



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Casos de resolución de conflictos

Título: Caso 1

**Jaider Sebastián Moreno Quintero
Juan Sebastian Martinez Pinto
Michael Steven Salamanca Martin
Nicolas Martinez Valenzuela
Paula Andrea Cassiani Castillo**

10/10/2024

Introducción

CASO 1

ROBERTO trabaja hace más de 6 años en una empresa multinacional, desempeña labores como conductor, últimamente se siente muy cansado, distraído, él argumenta que duerme poco tiempo, esto se debe a la cantidad de tiempo extra y las jornadas tan extensas que tiene en su cargo. Hace poco hablo con su jefe para solicitarle vacaciones o un cambio en su horario por su jornada laboral, pero su jefe le informa que no puede cambiar su jornada, además no puede autorizar vacaciones porque su servicio es requerido, después de esta reunión con su jefe, ROBERTO se encuentra desmotivado, realiza su trabajo con mala disposición en el día a día con sus compañeros.

Teniendo en cuenta el caso presentado:

Identifique y describa el conflicto

Describa y explique cada paso a seguir para resolución de conflicto

De acuerdo con el planteamiento, si es necesario, utilicen alguna técnica de resolución de conflicto (Conciliación, arbitraje, mediación. Argumente la respuesta

Es importante tener en cuenta conceptos como inteligencia emocional y comunicación asertiva

Identificación y descripción del conflicto

El conflicto que enfrenta Roberto en este caso es un conflicto laboral de tipo interpersonal e intrapersonal, ya que involucra tanto su relación con su jefe (interpersonal) como su relación consigo mismo debido al agotamiento físico y emocional que está experimentando (intrapersonal). El conflicto se origina por varias razones:

Condiciones laborales: Roberto está trabajando jornadas muy largas y realizando tiempo extra, lo que le genera agotamiento físico y emocional. Esto afecta su rendimiento y bienestar.

Desacuerdo con la autoridad: Cuando Roberto intenta negociar con su jefe para obtener vacaciones o modificar su jornada laboral, su jefe le niega ambas solicitudes, lo que genera frustración y desmotivación en Roberto.

Falta de apoyo o empatía por parte de su jefe: La negativa del jefe a darle un tiempo de descanso adecuado (vacaciones o reducción de jornada) aumenta el estrés y la frustración de Roberto, lo que repercute en su disposición para trabajar.

Desmotivación y conflicto interno: Roberto experimenta una falta de motivación, lo que afecta tanto su actitud hacia su trabajo como su relación con sus compañeros, ya que realiza su trabajo de manera desganada y sin la disposición habitual.

Pasos a seguir para la resolución del conflicto

Paso 1: Identificación del problema

Reconocer las causas del conflicto: Roberto debe ser capaz de identificar sus propias emociones y el origen de su estrés y cansancio. Además, debe comprender que el conflicto no solo es con su jefe, sino también con su propio bienestar personal, derivado de una jornada laboral excesiva.

Paso 2: Comunicación abierta y asertiva

Expresar las necesidades y sentimientos de manera clara y respetuosa: Roberto debe buscar una nueva reunión con su jefe, en la que pueda expresar sus sentimientos de cansancio y agotamiento, indicando cómo esto está afectando su rendimiento y bienestar. Es importante que lo haga de forma asertiva, es decir, sin agredir ni someterse pasivamente, sino exponiendo claramente cómo se siente y lo que necesita.

Paso 3: Escuchar las razones del otro

Escuchar la perspectiva del jefe: Roberto debe estar dispuesto a escuchar las razones de su jefe sobre por qué no puede cambiar su jornada o darle vacaciones. Quizás el jefe enfrenta limitaciones de personal o presión por cumplir con ciertas metas laborales, lo que puede ser útil para llegar a una solución que tome en cuenta ambas perspectivas.

Paso 4: Buscar soluciones conjuntas

Proponer alternativas razonables: En lugar de exigir una solución única, Roberto debe ser flexible y estar dispuesto a negociar. Por ejemplo, puede proponer horarios alternativos o un ajuste en las tareas que le permitan descansar un poco más, o tal vez ofrecer trabajar en una capacidad reducida en lugar de hacer horas extra de forma constante.

Paso 5: Tomar decisiones y compromisos

Establecer compromisos claros: Es importante que ambos, Roberto y su jefe, lleguen a un acuerdo y definan acciones concretas. Por ejemplo, un compromiso de revisar el horario de Roberto a los tres meses para ver si se puede ajustar, o un acuerdo temporal sobre descansos más frecuentes.

Paso 6: Evaluación y seguimiento

Evaluar los resultados de la solución: Después de implementar las posibles soluciones, es fundamental que se evalúe cómo está funcionando la situación en un periodo determinado.

Roberto debe monitorear su bienestar y rendimiento, y su jefe debe observar el impacto en la productividad y en la moral del equipo.

Técnicas de resolución de conflicto recomendadas

En este caso, la mediación es la técnica más adecuada para resolver el conflicto. La mediación implica la intervención de un tercero imparcial que ayuda a las partes en conflicto a llegar a un acuerdo sin tomar decisiones por ellas. Esto es útil porque:

Fomenta la comunicación: En este caso, un mediador podría ayudar a Roberto y a su jefe a entender mejor sus posiciones y preocupaciones.

Busca soluciones creativas: El mediador puede sugerir alternativas que no hayan sido consideradas por las partes en conflicto.

Reduce la tensión: La mediación promueve un entorno en el que ambas partes se sienten escuchadas y comprendidas, lo que puede disminuir la animosidad o resentimiento.

Argumentación para usar mediación:

Falta de diálogo efectivo: Roberto parece sentir que no puede hablar libremente con su jefe sobre sus necesidades, mientras que el jefe probablemente no entiende completamente el impacto del agotamiento de Roberto en su rendimiento. La mediación puede ayudar a ambas partes a comunicarse mejor.

Tensión emocional: La desmotivación y el agotamiento de Roberto son factores emocionales que están influyendo en su comportamiento en el trabajo. Un mediador puede ser útil para moderar las emociones y facilitar un enfoque más racional y constructivo.

Si la mediación no funciona, una segunda opción podría ser el arbitraje (si hay una norma laboral que se pueda aplicar) o conciliación, que implicaría más involucramiento de las partes en la búsqueda de un compromiso.

Conceptos clave aplicados

Inteligencia emocional: Roberto debe desarrollar su inteligencia emocional, que le permita reconocer sus emociones (cansancio, frustración) y gestionarlas de manera adecuada.

También debe practicar la empatía, tanto con su jefe como con sus compañeros, para comprender mejor las situaciones y las motivaciones de los demás.

Comunicación asertiva: Roberto debe ser capaz de expresar sus necesidades y preocupaciones sin agredir ni someterse, utilizando un lenguaje claro, respetuoso y orientado a la solución. La comunicación asertiva facilita que las personas comprendan lo que uno necesita sin generar confrontaciones innecesarias.

Conclusión

En resumen, el conflicto que enfrenta Roberto puede resolverse a través de una comunicación abierta y asertiva, apoyada por la mediación, para facilitar un diálogo constructivo entre Roberto y su jefe. Además, la inteligencia emocional y la gestión adecuada de las emociones juegan un papel crucial para evitar que el conflicto escale y, en su lugar, se encuentre una solución equilibrada que beneficie a ambas partes.