

### 3. Señales que el equipo tiene problemas

Existen señales que nos ayudan a identificar problemas en los equipos de trabajo, los cuales para el beneficio particular y grupal de sus miembros deben resolverse adecuadamente.

Existen algunas de naturaleza externa y otras de naturaleza interna, ambas perjudican el buen desempeño del equipo. Algunas son:

- Dificultades en la organización, tales como modificaciones del ambiente externo, cambios en la economía, leyes o competencia
- Problemas de liderazgo
- Conflictos interpersonales por diferencias de opinión, estilos, ritmos de trabajo, niveles de educación y experiencia, maneras de aprender, juegos de poder, entre otros
- Interacciones de grupo al ignorarse procesos grupales como el establecimiento de la confianza, la clarificación de metas y toma de decisiones
- Competencias individuales, internas o externas





## 4. Conflicto al interior del Equipo

Hay una idea muy extendida: ver el conflicto como algo negativo y, por lo tanto, tratar de eludirlo. Probablemente esta idea esté basada en diversos motivos: cuando pensamos en un conflicto lo relacionamos con la **forma** en que habitualmente se suele enfrentar o resolver, ya que la mayoría no hemos sido educados para enfrentar los conflictos de una manera positiva.



No obstante, el conflicto es innato al ser humano como ser sociable que interacciona con otras personas con las que va a discrepar y con las que va a tener intereses y necesidades contrapuestas. El conflicto es ineludible, y por más que tratemos de evitarlo, **él** continúa su dinámica.

Visualizar el conflicto como algo positivo, nos permite considerar dos situaciones:

- La diversidad y la diferencia como un valor. Vivimos en un mundo plural y en el que la diversidad desde la cooperación y la solidaridad es una fuente de crecimiento y enriquecimiento mutuo, de respetar la diversidad de opiniones y percepciones.
- Sólo a través de entrar en conflicto con estructuras injustas y/o las personas que las mantienen, la sociedad puede avanzar hacia modelos mejores, a la búsqueda de soluciones satisfactorias e innovadoras.

El reto que se nos plantea será, aprender a enfrentar y resolver los conflictos de una manera constructiva "no violenta", esto conlleva a comprender qué es el conflicto y conocer sus componentes, así como a desarrollar actitudes y estrategias para resolverlo.

Algunos equipos pareciera que en lugar de lograr metas y resolver problemas, se dedican a crear más problemas de los que pueden resolver.

- Algunos conflictos nacen de la incompatibilidad de caracteres y rara vez pueden terminar en algo benéfico.
- Otros conflictos vienen de las diferentes metas y diferentes percepciones que tiene cada miembro del equipo, tanto para sí como para el equipo.



En todos los equipos se dan ambos tipos de conflicto. Generalmente el conflicto se da en la etapa inicial, el conflicto cognitivo se da cuando el equipo está encaminado a la consecución de su objetivo.



Cada equipo tiene diferentes estilos de solucionar conflictos:

- La evasión: consiste en negar las diferencias y dejarlas pasar.
- La imposición: cuando uno o varios de los miembros son obligados a cambiar.
- El acuerdo: donde se requiere que quienes tienen conflicto hagan concesiones.
- La negociación: que busca encontrar una solución en la cual todos ganen.



1. El conflicto estimula las emociones en vez de la razón. El flujo de información se reduce a medida que las partes en conflicto acaparen información. Las decisiones se basan en información incompleta.
2. El conflicto interfiere con el funcionamiento normal del equipo y los procesos de la organización. Crea caos y desorden, es ineficiente.
3. La atención se aleja de los objetivos organizacionales a favor de metas personales.
4. Reacciones humanas típicas frente al conflicto limitan el funcionamiento de la organización. (Frustración, la lucha interna, el ausentismo y la rotación de personal).

