



**INGEOMEGA**  
Ingeniería

# MANEJO DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS

## Habilidades para la vida



*Las empresas están formadas por personas muy distintas que tienen que convivir un gran número de horas al día. Por todas estas diferencias y por el gran número de horas de convivencia en la empresa, a lo que a veces se suma el estrés, es inevitable que surjan conflictos. Se acaban diciendo cosas que no se querían decir y de una pequeña discusión puede aparecer una gran crisis.*





VS



EL PROBLEMA PONE ÉNFASIS EN LA OBJETIVIDAD, ES DECIR SON MOLESTIAS O QUEJAS, SON INCOMPRESION QUE SE PRODUCE POR UN HECHO

LOS CONFLICTOS SE BASAN EN EL ÉNFASIS EN LA SUBJETIVIDAD, ES DECIR, ES UN DESACUERDO ENTRE LAS PARTES, UN ENFRENTAMIENTO POR

ALGÚN MOTIVO  
CREATED USING



# ORIGEN DE UN CONFLICTO

1



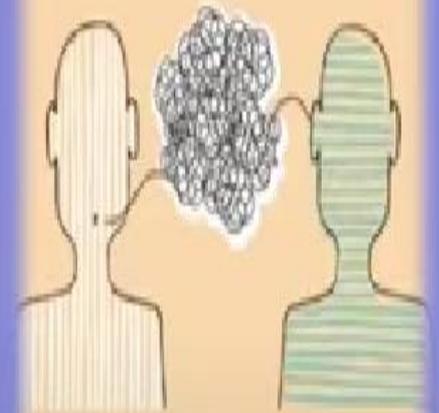
Incompatibilidades o diferencias de valores.

2



Competencia

3



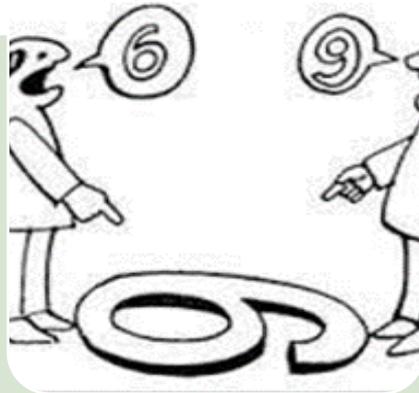
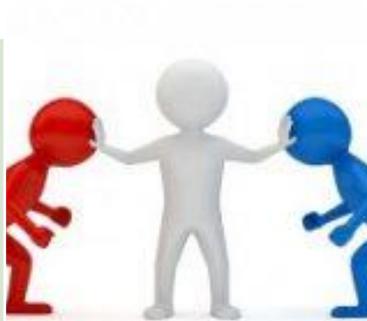
Por una mala comunicación: mandar o dirigir, ironizar o burlarse, mal interpretar el mensaje.

## CAUSAS QUE PROVOCAN LOS CONFLICTOS DE TRABAJO

Para que sepas prevenir y resolver estas desagradables disputas, es necesario que conozcas las causas que pueden provocarlas.



INGEOMEGA  
Ingeniería



### DIFERENTES OBJETIVOS

El malentendido puede llegar, si cada trabajador hace sus tareas por alcanzar un objetivo personal y no el común de la empresa

### ESTILOS Y PERCEPCIONES

Es posible que surjan conflictos o discusiones cuando personas que tienen estilos de trabajo muy diferentes, o también muy similares, coinciden en el mismo equipo. Por eso, es importante asignar los roles teniendo en cuenta sus personalidades y estilos .

### CONFLICTO DE ROLES

Dentro de una empresa cada empleado suele tener un puesto y un rol, pero hay ocasiones en que las tareas no se distribuyen de la forma correcta. Así, el empleado puede sentir que el trabajo que está haciendo le corresponde a otro compañero.

### DIFERENCIAS EN LOS VALORES PERSONALES

Se trata de un tema delicado porque cada persona tiene valores y principios personales que, a menudo, entran en conflicto con los valores de otros trabajadores de la empresa.



### **MALA COMUNICACIÓN**

Un deficiente comunicación puede provocar malos entendidos entre trabajadores o entre trabajadores y gerente. Así que es importante que los empleados tengan claras las políticas de la empresa.

### **DISTINTAS MANERAS DE TRABAJAR**

Cada trabajador tiene una forma distinta de desempeñar sus tareas, por lo que esto puede originar malos entendidos

### **POR PRESIÓN LABORAL**

Trabajar bajo condiciones adversas, de tiempo o de sobrecarga de tareas, manteniendo la eficiencia.

