo jefe al mismo tiempo
- Una serie de formas de prevenir conflictos en el trabajo que te serán de gran ayuda, ahora bien… ¿Qué hacemos si el conflicto nos ha explotado en la cara?

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

No siempre es posible prevenir los conflictos organizacionales y mucho menos evitarlos, por lo que debemos estar atentos y saber actuar en el caso de que sea necesario resolver conflictos en el trabajo… ¡Una actuación a tiempo es una victoria!

Es habitual detectar conflictos en el ámbito laboral causados por algunos de los motivos que hemos comentado anteriormente en este documento. Los

problemas entre las personas pueden surgir en el día a día sin la necesidad de que exista mala relación entre ellos, no obstante actuar a tiempo y tener estrategias para la resolución de conflictos en las empresas permite evitar que esto evolucione a un problema más grande.

¿Y cómo lo hacemos? A la hora de plantear una estrategia para la resolución de conflictos laborales, es crucial conocer la raíz del conflicto, las personas implicadas y las versiones de cada uno de los grupos. Por otro lado, se recomienda que el responsable de encontrar una resolución de conflictos en el jardín, sea totalmente objetivo y no se posicione por ninguna de las partes.

Cómo resolver conflictos laborales:

Vamos a afrontar un problema, debemos ser inteligentes y seguir una serie de consejos que nos permitan resolver conflictos en el jardín sin salir perjudicados o criticados por el resto de empleados… ¡Buscamos apagar incendios, no avivarlos!

Por ello, ante la pregunta: "¿Cómo resolver un conflicto laboral?", estos son los consejos más útiles para gestionar el problema desde tu posición.

Tratar de mantener la calma y el buen trato con las partes de la disputa. Si tu objetivo es tener respuesta a cómo solucionar conflictos laborales, no puedes incitar a que este se haga más grande.

Marcar un objetivo claro de los resultados que esperamos obtener con nuestra intervención (desbloquear un proyecto, entendimiento entre partes, …) ya que si no tenemos un objetivo claro no tiene ningún sentido intervenir.

Las partes deben estar dispuestas a solucionar el conflicto y conocer que puede ser necesario ceder en algunos aspectos. Como mínimo, reflexionar y empatizar para entender el punto de vista de los demás, será pieza indispensable para encontrar solución a cómo manejar un conflicto laboral.
Evitar los ataques personales que generan una desviación del conflicto principal.

Debemos ser capaces de centrar la atención en el problema, sin entrar a valorar otros aspectos que no están relacionados con la causa.

Entender que no existe una única manera de ver o hacer las cosas. Un problema puede tener varios caminos para llegar a la solución. En otros casos, no siempre es posible llegar a la solución y el simple hecho de aceptar las diferencias y respetarlas ya es una victoria para resolver conflictos en el trabajo.

Los conflictos forman parte de nuestro día a día y no debemos dar excesiva importancia al problema. Es importante actuar a tiempo para encontrar una solución constructiva, pero el rencor y la frustración deben dejarse a un lado… ¡Pasamos página!

Una vez tenemos en cuenta estos 6 consejos, ya estamos preparados para entender cómo se resuelve un conflicto laboral paso a paso… ¡Vamos a ello!

RESOLVER UN CONFLICTO

PASO 1: Detectar el problema
En la resolución de conflictos es factor de importancia principal el detectar en una etapa temprana el problema. Si llegamos demasiado tarde, el conflicto puede suponer un gran problema en el equipo. Por ello, el primero de los pasos para resolver conflictos laborales es detectar el problema, los responsables de este y la causa.

PASO 2: Ver el rompecabezas con perspectiva
Ya hemos detectado que existe un obstáculo entre dos partes, pero… ¿Esto incumbe únicamente a ellos? En los problemas organizacionales, por lo general, suelen producirse grupos de distintas opiniones creando una trifulca entre bandos muy peligrosa. Trata de detectar el problema, TODOS los participantes de este y actúa en consecuencia.

