

## MANEJO DE CONFLICTOS Y MEDIOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El manejo de conflictos es un proceso en el que se gestiona un desacuerdo entre varias partes con el propósito de minimizar el impacto negativo del problema, aliviar la tensión entre los involucrados y alcanzar un acuerdo satisfactorio.

Los conflictos interpersonales surgen en el ámbito familiar, laboral y cualquier otro espacio de socialización. Dentro de la dinámica empresarial la aparición de conflictos es una parte natural de la convivencia.

Las relaciones interpersonales, la comunicación efectiva y la gestión de productividad son tres de los aspectos que pueden mejorar en la empresa al adoptar estrategias para el manejo de conflictos.

El manejo de problemas y conflictos es una de las responsabilidades del área de recursos humanos. Según el nivel organizacional que afectan, los conflictos laborales pueden ser:

- Intrapersonales: contradicción personal entre valores y funciones;
- Interpersonales: desacuerdo entre funcionarios, o entre clientes y funcionarios;
- Intragrupales: entre dos o más grupos diferentes;
- Interorganizacionales: entre organizaciones.

La resolución de conflictos puede marcar la diferencia entre tus pares y tú, ayudarte a destacar en el equipo y convertirse en el atributo que te impulse hacia posiciones superiores dentro de la corporación.

Pero antes, conviene que identifiques algunas causas de los conflictos y malentendidos laborales.

## **8 motivos que propician los conflictos laborales**

Si te familiarizas con el origen de los problemas, serás capaz de prevenirlos, minimizarlos o simplificarlos.

Por eso, antes de mostrarte cómo solucionar conflictos laborales o desacuerdos con tus clientes, reconoce las causas más comunes de los conflictos en el ámbito corporativo:

- 1.- Deficiencia en la organización de procesos y funciones;
- 2.- Objetivos confusos o indefinidos;
- 3.- Deficiencia de desempeño de parte del equipo;
- 4.- Uso erróneo de los medios de comunicación interna;
- 5.- Valores desalineados entre los miembros del grupo;
- 6.- Divergencia de intereses entre la organización y sus miembros;
- 7.- Escasez de recursos materiales y tecnológicos;
- 8.- Diferencias de personalidad entre los miembros.

La tensión generada por cualquiera de estos motivos puede ser aliviada por un especialista en negociación y manejo de conflictos. El único requisito es tener disposición para la negociación y recursos de manejo de conflictos para usar en cada oportunidad.

## **Estilos de manejo de conflictos: 5 formas de solucionar malentendidos**

Ya sea entre compañeros de trabajo o con un cliente, es conveniente que estés preparado para el manejo de problemas y conflictos.

### **¿Te animas a aprender 5 estilos para lidiar con malentendidos?**

#### **Colaborativo**

Es el estilo adecuado para las soluciones completas, donde lo que interesa es no comprometer las creencias y opiniones de los involucrados en el malentendido. Se prioriza complacer a todas las partes y brindar beneficios mutuos. Es el estilo de resolución de conflictos adecuado para incluir las perspectivas en su totalidad, sin ofender a nadie.

## **Comprometido**

Este es el estilo recomendado cuando conviene llegar a una solución rápida, que satisfaga parcialmente a todos los involucrados. Prioriza la resolución de conflictos que requieren soluciones inmediatas, aunque no permanentes. No suele ser el estilo más satisfactorio para las partes en desacuerdo.

## **Complaciente**

Es el estilo de quienes ceden sus intereses en beneficio de terceros. Es la manera de gestionar conflictos cuando el asunto es menos importante para ti que para las otras personas involucradas. Se recomienda en situaciones en las que no tienes la razón, quieres mantener la armonía y puedes ceder ante el punto de vista del otro.

## **Competitivo**

Se contrapone al anterior, pues es el estilo de quien no cede en sus posiciones. El punto de vista personal se utiliza como argumento para invalidar las opiniones ajenas, hasta alcanzar un propósito. Es la manera indicada de gestionar conflictos si necesitas evitar un problema aún más grave, finalizar una situación de conflicto prolongada, lograr que los demás acepten una posición que no está en negociación o defender derechos.

## **Evasivo**

Es el estilo de resolución de conflictos de quien no soluciona las situaciones problemáticas. En lugar de aplicar técnicas de negociación y manejo de conflictos, se opta por prorrogar el momento de la resolución, evitando la confrontación. Puede ser la manera más apropiada de solucionar un desacuerdo donde no tienes interés de participar, bien sea por falta de opinión o tiempo. También se aplica en circunstancias en las que la resolución del conflicto podría generar resentimientos y deterioro de relaciones.

Independientemente del abordaje que utilices, toda resolución y manejo de conflictos debe aspirar a promover la aplicación de justicia en el origen del problema enseguida que haya aparecido y sin represalias.

## 7 acciones para el manejo de conflictos

Si no ha sido posible evitar una situación de desacuerdo, es hora de tomar acciones para la negociación y manejo de conflictos.

Para eso te recomendamos tomar una actitud asertiva, que no aumente el tamaño del problema. A la hora de hacer un manejo de conflictos, ten en cuenta estas 7 acciones:

**Conversar:** la comunicación es la base de todas las relaciones y el comienzo para cualquier resolución de conflictos. Es recomendable buscar un espacio neutro para manejar el problema, escuchar todas las opiniones de los afectados y proponer soluciones sin atropellar.

