

Técnicas para la resolución de conflictos laborales

Los enfrentamientos en el entorno de trabajo pueden originarse por diferentes motivos, desde malentendidos en la comunicación hasta diferencias en los valores y necesidades personales. En cualquier caso, **todo parte de analizar el problema y determinar la mejor estrategia a seguir**. Estas son las 5 técnicas más frecuentes para afrontar un conflicto:

1. Facilitación

Suele ser **la fórmula más recurrente para discordias de nivel bajo o medio**. Una persona imparcial ejerce de facilitador con el objetivo de que las dos partes se escuchen y resuelvan sus diferencias de la manera más diplomática posible.

2. Mediación

A pesar de que se quiera llegar a un consenso, en algunas ocasiones podríamos encontrarnos con una situación en punto muerto donde no hay acuerdo. En estos casos **entra el juego la figura del mediador, que es totalmente ajena a las partes**. Su función es generar un clima de entendimiento donde los implicados puedan expresarse libremente para solventar el enfrentamiento.

3. Arbitraje

Esta técnica es propia de aquellos conflictos graves o que necesitan una solución con urgencia. En este caso, una tercera persona que normalmente tiene más autoridad es quien dicta la resolución. El hándicap del 'arbitraje' es que no se suele llegar a un acuerdo ante las partes.

4. Indagación

En este caso **suelen participar varias personas externas que exponen su visión sobre el problema**. A menudo se usa esta fórmula en entornos más científicos o técnicos con el objetivo de otorgar una solución totalmente objetiva.

5. Negociación

Se trata del mejor de los escenarios, pues los implicados en el conflicto se encargan de buscar una solución sin necesidad de intermediarios y de la manera más pacífica posible.

Cómo manejar el conflicto laboral

Si te encuentras inmerso en un conflicto laboral, ya sea como mediador o como persona implicada, **debes tener en cuenta las siguientes pautas**:

- Trata de establecer un **diálogo** con la otra parte.
- **Escucha** sin interrupciones ni juicios de valor.
- Expón tus argumentos de la manera más **objetiva**
- **Sintetiza** los puntos en los que estáis de acuerdo y en desacuerdo hasta definir mutuamente el origen del conflicto.
- Desarrolla en conjunto una **estrategia** para resolver el problema.

Lo óptimo sería ser capaces de prevenir todo tipo de problemas en nuestro entorno laboral. Para ello **hay que comenzar por uno mismo** y controlar nuestras emociones, así como desarrollar la empatía, aprender a negociar y valorar a nuestros compañeros.