PASO 3: Analizar la situación
Estudia el problema, sus causas, a los responsables y las potenciales consecuencias del conflicto. Para ello, permite a los implicados que argumenten sus puntos de vista, pero no te muestres a favor de ninguno de ellos. Es momento de recolección de datos.

PASO 4: Definir objetivos
Es uno de los pasos para resolver conflictos en el trabajo más importantes. Conoces el problema, has escuchado a las partes implicadas y te crees capaz de afrontarlo… ¿Pero ¿cuál es el objetivo? Define un objetivo claro. Antes hemos comentado algunos: desbloquear un proyecto, entendimiento entre partes.

PASO 5: Crea las condiciones
Si necesitas resolver un conflicto, debes crear las condiciones para que esto ocurra. Por ello, es importante reunir a los implicados en privado en una sala agradable y con luz natural a ser posible. Haz saber que el motivo de la reunión es resolver la disputa y céntrate en los objetivos sin dar pie a disputas de carácter personal, el único objetivo es resolver el problema profesional. Por otro

lado, muéstrate optimista e incide en los objetivos comunes donde ambos puedan estar de acuerdo.

PASO 6: Informarse de la situación
Ya conoces las versiones de ambas partes. Tu trabajo ahora debe ser que la versión coincida dentro de la misma sala con todos los implicados. Encuentra un terreno común donde ambos se sientan cómodos, debe haber un acuerdo en la raíz del problema.

PASO 7: Debatir el problema
Es momento de hablar sobre el conflicto y sus causas para encontrar una solución. Un debate donde ambas partes hablen de forma ordenada guida por el responsable de la resolución del conflicto en el trabajo es la mejor manera. Es necesario incidir en que es necesario ser profesional y estar dispuesto a encontrar una solución que permita al equipo seguir trabajando sin problemas ni rencores.

PASO 8: Buscar soluciones
Ya hemos debatido el problema y sus causas, es momento de navegar en busca de soluciones y pescar aquellas que compartan las partes implicadas. Cada solución deberá incluir una serie de acciones medibles que las partes deberán estar dispuestas a aplicar. Todas ellas por escrito.

PASO 9: Hacer un seguimiento
Hemos detectado el conflicto entre trabajadores, se ha hecho un análisis y se ha trabajado en encontrar soluciones. Para ver si podemos tener éxito, habrá que medir los resultados en las acciones que habíamos definido. Si se cumplen, felicitaremos a los implicados y si existen desviaciones trataremos de corregirlas.

Y ahora bien… ¿Qué acciones podemos tomar para la resolución de conflictos en equipos de trabajo?

Solución de conflictos

Hemos hablado de los pasos para solucionar un conflicto laboral y una vez trabajados, nos encontramos con el reto de encontrar las posibles soluciones para conflictos laborales aplicables a nuestro caso particular… ¿No es así?

Por ello, es necesario profundizar en una serie de estrategias, métodos o técnicas y dinámicas que nos permitan de una vez por todas poner una solución a conflictos laborales que pueden perjudicar el buen funcionamiento de nuestra empresa.

Métodos de resolución de conflictos laborales

Es importante conocer los métodos de resolución de conflictos en las empresas si queremos dar en la tecla ante este tipo de eventualidades. Necesitamos analizar el caso y entonces, estaremos en disposición de elegir las mejores estrategias para resolver conflictos laborales.

Resolución de conflictos laborales

Entre las soluciones de los problemas en el trabajo podemos encontrar las dinámicas de resolución de conflictos que nos permitan detectar a tiempo el caso y resolverlas. Tanto en conflictos laborales duales como grupales.

Dinámicas para detectar conflictos laborales

Dinámica "EN ESTE GRUPO YO…"
Repartimos una fotocopia a todos los integrantes de un grupo con el título "En este grupo yo…". Cada integrante, de forma individual y anónima, deberá rellenarla, en función del sentimiento de grupo que este considere que percibe del grupo y que el cree que aporta. Posteriormente se comentan y analizan las impresiones obtenidas en todo el grupo, logrando reflexionar sobre los resultados que se obtienen.