**No juzgar:** es importante no colocar tus opiniones personales en medio de la resolución del problema. Evaluar los hechos es más constructivo que generalizar basado en suposiciones y subjetividades.

**Escuchar:** es fundamental escuchar para entender y no para reaccionar ante las opiniones ajenas. Evita interrumpir a las personas mientras estas exponen sus puntos de vista y practica técnicas de comunicación efectiva, como parafrasear lo que fue dicho antes de responder.

**Resumir:** Es importante ajustar la decisión hasta que satisfaga a las partes de la forma más completa posible.

**Priorizar:** no todas las situaciones son igual de graves para la continuidad de las relaciones laborales y de negocios. Es necesario definir los asuntos de mayor interés para abordar durante la negociación del conflicto, sin traer a la discusión problemas ya resueltos.

**Planificar:** es importante dejar un esquema de acciones preestablecidas para facilitar la negociación al abordar el manejo de problemas de una forma sistemática. Este plan

estratégico para el manejo de conflictos debe considerar la prioridad de cada situación y el alcance de las soluciones a las que se aspira.

**Reconocer:** según la gravedad del conflicto en resolución, conviene hacer revisiones para dar feedback a las partes involucradas en el conflicto, incentivar los logros y proporcionar nuevas ideas para la evolución de la situación.

### **Resolución y manejo de conflictos: 4 formas prácticas**

¿Sabes cómo actuar en tu día a día para que el manejo de conflictos se convierta en una fuente de oportunidades para el crecimiento de tu empresa?

Conoce 4 formas de poner en práctica el manejo de conflictos:

#### **Arbitraje**

Durante la negociación del conflicto se delega en una persona de mayor autoridad en la organización o ajena a esta, quien propone una solución. Se indica en casos graves, que requieren una solución rápida, en donde las demandas y reclamos de las partes no pueden ser del todo satisfechas.

#### **Facilitación**

Este mecanismo de negociación propone delegar en una persona neutra, quien ayuda a establecer el diálogo entre los interesados sin dar una solución. Se indica en casos de poca gravedad, en donde se confía en las habilidades de negociación del intercesor elegido para lograr el consenso entre las partes.

#### **Mediación**

Se escoge una persona ajena al asunto para servir como mediadora del conflicto, cuyo propósito es crear un ambiente adecuado para la negociación y resolución del desacuerdo. Es la opción más idónea en los casos en los que las partes no tienen ya ninguna relación que les permita establecer un diálogo sin intermediarios.

## **Indagación**

Una persona o ente neutro abre una investigación formal sobre las causas que originaron el conflicto y las circunstancias de las partes involucradas. Posteriormente se realiza una fase de aconsejamiento con el objetivo de minimizar el desacuerdo y proponer soluciones justas.

## **Herramientas para dominar el manejo de conflictos**

Debido a la importancia del manejo de conflictos laborales, existe una gama de herramientas para facilitar la adquisición de habilidades técnicas y comportamentales. El dominio de estos recursos puede hacer de tus funcionarios expertos gestores de problemas.

## **Cursos**

Plataformas de aprendizaje en línea como LinkedIn Learning ofrecen cursos generales sobre el manejo de conflictos laborales. También es posible recibir capacitación para la resolución y manejo de conflictos en niveles avanzados.

Es importante que identifiques las necesidades específicas de tus funcionarios que podrían convertirse en fuente de conflicto para el negocio. A partir de ahí buscas opciones indicadas para áreas de gestión específicas, como las necesidades de comunicación en corporaciones multiculturales.

## **Coaching**

Las técnicas que se valen de elementos de psicología manejan recursos que colaboran con la resolución de conflictos de cualquier índole. Esto se logra basado en la combinación entre dos ejes de comportamiento: determinación y cooperación.

Una de las vertientes del coaching propone ver los conflictos como una fuente de oportunidades, lo que se conoce como conflicto en positivo.

## **Estudio de casos**

También es posible inspirarse en ejemplos de casos que usaron técnicas de negociación y manejo de conflictos ya resueltos, para tomar como referencia ante las situaciones de desacuerdo que se te presenten.

Puedes familiarizarte con la aplicación de técnicas de mediación en la resolución de conflictos por medio del estudio de situaciones:

[https://youtube.com/watch?v=T\\_nM3NBCo-M](https://youtube.com/watch?v=T_nM3NBCo-M)

## **Investigaciones académicas**

Existe un sinfín de material académico sobre el manejo de conflictos que puede servir para profundizar en el análisis de la satisfacción laboral en relación a la cultura de manejo de conflictos.

Al mismo tiempo, la lectura puede brindarte información útil para dinamizar tu capacidad de transformación de conflictos en la mediación empresarial.

## **Software**

La necesidad de manejar conflictos con clientes y entre miembros de tu equipo de trabajo es inevitable. Por eso, las herramientas de software previenen el surgimiento de malentendidos, aumentan la productividad y promueven la eficiencia de la comunicación organizacional. Anímate a optimizar la relación con tus clientes y disfruta de herramientas de comunicación listas para usar, de rápida configuración y fácil manejo.

En este sentido, los programas como Zendesk auxilian los procesos de comunicación interna y externa. Con este software ganas grandes aliados para ayudar a tus agentes y equipos internos a hacer su labor y reducir la posibilidad de conflictos.

**Referencia:**

Da Silva Douglas (2022). Manejo de conflictos: estrategias prácticas de resolución. Recuperado de:  
<https://www.zendesk.com.mx/blog/manejo-de-conflictos-estrategias-practicas-de-resolucion/>

