

Resolución de conflictos en el trabajo

Ben Dattner, Ph.D.
Dattner Consulting, LLC

Resolución de conflicto en el trabajo

- Introducción
- Causas y contexto
- Procesos
- Recomendaciones
- Conclusión

Introducción

➤ Introducción

- Causas y contexto
- Procesos
- Recomendaciones
- Conclusión

Conflictos en el trabajo:

- Están basados en diferencias de intereses que pueden ser reales o percibidas
- Tienen aspectos concretos y simbólicos
- Involucra la política organizacional junto con los procesos intergrupales e intragrupal y procesos interpersonales e intrapersonales

Contexto y causas

- Introducción
- Causas y contexto
- Procesos
- Recomendaciones
- Conclusión

- Las personas y los grupos tienen una tendencia a ver a las situaciones como “ganar-perder” en lugar de verlas como “ganar’ganar”
- Las interacciones en el trabajo pueden afectar positiva o negativamente la posición social de la persona y también las percepciones propias
- Es fácil que la confianza desaparezca y la competencia se transforme en un conflicto destructivo entre los individuos y entre los grupos

- Los procesos interpersonales pueden llevar a ciclos de interacción tanto positivos como negativos
- Los procesos intrapersonales pueden llevar a ciclos de pensamiento y acción tanto positivos como negativos
- Los conflictos pueden crecer rápidamente y aparecer como problemas en sí mismos
- Cuando el orgullo ha sido dañado las personas buscan revancha y pueden ir mas allá de lo razonable

Recomendaciones

- Introducción
- Causas y contexto
- Procesos
- **Recomendaciones**
- Conclusión

- Ser honesto con uno mismo acerca de lo que es realmente importante
- Ser sincero con las otras personas acerca de las necesidades y preocupaciones propias
- Se deben buscar oportunidades para encontrar soluciones que permitan que todas las partes puedan ganar
- Se deben detallar los posibles riesgos así como los posibles costos de continuar con el conflicto
- Se debe verificar que el mensaje que uno intenta comunicar sea el mismo que los demás reciben

Recomendaciones (continuación)

- Introducción
- Causas y contexto
- Procesos
- **Recomendaciones**
- Conclusión

- Se debe mantener un clima que sea lo más amistoso posible
- Se debe desafiar la posición que toma la otra persona en el conflicto y no a la persona en sí misma
- Las situaciones se deben contextualizar de manera positiva, no negativa.
- Es importante dejarle saber a la otra parte involucrada en el conflicto que sus metas son consideradas importantes
- No permita que la estima de los demás quede totalmente perdida

Conclusión

- Introducción
- Causas y contexto
- Procesos
- Recomendaciones
- Conclusión

- El conflicto es una parte inevitable de la vida organizacional. Un cierto grado de conflicto puede ser beneficioso para la organización
- Los conflictos suelen tomar vida propia, cuando esto sucede la posibilidad de un resultado beneficioso queda minimizada
- Cuando se presta atención a aquellos procesos que pueden provocar que los conflictos se conviertan en destructivos, los conflictos pueden llegar a minimizarse, resolverse y hasta a evitarse

Ben Dattner, Ph.D.

www.dattnerconsulting.com/spanish

dattner@dattnerconsulting.com

212-501-8945