**ACTIVIDAD RESOLUCION DE CONFLICTOS**

**CONFLICTOS:**

El conflicto es una situación en la cual dos o más personas con intereses diferentes entran en confrontación, oposición o emprenden acciones, mutuamente antagonistas, con el objetivo de dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea de manera verbal o agresiva, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Por su condición a menudo extrema o por lo menos nacionalista en relación a objetivos considerados de importancia o incluso urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos) el conflicto genera problemas, tanto a los directamente involucrados, como a otras personas externas.

**TECNICAS PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS:**

**IDENTIFICAR EL PROBLEMA:** ¿Cuál es el problema? Lo primero es tener claro cuál es el problema, por ejemplo, que no os gustan sus nuevos amigos y amigas, y os preocupa que se relacione con ellos porque creéis que toman drogas.

**BUSCAR SOLUCIONES:** ¿Qué posibles soluciones? Ante esa situación qué se puede hacer: ¿que deje de verlos?, ¿que los vea? ¿Que solo los vea entre semana? ¿Que vengan a casa para que conocerlos?

**EVALUAR SOLUCIONES:** ¿Qué soluciones son las mejores? De todas las ideas que se os han ocurrido ¿cuáles creéis que son las mejores? Es importante ser sinceros y ver qué ideas son imposibles de hacer.

**TOMAR DECISIONES:** ¿Qué solución elegimos? Después de haber analizado las posibles soluciones, elegid una, la que creáis más conveniente. APLICAR DECISIÓN: Poner en práctica. ¿Ya habéis tomado la decisión? Pues manos a la obra.

**EVALUAR DECISIÓN:** ¿Ha funcionado? Si estáis contentos con el resultado ¿estupendo! Si no… pues pensad en otra posible solución. Seguro que os ha valido para aprender.

**ARBOL DE PROBLEMAS**

**AUMENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS HECHAS POR LOS CLIENTES**

**AUMENTO DE PRECIOS DEL PRODUCTO**

**DEFICIENTE SERVICIO POTVENTA**

**MALA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS**

**ARBOL DE SOLUCIONES**

**TENER UN CUENTA LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES**

**DARLE A ENTENDER AL CLIENTE QUE LOS PRECIOS DE ALGUNOS PRODUCTOS AUMENTEN Y DARLE A SABER PORQUE**

**TENER EL PERSONAL CAPACITADO PARA BRINDAR UN BUEN SERVICO Y QUE EL CLIENTE SE SIENTA SATISFECHO**

**MIRAR FECHAS DE VENCIMIENTOS DE LOS PRODUCTOS PARA DAR UN BUEN SERVICIO**

**ACTIVIDADES DE CAPACITACION DE PERSONAL EN DIFERENTES AREAS**

**1 Capacitación organizacional:** La capacitación organizacional es la capacitación de la empresa como un todo, con el objetivo de organizar mejor las estrategias utilizadas y optimizar los resultados. Puede suceder por medio de conferencias, talleres o incluso cursos online. Lo importante es crear una manera eficaz de transmitir la información necesaria para que los colaboradores aprendan algo nuevo y puedan aplicarse correctamente durante el trabajo.

**2** **Comunicación asertiva:** Muchas veces, el punto débil de una empresa está en la dificultad de comunicación entre gestores, líderes y empleados. Saber conversar de manera clara, objetiva y respetuosa es esencial para crear un ambiente agradable, que incentive la interacción y el intercambio de saberes entre las personas. Es común que las tareas no sean debidamente realizadas por falta de comprensión de las reglas o por fricción en el diálogo entre los involucrados. Este tipo de entrenamiento presenta para los colaboradores algunas técnicas para mejorar la comunicación interpersonal, como:

* Tener conocimiento de lo que se está diciendo.
* Utilizar la empatía y prestar atención al otro.
* Utilizar un lenguaje verbal adecuado al oyente.
* Cuidar también del lenguaje corporal.
* Ser objetivo, pero sin ser agresivo.
* Saber el momento adecuado de expresarse.

