

Gestión de conflictos en la organización

DIRIGIDO A:

Directores de recursos humanos, Gerentes medios y supervisores que deban dirigir, coordinar y motivar a personas y equipos de trabajo comprometidos en proyectos y actividades comunes

CONTENIDO:

- Conceptualización y tipología de los conflictos
- Organizaciones, personas y conflictos
- Conflicto e interdependencia
- Naturaleza de los conflictos organizacionales
- Fases del conflicto
- Técnicas de gestión de conflictos
- Competencias directivas y humanas para la gestión de conflictos organizacionales
- Perspectivas de resolución y elaboración del plan de acción

CONTACTO

cieg@grupocieg.org

www.grupocieg.org



Objetivos

- Identificar las fuentes de conflicto más comunes y las formas en que pueden resolverse antes de que el problema afecte al clima laboral y al rendimiento de sus trabajadores.
- Comprender las diferentes técnicas de gestión de conflictos en la organización.
- Mejorar las competencias para analizar, gestionar y resolver situaciones de conflicto que pueden surgir con los colaboradores, colegas, clientes y proveedores.
- Construir el plan de actuación ante la aparición de un conflicto.
- Desarrollar un conjunto de estrategias para aprovechar los aspectos positivos y minimizar los efectos negativos de los conflictos.

El conflicto es un fenómeno natural e inevitable en todo grupo humano, Las diferencias de interpretación, los distintos intereses, particulares jerarquías de valores y otros factores presentes en el ambiente organizacional, por ejemplo: las debilidades comunicativas y la rigidez de las estructuras normativas, constituyen focos potenciales de conflicto que deben ser gestionados oportunamente y de forma adecuada para no interferir en la dinámica de las operaciones diarias.

Pero por otro lado, además de inevitable, el conflicto también es necesario. Una organización sin conflicto es una organización sin metas y sin nuevos anhelos. Una persona sin conflicto también es un ente carente de intereses y sin expectativas, por eso que más que enfocarnos en la resolución de conflictos, debemos orientarnos hacia su gestión.

A diferencia de la resolución de conflictos, mediante su gestión no se trata de eliminar las raíces profundas de los prolongados y complejos conflictos, así como tampoco busca promover cambios en las condiciones estructurales que lo propician, sino que más bien pretende crear las condiciones para que un conflicto de alta magnitud sea reorientado hacia un escenario provechoso para los actores enfrentados.

En sentido contrario y mediante la aplicación de adecuadas técnicas de gestión, se pretende también elevar el nivel de conflicto cuando éste se encuentre en niveles sumamente bajos o se perciba un clima de estancamiento organizacional que impide la identificación y aprovechamiento de nuevas oportunidades y, en consecuencia, las posibilidades de cambio, evolución y desarrollo.