



TALLER DE MANEJO DE CONFLICTOS

[Este Documento representa una pequeña parte del Manual que recibe cada Participante](#)

[Vea el Temario del Curso - Solicite aquí su Cotización](#)



MANEJO DE CONFLICTOS

La Participación en una organización siempre está matizada por conflictos de distinta naturaleza que van desde simples malentendidos hasta discrepancias mayores.

Cada vez que se comunican dos o más personas hay diferencias de opiniones, de formas de pensar y de comprender la realidad, así como estilos diferentes de realizar las cosas. Todo esto puede provocar conflictos. Dado que resulta imposible prevenir todo, es importante que los jefes sepan reconocer el conflicto en su inicio y sepan cómo tratarlo cuando se produce.

Por lo general, la palabra "conflicto" tiene una connotación negativa para las personas. Esta connotación hace que los integrantes de una organización piensen que el conflicto es dañino para la empresa y se evite enfrentarlo por temor a que tenga consecuencias catastróficas.

En general, se evita enfrentar los conflictos o desacuerdos y, cuando tratan, muchas veces se hace de manera inadecuada o a destiempo.

Los conflictos o desacuerdos no manejados se asemejan a una olla a presión con su válvula de escape tapada: si la presión del agua que hierve es mayor de lo que puede soportar el material, la olla revienta, por lo tanto mientras más tiempo transcurra con un conflicto no resuelto, mayor es el peligro de que éste explote provocando daños.....



“Si no se enfrenta adecuadamente y a tiempo una situación de conflicto en la empresa, se puede generar un problema mucho mayor”.

Cuando una situación conflictiva no se soporta más y explota, como una olla a presión, se la trata de solucionar de mala manera, es decir, a punta de agresividad verbal (a veces también con agresión física y tratando de que el otro o los otros no ganen la disputa.

Cuando el conflicto es enfrentado en sus inicios se abre la posibilidad de mejorar las relaciones en el grupo porque, al enfrentarlo, discutirlo Y solucionarlo, se crece, se establecen relaciones más profundas y comunicaciones más efectivas. En definitiva, se logra un aprendizaje y se evita la crisis, por lo tanto el conflicto pasa a ser una instancia positiva.



“Los Conflictos Organizacionales deben tender a Lograr un Acuerdo entre las Partes”.



Por ello, la mayoría de las veces el conflicto tiene aspectos negativos. Se genera tensión y agresividad; se pueden constituir grupos antagónicos al interior de la empresa; hay una baja en la motivación y el compromiso; puede haber intentos de boicotear lo que hacen "los otros"; se utiliza la creatividad para buscar formas de inhabilitar, obstaculizar o eliminar a los otros; se genera un clima organizacional que no se escucha, no se respeta y se cierra la posibilidad de comprender los puntos de vista de los otros; se empieza a ver malas intenciones en todo lo que los "enemigos" hacen o dicen; y, por último, las partes en conflicto se preocupan más de sus intereses personales que de la suerte de la empresa.

“La Búsqueda de la Solución debe hacer que las Opiniones y Conductas Converjan hacia un Mismo Punto”

Por el contrario, un conflicto que es tratado adecuadamente genera una tensión que es encauzada como fuerza para cambiar, modificar o poner de acuerdo las diferentes, opiniones o puntos de vista.

Esto quiere decir que, aunque se forman grupos divergentes de opinión, estos son capaces de escuchar, de respetar al otro, de intentar comprender sus puntos de vista, ideas y valoraciones.

Los conflictos entre las personas y los conflictos dentro de la empresa no son producto de la maldad o de la mala intención, sino que resultan de los diferentes intereses y formas de percibir la realidad....