

Procedimientos para el Manejo de Conflictos entre empleados

Introducción

En nuestra empresa, valoramos un ambiente de trabajo armonioso y respetuoso. Sin embargo, reconocemos que pueden surgir conflictos entre empleados o entre empleados y supervisores. Este documento proporciona una guía clara para la resolución efectiva de conflictos, promoviendo una comunicación abierta y soluciones constructivas.

Objetivos

- Proporcionar un marco para la resolución justa y eficiente de conflictos.
- Fomentar una cultura de respeto y comunicación abierta.
- Minimizar el impacto negativo de los conflictos en el ambiente laboral y la productividad.

Tipos de Conflictos

Los conflictos pueden variar en naturaleza y gravedad. Algunos ejemplos incluyen:

- **Conflictos interpersonales:** Desacuerdos entre dos o más empleados.
- **Conflictos entre empleado y supervisor:** Diferencias de opinión o problemas de comunicación entre un empleado y su supervisor.
- **Conflictos relacionados con el desempeño laboral:** Desacuerdos sobre el cumplimiento de objetivos o la calidad del trabajo.

Procedimiento de Resolución de Conflictos

Este procedimiento se basa en una escalada gradual, buscando resolver los conflictos en el nivel más bajo posible:

Nivel 1: Resolución Directa

1. **Comunicación Privada:** Las partes involucradas deben intentar resolver el conflicto directamente, mediante una conversación privada y respetuosa. Se recomienda escuchar activamente la perspectiva del otro y expresar las propias preocupaciones de manera clara y calmada.
2. **Documentación (opcional):** Si bien no es obligatorio en esta etapa, se recomienda a las partes involucradas tomar notas sobre la conversación, incluyendo la fecha, los puntos discutidos y cualquier acuerdo alcanzado.

Nivel 2: Intervención del Supervisor

1. **Solicitud de Intervención:** Si la resolución directa no es exitosa, cualquiera de las partes puede solicitar la intervención del supervisor.
2. **Reunión Mediada:** El supervisor se reunirá con ambas partes para facilitar una discusión y buscar una solución mutuamente aceptable. El supervisor actuará como mediador, asegurando que ambas partes tengan la oportunidad de expresarse y buscando puntos en común.

3. **Acuerdo y Seguimiento:** Si se llega a un acuerdo, el supervisor documentará los términos y realizará un seguimiento para asegurar su cumplimiento.

Nivel 3: Intervención de Recursos Humanos (RRHH)

1. **Escalada a RRHH:** Si el conflicto no se resuelve a nivel de supervisor, se escalará al departamento de RRHH.
2. **Investigación y Mediación:** RRHH realizará una investigación imparcial del conflicto, entrevistando a las partes involucradas y a cualquier otro testigo relevante. RRHH también puede ofrecer mediación profesional.
3. **Decisión y Acciones:** Basándose en la investigación, RRHH tomará una decisión y determinará las acciones a seguir, que pueden incluir medidas disciplinarias, capacitación, o cambios en la organización del trabajo.

Relevancia para Diferentes Roles

- **RRHH:** Responsable de intervenir en casos complejos, asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa y proporcionar capacitación en resolución de conflictos.
- **Supervisor:** Responsable de manejar los conflictos iniciales dentro de su equipo, actuando como mediador y buscando soluciones rápidas y efectivas.
- **Planificación:** Debe ser informado de los conflictos que puedan afectar la productividad del equipo, para ajustar las asignaciones y minimizar el impacto en las operaciones.

Confidencialidad

Se garantiza la confidencialidad de la información compartida durante el proceso de resolución de conflictos, salvo en los casos en que sea necesario divulgarla por razones legales o de seguridad.

Revisión

Este procedimiento será revisado y actualizado periódicamente para asegurar su eficacia y relevancia.