

# Recomendaciones para solucionar los conflictos laborales



# Recomendaciones para solucionar los conflictos laborales

La capacidad que se tenga para resolver los obstáculos o conflictos que puedan llegar a presentarse entre los equipos de trabajo, contribuye al buen desarrollo del capital humano y al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Para cumplir los objetivos de un negocio se utilizan varios recursos: tecnológicos, financieros, operacionales y humanos, entre otros, y es inevitable que en este último, se presentan ocasionalmente discrepancias en las relaciones y convivencia de los colaboradores.

Cómo solucionar los conflictos laborales se ha convertido en una de las preguntas más comunes para los directivos de una organización. Se trata de una tarea complicada porque a diferencia de otros activos de la compañía, el capital humano requiere de un tipo de cuidado específico que involucra a la psicología, el desarrollo organizacional y hasta la intervención de especialistas en people management.

Para encontrar vías de solución a los conflictos entre los trabajadores de un negocio se necesita entender que son inevitables y es parte de la operación de la empresa.

El factor humano del negocio es susceptible a verse afectado por múltiples situaciones que afecten su productividad:

- Problemas familiares
- Insatisfacción con sus tareas
- Mal ambiente de trabajo
- Accidentes o contratiempos en el traslado a la oficina
- Cantidad de tiempo dentro de la empresa o conectado a distancia

Todos son factores que pueden detonar un roce entre dos o más miembros del equipo.







## Posibles causas de los conflictos laborales

Hay que tomar en cuenta algunos factores que propician los conflictos más comunes y trabajarlos para que sumen a la organización y no jueguen en su contra:

**Clima laboral:** si las personas de un negocio no se sienten a gusto es difícil que puedan lidiar con las frustraciones y desacuerdos que se presenten.

**Objetivos a alcanzar:** marcar metas imposibles de cumplir genera estrés y competencia negativa entre los trabajadores.

**Recursos disponibles:** si a los colaboradores no se les dan las herramientas para hacer bien su trabajo no sentirán el respaldo de la organización ni la de sus jefes de área.

**Reglamentos y políticas:** deben ser claros y razonables. Así no hay espacio para malentendidos o descortesías en el comportamiento cotidiano dentro de las instalaciones.

Un punto a considerar cuando se presenta un conflicto laboral es que pone a luz una situación que merece ser atendida y que perjudica la productividad. Entonces, si se resuelve óptimamente, el conflicto se convierte en un

incidente que generó un cambio de algún tipo. Ya sea en una política de la empresa, la colaboración entre ciertos miembros del equipo o una inconformidad con las tareas a realizar.

Los conflictos laborales son señales de que algo no está funcionando dentro de la organización. La respuesta tiene que ser rápida y efectiva.

## Estrategias para solucionar conflictos

El reto inicial del líder de equipo o directivo de la organización al que se le da conocimiento de un conflicto laboral es decidir si interviene o impulsa a los colaboradores a que lo resuelvan por sus propios medios e iniciativa. Cada caso es diferente por lo que se tiene que evaluar aspectos como la prontitud con que se requiere una solución o la magnitud que puede alcanzar el desacuerdo si no se atiende.

Es indispensable en cualquier desacuerdo identificar por qué se dio. Será más sencillo comprender la posición de los involucrados y llegar a una resolución.

Cuando se tiene claridad en el aspecto anterior se pueden implementar diferentes estrategias para solucionar un conflicto laboral:

**Negociación:** las personas involucradas entran en un proceso de elaborar acuerdos donde se encuentren acciones para solucionar las diferencias.

**Mediación:** si los colaboradores tienen dificultades para encontrar una solución a un problema se solicita la asistencia de una persona neutra y de cargo superior para que encuentre una salida a la dificultad y agilice la comunicación.

**Arbitraje:** es similar a un juicio. Un miembro de la organización recibe la información sobre el conflicto y decide qué hacer.

**Facilitación:** es para conflictos sencillos y sin mucha gravedad. Una tercera persona conversa con los colaboradores y en conjunto tratan de llegar a una respuesta satisfactoria.

## Resolución de conflictos en el home office

Un nuevo aspecto a considerar en el funcionamiento de la compañía es el trabajo a distancia. Aunque presenta muchas ventajas tanto para el empleador como para los

colaboradores también puede ser fuente de enfrentamientos ya que la comunicación y flujos de trabajo son diferentes.



El trabajo a distancia es una herramienta de productividad que también presenta sus propios retos en la interacción entre colaboradores.

# Recomendaciones para solucionar los conflictos laborales

Para evitarlos la empresa debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Establecer los canales y horarios correctos para la comunicación laboral
- Dar indicaciones legibles y claras sobre tareas y objetivos a cumplir
- Encontrar formas de que los colaboradores se conozcan y detallen sus funciones
- Dar las herramientas tecnológicas necesarias para cumplir con el trabajo
- Informar a los trabajadores quiénes son las personas a las que deben acudir en caso de un problema o necesidad laboral
- Ayudar al desarrollo profesional del colaborador para que aumente su productividad y su capacidad de resolver conflictos

Una buena opción para apoyar el crecimiento laboral es darle al colaborador una nueva

habilidad que le ayude tanto dentro de la organización como fuera de ella. Hablar otro idioma es una competencia que acelera el desarrollo de una persona en un negocio porque le permite comunicarse con clientes, proveedores y asociados en otro punto geográfico.

**Berlitz** es una institución de enseñanza que cuenta con una experiencia comprobada en capacitar a sus estudiantes en el dominio de un idioma. Tiene diversas modalidades tanto presenciales como virtuales que se adaptan al nivel de conocimiento y tiempo del estudiantado con el apoyo de docentes y programas de gran nivel.

**85%** de los empleados a nivel mundial experimentan un conflicto laboral inevitable

\*Fuente: Estudio "Workplace conflict and how businesses can harness it to thrive 2023"

## Berlitz®

Berlitz es una empresa líder en la instrucción de idiomas y capacitación intercultural para ejecutivos. Con más de 145 años de experiencia y presencia en 70 países, nuestro compromiso es brindar una solución integral al nivel de las necesidades de cada empresa. Ofrecemos distintas modalidades de cursos y contamos con el portafolio de programas de comunicación más amplio del mundo, el cual se adapta al sector de la industria a la que pertenezca cada compañía.