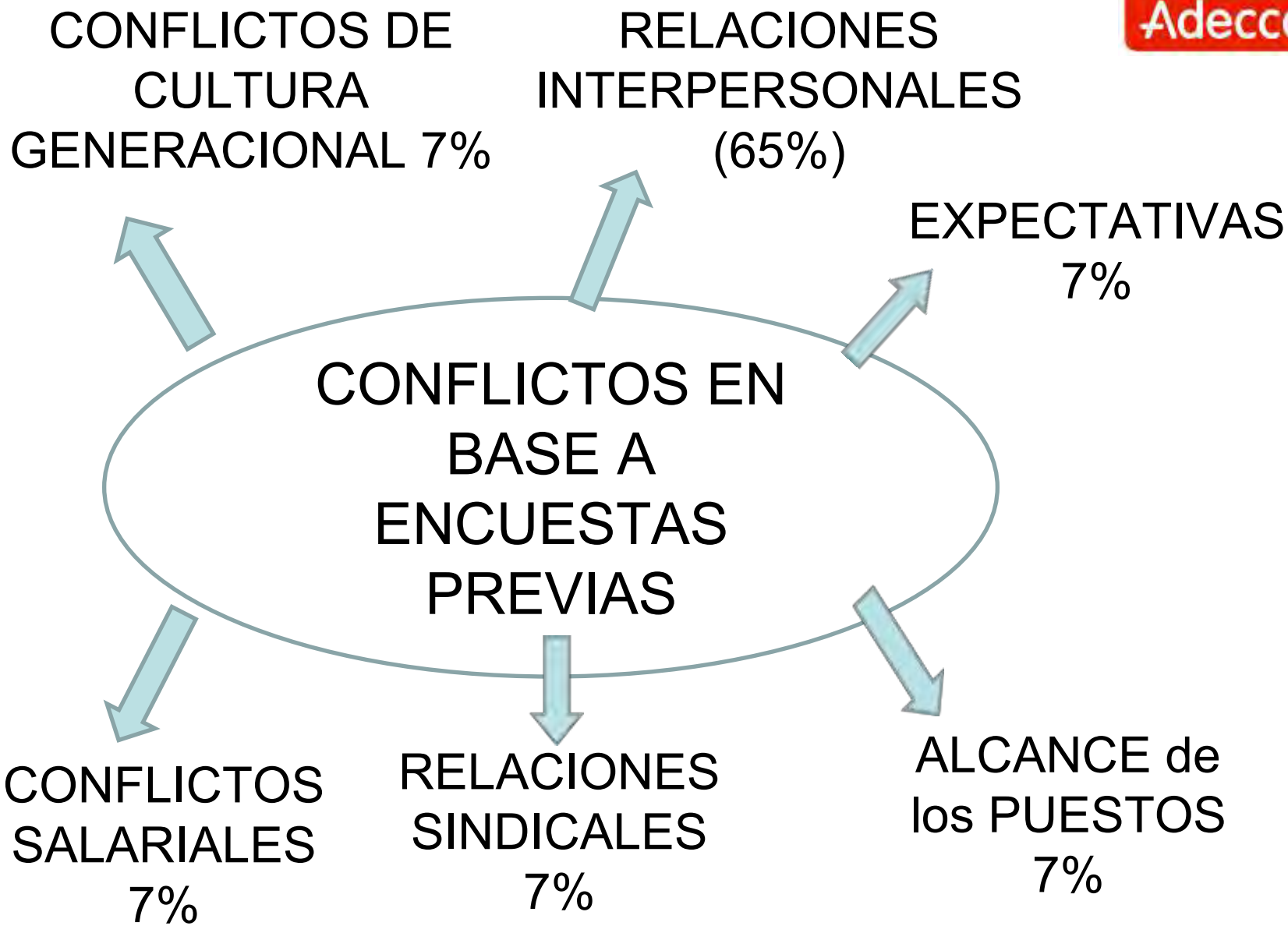


# LOS CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL



¿Cómo podemos abordarlos desde  
Recursos Humanos?