**3. Entrenamiento de liderazgo:** Este tipo de entrenamiento, como el propio nombre ya lo dice, es dirigido a los líderes de las empresas. Las personas responsables de liderar un departamento o un equipo en la organización, independientemente del área, deben poder llevar a cabo muchas atribuciones y, por lo tanto, cargan con una responsabilidad enorme. Los líderes necesitan gestionar equipos, mediar problemas internos, tomar decisiones, diseminar las mejores prácticas y servir como motivación e inspiración para otros empleados. ¿Ahora se entiende mejor por qué es tan importante invertir en el entrenamiento de esas personas? El entrenamiento de liderazgo sirve para perfeccionar las habilidades de gestión de personas, conflictos y tiempo, administración de metas y pensamiento crítico.

**4. Entrenamiento motivacional:** Todo el mundo está sujeto a experimentar momentos de desánimo, desmotivación y baja productividad en el trabajo. Esto puede ocurrir por cuestiones personales o por factores relacionados con el propio ambiente de la empresa, como:

• Problemas en las relaciones con los colegas y los líderes.

• Actividades monótonas.

• Falta de identificación con las funciones desempeñadas.

• Poca perspectiva de crecimiento, entre otros.

Antes de implementar un programa de entrenamiento motivacional, es importante hacer un diagnóstico empresarial para saber exactamente lo que está desmotivando a los empleados. Así es más fácil montar una estrategia asertiva para solucionar el problema. Algunos de los enfoques para motivar a los equipos son:

Trabajar estudios de casos.

• Implementar políticas de valorización de la opinión de los trabajadores.

• Crear cursos de capacitación para las áreas en las cuales el desinterés existe por falta de instrucción o comprensión de las actividades.

• Elaborar programas de beneficios y premios.

**5. Desarrollo de competencias y habilidades:** Las competencias son el conjunto de actitudes, habilidades y conocimientos que una persona necesita tener para desempeñar bien sus actividades. Para trabajar el desarrollo de competencias dentro de una empresa es necesario identificar, inicialmente, cuáles son las competencias necesarias para la realización de cada función. Posteriormente, se deben levantar las competencias individuales para localizar dónde es necesario invertir en capacitación y dónde los funcionarios están con el desempeño adecuado o por encima del promedio.

Este estudio permite que la empresa identifique el tipo de contenido que su entrenamiento debe tener para lograr que los colaboradores desarrollen y apliquen todas las competencias exigidas por sus atribuciones.

**6. Coaching corporativo:** Otra forma de invertir en capacitación y desarrollo es la implementación de un proceso de coaching corporativo. Con el uso de técnicas de coaching, el proceso busca el desarrollo individual y colectivo dentro de la organización, con el foco en un equipo asertivo, de alto desempeño y comprometido en la mejora de resultados. El profesional responsable del coaching corporativo trabaja con el objetivo de alinear la planificación estratégica de la organización con los objetivos individuales de los profesionales. El proceso se basa en la comprensión de que los empleados motivados, calificados y que se reconocen como parte de la empresa presentan más posibilidades de alcanzar los resultados esperados.

**COMO MOTIVAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA EN LOS EMPLEADOS PARA CON LA EMPRESA Y EL COMPAÑERISMO**

Enviar notas motivadoras para darle al personal una buena confianza, notas de agradecimiento para que los empleados se sientan como una familia y realicen un excelente trabajo invitar al personal para que den opiniones y tenerlas en cuenta mantener abierta la comunicación entre el personal y los demás miembros de la empresa.

Gestionas diversas celebraciones que busque reconocer en buen desempeño de los trabajadores como, por ejemplo, premios anuales para los mejores, para el trabajador destacado del mes, los cumpleaños del mes, una iniciativa del día libre entre otros.

**EJEMPLO DE CONFLICTO:**

un empleado que pertenece a una minoría y que siente que se le asignan trabajos de menor categoría que a demás compañeros, aun teniendo la misma capacidad, experiencia y conocimientos que estos. Este empleado puede empezar a albergar resentimiento contra los miembros del equipo y directivos. Con el tiempo puede llegar a bajar su productividad o incluso llegar a un conflicto verbal directo con los compañeros.

**SOLUCIÓN:**

Para resolver este problema, el administrador debe discutir con todo el equipo las reglas de asignación de tareas y haciéndolas cumplir por igual para todos.

María Alejandra Uribe Zapata.