### **PROBLEMAS EN LAS RELACIONES**

Incompatibilidad de personalidades, tensión, choques y hostilidad frecuente, que puede presentar sentimiento de irritabilidad por el otro, miedo, ansiedad

## ¿Cuáles son las principales señales de la existencia de conflictos laborales?



INGEOMEGA  
Ingeniería

Tendencia entre los compañeros de trabajo a esquivarte o a evitar todo contacto que no sea estrictamente imprescindible.

Falta de comunicación con los miembros de tu equipo, se habla únicamente (y poco) de asuntos laborales.

Existen grupos excesivamente cerrados, donde no se te acoge ni se te permite entrar.

Se rebaten o atacan siempre tus planteamientos, generalmente por parte de una misma persona o grupo

Se rebaten o atacan siempre tus planteamientos, generalmente por parte de una misma persona o grupo

Te hablan de manera irónica o con sarcasmo, intentando hacerte quedar en evidencia.



# QUE EFECTOS TIENEN LOS CONFLICTOS ORGANIZACIONALES SOBRE AQUELLOS EMPLEADOS QUE LOS VIVEN

El conflicto organizacional cuando es disfuncional o destructivo puede ocasionar:



# CONFLICTOS LABORALES

## 6 Técnicas para prevenirlos



## 4 Fases de la resolución

Entendimiento



INGEOMEGA  
Ingeniería



## Preparación

En la resolución de conflictos laborales hay una fase de preparación, donde cualquiera de las partes implicadas tienen que salir del “estoy en lo cierto, tengo la razón” a tener un pensamiento abierto a otras opciones diferentes. Aceptar que no perdemos nada por tener o no la razón es una posición favorecedora en la resolución de conflictos laborales.

## Reparación

Es importante reparar el daño que se haya podido causar y una forma es pedir disculpas. Esto requiere que de verdad se sienta para que funcione y que se sanen estos malestares con la otra persona

## Gestión de nuestras emociones.

Cuando hay conflictos en el trabajo nos “cargamos” de energía negativa, de incomodidad, de rabia o disgusto. Si no reconocemos estas emociones y las gestionamos bien pueden interferir en la resolución. Para “descargarnos” de ellas puede venir bien comenzar por aceptar y entender lo que estamos sintiendo, contárselo a otras personas, hacer ejercicio o realizar algo gratificante, etc.

## Entendimiento

Aquí comienza el trabajo de comunicación con tu jefe o compañeros y compañeras. Expresarnos y escuchar con atención entendiendo la situación y al otro. Esto requiere un gran esfuerzo y es el inicio para ponerse de acuerdo y resolver el conflicto.

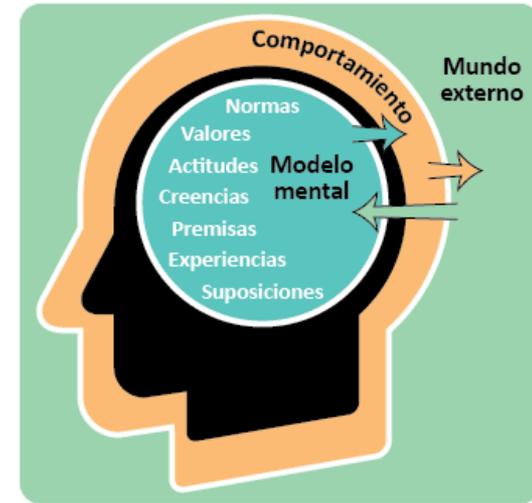
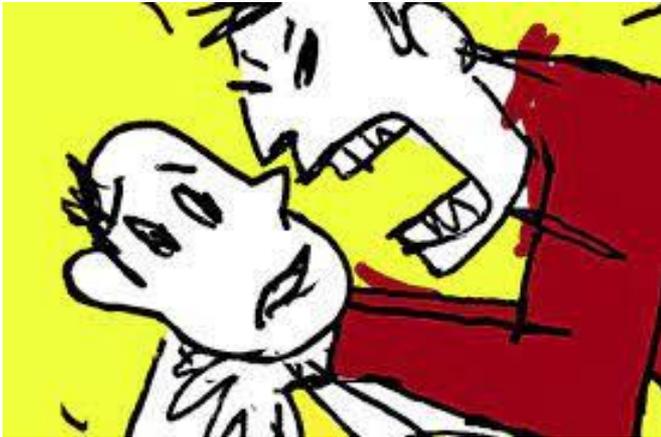
Este es el momento en el que llegan las propuestas, donde para poder dar solución hay que ver distintas alternativas y opciones hasta que se llegue a un acuerdo.

