

GESTIÓN DE CONFLICTOS

¿QUÉ ES?

¿Has discutido con el jefe de obra por no acabar a tiempo la ejecución de una fase de la obra?

¿A menudo tienes enfrentamientos con los equipos de trabajo o con las subcontratas?

Donde hay personas suelen surgir conflictos, es decir, desacuerdos entre dos o más miembros de una organización. En una obra éstos pueden suceder por multitud de circunstancias:

- Falta de comunicación o males entendidos en la realización de los trabajos.
- Realización de tareas en las que haya que compartir recursos (ejemplo: grúa torre o cuadro eléctrico).
- Incumplimiento o retrasos en los plazos de ejecución.
- Opiniones, intereses o puntos de vista diferentes.
- No estén claramente definidas las funciones, tareas o procedimientos a seguir, etc.

Habitualmente, cada una de las personas que forman parte del conflicto procura que su punto de vista prevalezca sobre el de los demás, lo que dificulta la resolución del mismo. Cuando un conflicto no se gestiona adecuadamente, o sencillamente no se gestiona, puede ocasionar, a medio – largo plazo, graves problemas para la organización y las personas.



¿CÓMO TE PUEDE AYUDAR LA “GESTIÓN DE CONFLICTOS” COMO ENCARGADO EN TU DÍA A DÍA?

Los conflictos bien gestionados generan beneficios para las organizaciones y las personas, tales como:

- Facilitan la comunicación y la convivencia pacífica dentro de la obra.
- Evitan enfrentamientos entre las partes implicadas.
- Generan sentimiento de equipo creando un buen clima laboral.
- Favorecen la ejecución de la obra a tiempo.

Aprovecha la aparición de conflictos para identificar situaciones complicadas sobre las que actuar con el fin de conseguir los beneficios anteriormente mencionados, mejorando así aspectos del trabajo diario.

¿CÓMO REALIZAR UNA ADECUADA GESTIÓN DE CONFLICTOS?

1 ¡Adelántate! Es importante que:

- A** Informes con claridad a todos los trabajadores.
- B** Aclares los rumores para que no se distorsionen más.
- C** No dejes que se asuman responsabilidades o trabajos que no correspondan.
- D** Realiza reuniones de puesta en común (ejemplo: ejecución de trabajos, plazos de ejecución, normas de seguridad y salud...)
- E** Ataja los conflictos en su inicio, no dejes que se hagan grandes.

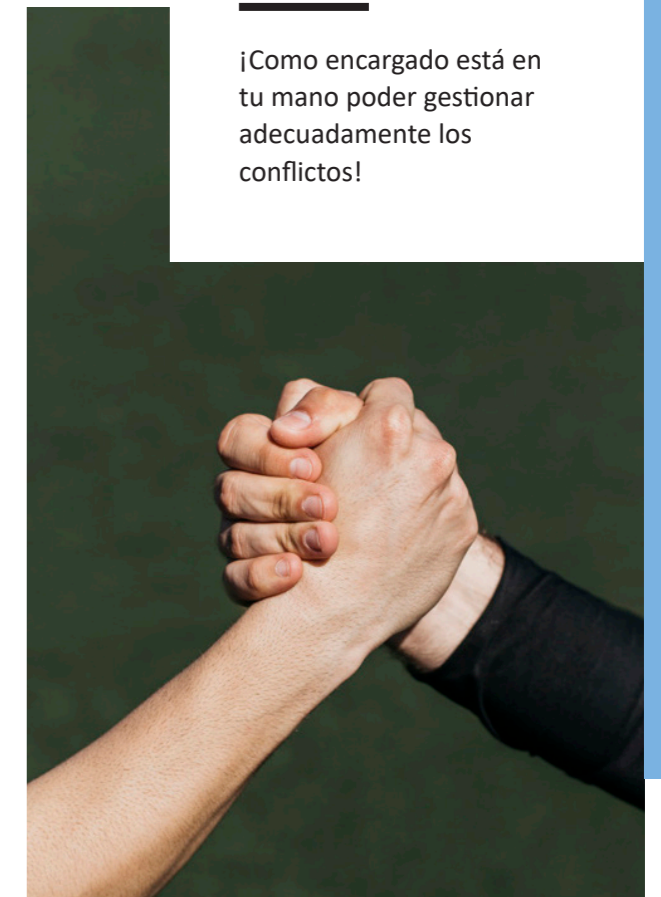
2 Cuando formes parte del conflicto y notes que no vas a poder frenar un comportamiento inadecuado:

- A** ¡Pide tiempo! Si es necesario, incluso puedes salir físicamente de la situación. Por ejemplo: “en este momento no podemos seguir con esta conversación, pero nos vemos mañana a primera hora”.
- B** Baja tu nivel de excitación con técnicas de relajación, incluso dando un paseo.
- C** ¡Evita querer “quedar por encima” o “llevar la razón”! Con ese tipo de actitud no se resuelven los conflictos.
- D** Retoma el tema y trata de cerrarlo con un acuerdo, con la aceptación del desacuerdo...

EJERCICIO: Revisa el último conflicto que tuvo lugar entre trabajadores de tu equipo, o contigo mismo. ¿Cómo ocurrió? ¿Cuáles fueron las consecuencias de dicho conflicto? Si el resultado te parece mejorable, ¿qué podrías haber cambiado teniendo en cuenta la información que has leído anteriormente?

RECUERDA

¡Como encargado está en tu mano poder gestionar adecuadamente los conflictos!



FINANCIADO POR: