

## ¿Cómo resolver problemas en el trabajo?

El trabajo en equipo implica conciliar diferentes necesidades, objetivos, valores, conocimientos y recursos, lo cual hace que los conflictos sean, prácticamente, inevitables.

Un conflicto se convierte en un problema para una empresa cuando afecta la productividad, disminuye la moral de los empleados, polariza a la gente, disminuye su cooperación, aumenta y agudiza las diferencias causando continuos conflictos así como comportamientos inadecuados

Los conflictos pueden surgir de diferentes fuentes que, generalmente, se encuentran dentro de las siguientes tres categorías:

- 1) Factores de comunicación: incluyen pocas habilidades para escuchar a los demás, compartir información de manera insuficiente (por ejemplo, no informar acerca de nuevos programas o decisiones), diferencias en la interpretación y percepción e ignorar u olvidar aspectos no verbales de la comunicación.
- 2) Factores estructurales: cuando hay diferencias en el nivel de participación y/o desigualdades en el sistema de recompensas, pueden llevar a insatisfacción, resentimientos y dar lugar a conflictos. Igualmente, trabajar con recursos insuficientes (falta del material necesario, de espacio, recursos económicos escasos, etc), niveles de interdependencia entre los empleados.
- 3) Factores personales: incluyen aspectos como la autoestima, objetivos, valores y necesidades personales, y liderazgo, entre otros. Por ejemplo, el desacuerdo en los objetivos de algún proyecto, o la diferencia de intereses económicos, de oportunidades de crecimiento dentro de la empresa etc. pueden ser motivo de conflicto interpersonal.

- Enfoque Directo. La persona enfrenta el problema de manera objetiva a través de habilidades como la escucha y la comunicación asertiva (puedes encontrar información sobre estos temas en nuestro [Web Site](#)). Al final, los integrantes perciben que se ha llegado a una solución consensuada y que se han resuelto la mayor parte de los temas expuestos.
- Negociación. Es una excelente técnica cuando ambas partes tienen ideas acerca de una solución pero no logran un acuerdo. A menudo, un tercero, como puede ser un líder de grupo o un supervisor, puede ayudar a encontrar el punto en común.

#### Estrategias para resolver conflictos

- Aplicación de reglas: Se usa solamente cuando es obvio que una persona se rehúsa a trabajar en equipo.
- Retiro: Implica evitar el problema por un tiempo para trabajar con él nuevamente en otro momento.
- Desenfatar: Es una forma de negociar poniendo el énfasis en las áreas de acuerdo.

Recuerde que usted cuenta con el PAE para ayudarle a resolver conflictos y convertirlos en grandes oportunidades de **aprendizaje**