

8 estrategias para resolver conflictos en la empresa

En la vida personal hay multitud de circunstancias que pueden desencadenar en conflicto debido a la personalidad única y los distintos valores que configuran la identidad de cada persona. El mundo laboral, al estar formado por personas, también está sujeto a que se produzcan conflictos. Sin embargo, depende de cada organización encontrar fórmulas para resolverlos de forma adecuada.

Cómo resolver conflictos en la empresa

Hoy te proponemos 8 estrategias para resolver conflictos en tu empresa que ayudarán a prevenir o solucionar estas disputas laborales que suponen situaciones muy comunes en cualquier organización.

1. Establece una comunicación adecuada

Un factor que suele desencadenar en conflictos es la comunicación deficiente dentro de una empresa. La escasez de comunicación puede provocar malos entendidos entre trabajadores y directivos o, en ocasiones, incluso hasta entre los mismos trabajadores. En este sentido, es importante establecer una normativa o política de empresa que conozca toda la organización y que se encuentre accesible por toda la organización.

Disponer de un manual de empleados, es muy útil para que cualquiera persona pueda acudir en el caso que surja una discrepancia. Un software especializado en recursos humanos, incluye una gran variedad de funcionalidades de comunicación interna y entre las más destacadas, se encuentra la Intranet de empresa. Disponer de una Intranet empresarial no será la solución de un conflicto laboral, pero puede ayudar a prevenir la falta de comunicación si se utiliza de forma adecuada para compartir el manual de empresa, noticias y anuncios importantes, entre otros.

2. Identifica qué es lo genera el conflicto

Ante la sospecha de una posible discrepancia, uno de los pasos para resolver un conflicto laboral es llegar a su origen. Entender cuáles son las causas y por qué se ha provocado un desacuerdo es esencial. Las razones derivadas de la escasez de recursos como falta de ordenadores, de salas de reuniones o de material de oficina tienen solución si se establece un calendario de uso con un horario preestablecido.

Entender que en las empresas los recursos son siempre limitados es importante para realizar una mejor gestión de los mismos. Gracias a herramientas de software como la Bitrix24 es posible establecer calendarios compartidos que permiten conocer cuándo se va a desarrollar una reunión importante. En el caso de que además, se necesite bloquear una sala de reuniones, esta información quedará registrada para poder ser consultada por otras personas.



3. Revisa los objetivos

La empresa, los directivos y los responsables de equipo deben marcar con la máxima claridad posible los objetivos de cada empleado. Los objetivos que no son realistas o los que son sencillos de alcanzar pueden crear problemas laborales en un equipo.

Una de las formas de solucionar un conflicto, provocado por un incorrecto establecimiento de objetivos, es revisar el flujo de trabajo. Las herramientas de planificación avanzada de recursos y gestión de proyectos como Bitrix24 ofrecen una visión detallada de la carga de trabajo individual de cada persona y su cumplimiento de objetivos. Esto es muy útil para ajustar y revisar objetivos de los integrantes del equipo a medida que se avanza en el proyecto.

4. Nombra a responsables

En ocasiones, se asignan tareas a integrantes del equipo que sienten que la labor que deben desempeñar poco tiene que ver con sus actividades habituales. Esta situación puede generar que se piense que la tarea en cuestión corresponde a otro miembro del equipo, y acabe generando un conflicto entre las partes.

La solución a un conflicto laboral provocado por un choque de responsabilidades, pasa por ser muy claro a la hora de escoger el empleado en cuestión para realizar la tarea. Una de las ventajas de Bitrix24 es su funcionalidad de grupos de trabajo y proyectos que cuenta con diferentes tableros. Gracias a los tableros Kanban y diagramas de Gantt es posible saber siempre quién es el responsable de cada tarea y revisar en todo momento su carga de trabajo.

5. Escucha a las partes implicadas

Una de las estrategias para resolver conflictos en la empresa más simple, y que a veces se da por sentada, es, sencillamente, escuchar a la otra parte. Prestar atención y dejar que una persona exprese de forma libre su opinión es una manera de solucionar disputas.

Suele ofrecer muy buenos resultados hablar con las partes implicadas por separado y, posteriormente, realizar una reunión conjunta. De esta manera, es posible comprender las dos versiones de las partes, lo que permite interpretar de forma más objetiva la situación.

6. Identifica estilos de trabajo

Cuando un directivo se pregunta cómo enfrentar un problema laboral que acaba de surgir en su equipo, una de las cuestiones que debe valorar es si el grupo de trabajo está formado correctamente. En el sector start-up, por ejemplo, es bien conocido que dos de los primeros aspectos en los que se fija un inversor antes de involucrarse en un negocio es su equipo y el estilo de trabajo.

Los diferentes estilos de trabajo pueden generar conflictos laborales si no se tienen en cuenta a la hora de formar equipos y asignar roles de trabajo. Crear grupos de trabajo más homogéneos y asignar roles por proyectos es una de las opciones que ofrece el software de Bitrix24.



7. Balancea los pros y contras

Dentro del management no existe una verdad absoluta ni nadie tiene la razón al 100% sobre un asunto. Los puntos de vista distintos sobre una determinada situación son bastante comunes, especialmente cuando se realizan negocios que implican rentabilidad o pérdida para la empresa.

Una de las estrategias para resolver conflictos en la empresa cuando surgen discrepancias sobre tomas de decisión es la de realizar un balance de pros y contras. Trasladado a la empresa, significa realizar una estimación de distintos escenarios basada en: uno positivo, uno neutral y uno negativo. De cada uno de ellos, es interesante valorar sus pros y contras para finalmente, tomar una decisión consensuada con los miembros del equipo.

8. Negocia paso a paso

La octava y última recomendación de las 8 estrategias para resolver conflictos en la empresa pasa por realizar una negociación multifase. Existen momentos en los que el conflicto se ha arraigado y parece que no hay cesión entre ninguna de las dos partes. En este caso, el cómo enfrentar el problema laboral presenta una mayor complejidad, ya que hay que proceder aplicando técnicas de mediación.

La mediación es un instrumento muy utilizado para solventar problemas de convivencia entre personal interno y se basa en realizar negociaciones paso a paso para resolver conflictos. Una de sus claves es que las partes se ofrecen a participar de forma voluntaria.