# del Triangulo Dramatico



## HABILIDADES PARA RESOLVER UN CONFLICTO

**Reconocer y aceptar distintos modelos mentales:** Un conflicto nace por que todos creen, dicen y luchan por tener la razón. Las visiones que cada uno de nosotros tenemos sobre lo que es: bueno, malo, justo o injusto están completamente influenciadas por nuestros paradigmas, que no son nada más que nuestras creencias sobre algo, y estas dan vida a: “nuestros modelos mentales”. Esta forma de analizar los problemas nos limita de no poder ver las cosas desde el punto de vista de los demás.



INGEOMEGA  
Ingeniería

### **Mantener el control y no ceder a la presión de las amenazas o provocaciones:**

Los seres humanos somos altamente propensos al factor que Dale Carnegie expresa en su libro: “*Como hacer amigos en influir en las personas*”, “el deseo de ser importantes”. Esto implica en que en ocasiones cuando nos sentimos amenazados, menospreciados o no tomados en cuenta recurrimos a eventos de autodefensa impulsivos con el fin de llamar la atención sobre nosotros. Esto sucede con acciones como las amenazas o expresando intenciones extremas que incluso nosotros mismos no vemos como una opción viable de valor en la búsqueda soluciones de valor para las partes.





INGEOMEGA  
Ingeniería

### **Enfocarse en los puntos de unión y no en las diferencias:**

en ocasiones de conflicto con personas o grupos que no son de nuestro círculo de semejanza podemos tener una tendencia multiplicar(exagerar) las diferencias, desarrollando posiciones extremas que nos llevan a enfocar todas nuestras energías en los puntos de diferencias provocando una barrera de mayor fuerza a las posibilidades de negociación.

Es clave la habilidad de poder enfocarnos en las cosas que nos unen, contrarrestando la fuerza de las diferencias evidentes. Algo importante es Iniciar los procesos de resolución enfatizando el objetivo común que nos puede llevar a desarrollar acuerdos y relaciones de valor sostenibles.



### **Entender el problema de fondo, no quedarse con lo superficial:**

En ocasiones el determinante esta más orientado a temas emocional o del ego que al factor de disputa que esta en evidencia. Es importante entender el hecho de fondo con el fin de lograr desarrollar las otras habilidades para alcanzar negociaciones que permitan el "*ganar gana*". Bien esto implique ceder en algunos factores en pro de buscar llenar los deseos o una parte de ellos, permitiendo una conveniente resolución para las partes.





Concluyendo el tema consideramos clave dejar cinco pensamientos de cierre que nos ayudarán a implementar habilidades a las cuales hicimos referencia anteriormente:

- Aprender a desaprender y desprendernos de nuestros modelos mentales es clave. Todos tenemos una “razón” de nuestro lado. No somos los únicos que tienen una forma correcta de pensar. Somos resultado de nuestros paradigmas. Cada uno de nosotros debe escuchar y respetar las formas de pensar de los demás y esto nos ayudará a dar los primeros pasos en la actitud correcta.
- No podemos ceder al calor del momento. Hacerlo, solo nos aleja de lograr buenos resultados para todos. Que es el resultado exitoso de una buena negociación, lograr buenos resultados para todos hoy y luego.
- Aprender a entender, escuchar y ponernos en los zapatos de los demás nos ayudará a entender las motivaciones más genuinas de cada uno de nosotros.
- Conocernos y comunicar de manera clara e incluso vulnerable nuestros deseos y puntos de negociación como los que no, es algo determinando para lograr generar un contexto de real oportunidad en a la resolución de conflictos.
- Comunicación, comunicación, comunicación. La ejecución de todas las prácticas y habilidades suceden por medio de la comunicación. Esto implica saber escuchar y saber expresar. En ambos casos de manera atenta y enfocados al objetivo común de lograr crear condiciones donde cada uno se acerque a sus necesidades y deseos que le permitirán obtener el valor adecuado de la negociación.





# ¡Muchas Gracias!

PBX (57-4) 314 24 62 Carrera 55 B No. 72 A 116  
Itagüí - Colombia  
[info@ingomega.com](mailto:info@ingomega.com) [www.ingomega.com.co](http://www.ingomega.com.co)