OBJETIVOS:

Reflexionar, de forma individual, sobre los sentimientos e impresiones sobre las interacciones de la persona, dentro del propio grupo
Descubrir sentimientos sobre el grupo
TIEMPO:
La duración de la dinámica para resolver conflictos es de 25 – 30 minutos aproximadamente.

OBSERVACIONES:
Esta actividad para resolución de conflictos es muy útil para el funcionamiento del grupo, la interacción que se produce, detectar conflictos, roles, etc.

Dinámica "PERDIDOS EN LA LUNA":

Dividimos el grupo en dos. Uno de los subgrupos formados, debe pensar, primero de forma individual y después en común, qué materiales son necesarios para subsistir en la luna para ponerse de acuerdo y presentar su decisión.

El segundo grupo se dedica a observar y analizar las siguientes características:
− Personas del grupo que lideran la puesta en común.

− Personas cuyos comentarios no se tienen en cuenta (su opinión no es escuchada).
− Formas de tomar las decisiones en el grupo.
− Ambiente de la reunión (clima positivo, agresiones verbales, etc…)

Después de que el primer subgrupo haya realizado su tarea, el segundo grupo pone en común ante este primero, las observaciones realizadas y las conclusiones. Por último, ambos grupos deben reflexionar sobre los resultados obtenidos y observados.

OBJETIVOS:

− Observar el trabajo de un grupo ante una situación.
− Observar aptitudes (comportamiento) y actitudes (capacidad) de los participantes de un grupo a la hora de trabajar en equipo.
− Observación del clima laboral entre miembros.
− Observación de capacidades de motivación hacia sus compañeros.
− Desarrollar habilidades comunicativas.

TIEMPO:

La duración de esta dinámica para conflictos es de 25 minutos aproximadamente.

OBSERVACIONES:
Como en el caso anterior, es una dinámica útil para detectar conflictos, roles dentro de un equipo de trabajo, etc. También para reflexionar sobre ello.

Dinámica “EL GATO Y EL RATÓN”

El medidor pide a los participantes del grupo que cierren los ojos y se concentren. Posteriormente cuenta la historia del “gato y el ratón”: “ Entramos en una casa, inmensa, nos convertimos en ratón, todo aquello que nos rodea nos parece grandioso. De repente, nos encontramos a un gato y nos quiere comer, pero justo en el momento de darnos el primer bocado, nosotros nos convertimos en gato y el gato en ratón. Posteriormente, debemos pedir a los integrantes que nos hablen de la moraleja que pueden extraer de dicha historia, por escrito. Posteriormente cada persona cuenta aquello que ha pensado delante de los otros integrantes, dando lugar a un posterior debate.

OBJETIVOS:

– Experimentar sentimientos de empatía hacia otras personas.
– Ponerse en el otro punto de vista.
– Puede servir para hablar de valores.

TIEMPO:

Esta dinámica para resolver un conflicto laboral debe durar unos 20 minutos.

OBSERVACIONES

Es importante que la mecánica de la técnica nos sea útil practicar las habilidades sociales y resolución de conflictos mediante la empatía. Es una metodología para resolución de conflictos en las empresas que permite enfocar los problemas.

Dinámica “MANEJO DE CONFLICTOS”

El animador forma grupos e invita a los participantes a cerrar los ojos y escuchar la siguiente historia: “Todos estáis caminando por la calle, y de repente, veis que se aproxima una persona familiar. Resulta ser alguien con quién estáis en algún tipo de conflicto y os veis en la obligación de decidir rápidamente cómo vais a enfrentar a esta persona. A medida que se va aproximando, se te ocurren muchas opciones. Debes decidir qué harás.

Después de unos segundos, “La persona ya ha pasado”, ¿Cómo te sientes?, ¿Cuál es tu nivel de satisfacción ahora?

Es momento de volver a la realidad y abrir los ojos, el mediador reparte unas hojas para que cada uno de los participantes respondan a las siguientes preguntas:

¿Qué alternativas pensaste?
¿Qué alternativa escogiste?
¿Cómo te sentiste después de ello?
Entonces, se permite a los integrantes de cada grupo comentar las respuestas y se designa a un encargado para hacer un resumen escrito de las conclusiones de cada grupo. Los grupos debaten frente a frente las decisiones tomadas y sus motivos. En general, las estrategias más usadas son evitar, posponer y enfrentar el conflicto.

