

Pasos Que Debe Tener en Cuenta una Organización a la Hora de Resolver Conflictos

En toda organización o equipo es inevitable que a veces surjan conflictos. Reconocer el conflicto, trabajar para comprenderlo y crear prácticas que permitan cambios que resuelvan o solucionen el conflicto, puede ser poderosamente transformador para una organización y sus miembros. Trabajar con el conflicto requiere tiempo y recursos, incluidos recursos de resistencia emocional. Hay momentos en los que puede parecer que la organización se ha topado con un reto insuperable. Se requiere confianza en los demás para seguir adelante. Cuando las organizaciones lo hacen, las recompensas casi siempre justifican el esfuerzo.

Los siguientes puntos pueden ser útiles para reflexionar sobre si su organización está preparada para manejar los conflictos de forma productiva. Estos puntos son probablemente más pertinentes para las organizaciones o los equipos que tienen menos de 50 miembros, que tienen líderes y directivos receptivos y que dan cierta autonomía a los empleados.

1. ¿Puede su organización identificar cuándo existe un conflicto al que deba prestar atención? ¿Pueden sus miembros distinguir la diferencia entre un desacuerdo productivo que da lugar a una conversación enriquecedora y hace avanzar el trabajo de la organización, y un conflicto que puede hacer fracasar el trabajo que se quiere realizar?
2. Cuando se produce un conflicto que no es productivo, ¿quién tiene “derecho” a nombrarlo, a llamar la atención sobre él y a solicitar un proceso para solucionarlo?
3. ¿Dispone la organización de un conjunto claro de políticas y procedimientos que todos conozcan y puedan utilizar para iniciar un proceso de resolución de conflictos?
4. ¿La organización apoya a quienes quieren utilizar procesos formales de resolución de conflictos? ¿O la organización apoya a los que desestiman la necesidad de hacerlo o la asignación de tiempo y recursos para ello?
5. Una vez que su organización se embarca en un proceso de resolución de conflictos, ¿existen acuerdos compartidos sobre cómo entablar una conversación que probablemente sea difícil? ¿Quién participó en la elaboración de estos acuerdos?, ¿son actualizados regularmente con los miembros de su organización? ¿Qué se recomienda a los miembros que hagan si alguien no respeta uno de los acuerdos durante la conversación?
6. ¿Qué prácticas utiliza su organización para garantizar que el espacio de conversación sea seguro para todos los que participan, independientemente de su papel o estatus en la organización?
7. ¿Trae su organización a alguien de fuera que tenga experiencia en conversaciones difíciles y resolución de conflictos? ¿O asigna como facilitador alguien desde dentro de la organización? ¿Cómo decide su organización y quién decide cuándo hacer una cosa u otra?

Kaethe Weingarten, Ph.D.

The Witness to Witness Program | <https://www.migrantclinician.org/witness-to-witness>

Pasos Que Debe Tener en Cuenta una Organización a la Hora de Resolver Conflictos

8. Una vez que la organización ha iniciado una conversación para resolver el conflicto, ¿quién la monitorea para garantizar que todas las voces sean escuchadas y que se cree un espacio para la reflexión?
9. Cuando la conversación ha llegado a su límite -por el momento o porque el conflicto ha sido reconocido, abordado y resuelto-, ¿quién toma esa decisión? ¿Cómo se reconoce y aprecia a los participantes?
10. ¿Cómo se anotan los pasos a seguir y cómo se les hace seguimiento?

A continuación, algunos consejos para todos los participantes -no solo para el facilitador- que ayudarán a que una conversación difícil siga siendo productiva y pueda llegar a una resolución de mutuo acuerdo con la que todos los presentes se sientan cómodos:

- a. Haga preguntas de clarificación cuando no entienda lo que alguien ha dicho
- b. Absténgase de emitir juicios o de atacar a alguien.
- c. Si las cosas se ponen al rojo vivo, pida una breve pausa para reflexionar.
- d. Observe cuándo está siendo provocado por algo que ocurre en la habitación o por alguien que está en la habitación y trate de identificar lo que ha desencadenado su reacción intensa.
- e. Recuerde constantemente el objetivo de la conversación.
- f. Dese cuenta de si estás perdiendo el interés en la conversación e intente volver a involucrarse.
- g. Reflexione sobre si la conversación está cubriendo los puntos que considera pertinentes y, si no es así, tome la iniciativa de introducirlos.
- h. Tenga en cuenta a las otras personas del grupo y tome en consideración si hay alguna forma que ayude a los demás a participar plenamente.

Una organización sana debe prever las diferencias de opinión y fomentar las conversaciones productivas cuando surja un conflicto. Los líderes no tienen por qué sentirse a la defensiva cuando esto ocurre; pueden sentirse agradecidos de que el equipo se sienta cómodo para expresar sus opiniones con la convicción de que todas las voces son bienvenidas y de que, al abordar las diferencias y resolver los conflictos, la organización se fortalece y todos sus miembros prosperan.