Dr. Fabian Castriota, septiembre 2013



## ITEM RELACIONES INTERPERSONALES

- Se incrementa en empresas familiares
- Celos, culpar al otro
- Falta de autoridad
- Perder la compostura
- La distancia complica aún más

## CONFLICTO: DIFERENCIA ENTRE PARTES.

Se caracteriza por su dinámica y el clima de tensión o fricción asociado al mismo, que suele incrementarse si no se resuelve.

Los criterios de clasificación de los conflictos de trabajo son los siguientes:

- A) En razón de los individuos involucrados.
- B) En función de la naturaleza del conflicto.
- C) En base a los intereses que representan o están en juego

«Las organizaciones están llenas de conflictos y éstos tienen muchas facetas.

Pueden ocultarlos, controlarlos, taparlos, luchar contra ellos, negarlos o evitarlos; pero hagan lo que hagan no pueden hacerlos desaparecer»



## ACTUACION DE LOS CONFLICTOS

LA ACTUACIÓN ES AQUELLA PORCIÓN DEL  
CONFLICTO QUE PODEMOS VER,  
EL PRODUCTO.

EL CONFLICTO ES UN PROCESO  
que puede resultar **POSITIVO** o **NEGATIVO**

## ACTUACION = COSTOS

- Juicios y demandas.
- Violencia.
- Gremialización y huelgas.
- Vandalismo.
- Pérdida de tiempo.
- Pérdida de empleados valiosos.
- Sabotaje, robo, o daño.
- Baja motivación.
- Mala predisposición.
- Impuntualidad/ausentismo.
- Enfermedades.
- Retaceo de información.
- Desconfianza.
- La comunicación se carga de rumores.
- Clima de inestabilidad.
- Baja productividad.

- TODA ORGANIZACIÓN PAGA UN PRECIO POR NO  
MANEJAR LOS CONFLICTOS...

...PERO POCAS SABEN CUÁNTO!

- TODA ORGANIZACIÓN TIENE UNA ESTRATEGIA PARA  
RESOLVER CONFLICTOS...

PERO POCAS SABEN CUÁL ES...!



# ESTRATEGIAS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

1. DIAGNOSTICO: foco del conflicto (despersonalizar)
2. Definir y formular el conflicto (intereses/posiciones)
3. Búsqueda de alternativas
4. Decisiones
5. Ejecución y verificación de la solución

DATO DE ENCUESTAS: **100% diálogo**

Diálogo = COMUNICACION

## EL CONFLICTO



## RESOLVIENDO LOS CONFLICTOS: diferenciar INTERES VS POSICION

The Adecco logo is a red rounded rectangle with the word "Adecco" written in white, sans-serif font.

- Cuesta encontrar relaciones humanas libres de conflictos. Cada uno defiende sus intereses, y eso conduce inevitablemente al «choque». Si sobreviene la disputa uno gana y el otro pierde, o ambos terminan con menos de lo que querían originalmente.
- Sin embargo, muchas veces, ese triste resultado podría evitarse, si las partes fueran capaces de diferenciar las posiciones de los intereses.
- Los INTERESES son aquellos que nos motiva, y se relacionan con nuestras necesidades, deseos, aspiraciones, preocupaciones y miedos.
- Una POSICION consiste en una demanda concreta que realizamos ante los demás para asegurarnos de que nuestros intereses quedarán satisfechos.
- El problema es que adoptamos la posición más obvia («esto es mío»), la que creemos que mejor respalda nuestro interés en la cuestión, y nos aferramos a ella sin reparar en el interés ajeno.
- Es así como las negociaciones se transforman en discusiones inútiles con fracaso asegurado.

La forma de evitar **fracasar** es generar un ámbito en el que pueda producirse un diálogo verdadero, donde cada uno pueda conocer el verdadero interés del otro.

En ese contexto, las partes podrán analizar la situación y descubrir que, aunque sus posiciones sean irreconciliables, existen formas de armonizar sus intereses y encontrar soluciones con las que ambos salgan ganando.

**MUCHAS GRACIAS!!**