

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

3

OBJETIVO:

Al término de esta Unidad, esperamos que estés en condiciones de:

Aplicar los elementos principales para la resolución de problemas, a fin de manejar adecuadamente situaciones conflictivas que se pueden generar en el ejercicio de su gestión.



CHARLA 5 MIN. DIA*12: RESOLUCION DE CONFLICTOS

1. RESOLUCION DE CONFLICTOS

La existencia de conflictos es algo que acompaña siempre al ser humano, sin embargo, el conflicto suele verse casi exclusivamente desde un punto de vista negativo. En algunos casos, es posible reconocer que el conflicto es necesario y bueno para el adecuado funcionamiento de las relaciones entre las personas y de las organizaciones.



Una sociedad o una organización sin conflicto es una organización que no cambia y no tiene capacidad para crear y crecer.

El conflicto llevado a extremo puede generar resentimiento y rompimiento en las relaciones interpersonales, lo que puede durar meses o años después que el problema ha pasado, perjudicando de esta forma el ambiente de trabajo dentro de las organizaciones.

Por ello, es necesario entenderlo muy bien, ya que de su adecuado manejo depende en buena medida la existencia de ambientes de trabajo adecuados y gratificantes.

1.1. ¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

Podemos decir que es:

- a. Un conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin.
- b. Un asunto delicado, difícil, que puede admitir varias soluciones.
- c. Conjunto de dificultades de orden afectivo.



Tenemos que cuando se presenta un conflicto, una de las partes afectadas percibe que la otra parte realizó o va a realizar algo que lo afecta negativamente en sus intereses principales. Es decir, alguien percibe que sus objetivos o acciones no concuerdan con los de la otra persona. Se trata de una percepción, y como tal, está sujeta a la apreciación personal de cada uno de los implicados. Sea que se trate de percepciones precisas o imprecisas, las personas envueltas en un conflicto sienten que la ganancia de un lado significa la pérdida del otro.

1.2. CAUSAS PRINCIPALES DE CONFLICTO EN EL TRABAJO

Los conflictos normalmente se producen cuando las personas tienen opiniones diferentes o cuando tratan de lograr lo que desean a expensas de los demás. De los estudios realizados se ha concluido que las causas principales de conflicto en el trabajo radican en:

- Desavenencias por mala comunicación.
- Choques de personalidad.
- Diferencias de metas, mal comunicadas o definidas.
- Desempeño deficiente.
- Diferencias en los métodos que se van a usar.
- Problemas relacionados con las áreas de responsabilidad.
- Falta de cooperación.
- Problemas relacionados con las áreas de autoridad.
- Competencia por recursos limitados.
- No cumplimiento de las reglas o políticas.



Los estudios realizados también revelan que muchas de las personas que desempeñan cargos de supervisión deben dedicar una cuarta parte de su tiempo a solucionar conflictos.

Por ende, es fundamental que manejen la comunicación eficaz cómo su mejor herramienta para resolver conflictos.

1.3. ¿EL CONFLICTO ES POSITIVO O NEGATIVO?

El conflicto no tiene por qué ser un problema. En la organización, el conflicto puede tener aspectos positivos y/o negativos. Las primeras nociones de conflicto lo sitúan en un nivel negativo: es necesario eliminarlo.

Luego, más tarde, se piensa en él como algo natural, pero que debe tratar de minimizarse; por último, autores de reciente aparición hablan de él como algo imprescindible: debe promoverse.

De todas maneras, el conflicto puede ser más o menos positivo de acuerdo, principalmente a los resultados que tenga. Así:

El conflicto puede ser positivo cuando:

- + Ayuda a sacar a flote un problema.
- + Da por resultado la solución de los problemas.
- + Genera mayor participación e interés individual frente a algún problema.
- + Libera las emociones acumuladas.
- + Le ayuda a la gente a desarrollar sus capacidades.



El conflicto puede ser negativo cuando:

- Hace que la atención de las personas se desvíe de los asuntos realmente importantes.
- Crea sentimientos de insatisfacción en las personas involucradas.
- Hace que los individuos y los grupos se aislen y pierdan el deseo de cooperar.



El conflicto mismo puede estimular la búsqueda de nuevos métodos o soluciones. Cuando las partes se encuentran viendo cuál de dos alternativas aceptar, su desacuerdo debiera estimular el encuentro de otra solución mutuamente aceptable. De manera similar, cuando ambas partes están a la espera de una adecuada participación de recursos escasos, en realidad encuentran que sus necesidades o metas pueden ir al lado del desarrollo de soluciones creativas que ninguna de las partes había considerado previamente.

“Debe estar claro que el conflicto es un proceso que en sí mismo no es bueno ni malo, pero que posee elementos y resultados que pueden ser juzgados en forma favorable o desfavorable por aquellos que participan en él o lo evalúan”