Por último, se invita a cada persona a comentar de forma verbal sus conclusiones con este ejercicio respecto a los conflictos en el trabajo, o en la vida en general. El mediador trata de hacer reflexionar al grupo sobre ello.

OBJETIVOS
Concienciar acerca de las estrategias utilizadas ante situaciones de conflicto.
Examinar cada método usado para la resolución de conflictos.
Introducir estrategias de negociación.

TIEMPO:
La duración de esta actividad de resolución de conflictos es de 30 Minutos.

Reflexiones para la dinámica “Manejo de conflictos”

Hay personas que intentan evitar situaciones conflictivas y otras que tratan de huir de ciertos tipos de conflictos. Esto se da porque las personas no saben enfrentar de forma satisfactoria tales situaciones, o porque no poseen las habilidades necesarias para negociar conflictos laborales o de otro tipo.

Aunque estas estrategias de evitar tengan utilidad en algunas ocasiones donde la fuga es posible, por lo general no proporcionan un alto nivel de satisfacción, dejan dudas y miedo ante el mismo tipo de situaciones en el futuro, y merman valores como la valentía y persistencia.

La otra opción es posponer para enfriar la situación. Aun así, esta genera insatisfacción e inseguridad respecto del futuro.

La tercera, afrontar el conflicto, implica un enfrentamiento ante las situaciones y personas dentro del conflicto. Usando la estrategia de negociación, ambas partes del conflicto pueden lograr la victoria. Todo indica que un uso eficiente

de la negociación proporciona generalmente más consecuencias positivas en forma de soluciones y compromisos que consecuencias negativas.

No obstante son necesarias habilidades como determinar el origen del conflicto, empatía, buscar soluciones y estar dispuesto a llegar a un consenso.

Estas son las dinámicas para resolver conflictos laborales recomendadas. Prueba algunas de ellas con tus empleados y equipos de trabajo y lograrás detectar o trabajar conflictos en el trabajo que pueden incidir en el rendimiento y resultados de tu empresa.

Por último, no eres el primero y tampoco serás el último en tener que afrontar este tipo de problemas laborales entre trabajadores, por lo que te será útil conocer algunos ejemplos de conflictos laborales en las empresas.

Ejemplos de casos de conflictos laborales

Impuntualidad

Existen personas que son prácticamente siempre impuntuales, llegando 5 o 10 minutos más tarde. Si no actúas, solo conseguirás que el resto de compañeros, al ver que no tiene castigo, imiten su comportamiento. Lo que era un caso aislado se puede convertir en un problema en el cuidado calificado de los niños y niñas. Hablamos de empresas donde no está implementada la flexibilidad horaria, ya que entonces no hablaríamos de impuntualidades.

Rumores, mentiras y comportamientos negativos

Si cuentas con personas que critican a sus compañeros de trabajo, se quejan continuamente y expanden rumores infundados, debes actuar. La mejor solución para estos casos es intentar reorientar la situación teniendo un encuentro con dicha persona, y hacer un liderazgo motivacional para lograr un cambio de actitud y mejorar el clima laboral. Obviamente, la mejor solución es afinar en los procesos de selección.

Tal vez te ayuden la guía para ser un buen líder y algunas de estas 65 ideas de motivación laboral para tus trabajadores.

Problemas de ruido
Ante la tendencia de oficinas abiertas, con muchas ventajas, es habitual que se produzca ruido. La radio, conversaciones entre compañeros, teléfonos… pueden desconcentrar al resto de empleados generando malestar y falta de productividad.

Una de las posibles soluciones para ejemplos de conflictos laborales en una empresa como este, es crear un código de conducta para tu oficina, una serie de normas que mejoren este problema como, por ejemplo, usar auriculares o utilizar salas de reuniones o zonas comunes para hablar.

Problemas de discriminación

Debemos evitar todo tipo de discriminación ya que además de influir en una baja productividad de algunos de los empleados y un mal clima laboral, esto puede suponer problemas legales para la empresa. Un ejemplo de discriminación muy común en las compañías es el empleado que siente que continuamente recibe las tareas de menor responsabilidad y más aburridas, generando en él un resentimiento hacia sus compañeros, superiores y empresa.

La solución en este ejemplo de conflicto laboral es revisar el reparto de tareas y responsabilidades, haciendo los cambios necesarios para que el reparto sea equitativo y no exista discriminación.

Conflictos de revisión del desempeño

Siempre recomendamos hacer una evaluación del desempeño a tus trabajadores ya que esto repercute en que estos se sientan valorados y motivados, además de los beneficios para la empresa de conocer el rendimiento de cada uno de los miembros del equipo. No obstante, esto, también nos vemos obligados a informar a nuestros empleados de evaluaciones de desempeño negativas por lo que los empleados se pueden sentir molestos por no recibir un aumento de sueldo, promociones o cualquier otro incentivo asociado a su rendimiento. Esto puede generar una actitud negativa en el trabajo de dicho trabajador, por lo que es necesario actuar tan pronto como sea detectado. En este caso, la mejor solución es trabajar codo con codo con el trabajador para crear un plan de acciones, con plazos marcados, que permitan mejorar su rendimiento y asociar dicho rendimiento a incentivos garantizados. Permite a tu trabajador que participe activamente del proceso para conseguir su implicación en la consecución de los objetivos.

Conflictos con familias

En nuestro jardín el equipo de trabajo está en contacto continuamente con las familias y esto puede generar algún que otro conflicto que puede afectar negativamente al jardín. A menudo

Conflictos de liderazgo

Por lo general, las personas pueden presionados por sus mandos superiores o perciben una falta de orientación por su parte en objetivos excesivamente

ambiciosos. Ante este tipo de conflictos, se recomienda mediar entre ellos para que cada uno entienda la perspectiva del otro y se pueda llegar a un acuerdo. Si esto no funciona y es posible, la mejor solución es colocar a tu empleado bajo otro superior. Debes evitar tratos de favor hacia los superiores que den a entender a los empleados que no se les escucha, lo que puede desembocar en pérdida de talento.

Resistencia al cambio

Una de las acciones más difíciles de las personas son la gestión de los cambios en las organizaciones. Los equipos están cómodos en una zona de confort, por lo que ante cualquier cambio existirán compañeros con resistencia al cambio.

La solución ante este tipo de conflicto laboral pasa por hacerlo por fases y escuchar a las personas que se resisten ante el cambio organizacional.



SEMILLITAS DE AMOR

FUNDACIÓN PEPASO

RUTAS RESOLUCIÒN DE CONFLICTOS

Para la resolución de conflictos laborales son necesarias dos cosas:

1. Detectar a tiempo la disputa, para evitar que se convierta en un problema mayor.
2. Tener un plan de actuación, para que el manejo de conflictos laborales tenga una respuesta efectiva y pronta.

ACCIONES EFECTIVAS PARA RESOLVER CONFLICTOS LABORALES

1. Escucha imparcialmente.
2. Investigar
3. Encuentra la raíz del problema.
4. Sé diplomático.
5. Acuerda una resolución.
6. No siempre debes participar de la solución.
7. Analiza la personalidad de tus colaboradores.

PARA SOLUCIONAR CONFLICTOS

1. IDENTIFICAR EL PROBLEMA: ¿**Cuál** es el problema?
2. BUSCAR SOLUCIONES: ¿Qué posibles soluciones?
3. EVALUAR SOLUCIONES: ¿Qué soluciones son las mejores?
4. TOMAR DECISIONES: ¿Qué **solución** elegimos?
5. EVALUAR DECISIÓN: ¿Ha funcionado?

RESPONSABLES:

- Representante legal
- Responsable del servicio
- Colectivo de trabajo
- Guarda de seguridad

Elaboro: Yolima Velasquez