Resolve Conflict Before it Escalates into Violence-Spanish

¿QUE ESTÁ EN RIESGO?

Las operaciones se someten a cambios casi constantes en muchas instalaciones para ayudar a aumentar la productividad, mejorar la seguridad y reducir los residuos. Es posible que los trabajadores tengan opiniones muy firmes o que les cueste adaptarse al cambio. Los conflictos son de esperar en este entorno de trabajo tan acelerado.

Cientos, a veces incluso miles de trabajadores desempeñan sus funciones dentro de la misma instalación, lo que puede aumentar la probabilidad de que un conflicto se convierta en un caso de violencia laboral a gran escala.

¿CUÁL ES EL PELIGRO?

En una planta de fabricación, las posibilidades de conflicto son infinitas. He aquí algunas que podría reconocer:

- Desacuerdos sobre el uso del equipo o el protocolo.
- Programación de turnos.
- División del trabajo.
- Molestias por los hábitos de trabajo y personales de los demás.
- Instrucciones poco claras y otros casos de mala comunicación.
- Grandes trabajadores con pésimo don de gentes.
- Barreras lingüísticas.
- Grupos de trabajo y favoritismo.
- Estrés por exceso de trabajo y trabajo por turnos.

Los conflictos en el lugar de trabajo deben gestionarse con

prudencia para que no causen daños. Los conflictos provocan un estrés importante en los trabajadores. Evitar los conflictos es también una causa común de las ausencias de los trabajadores. Y el conflicto puede llevar fácilmente a la violencia.

Ejemplo

En septiembre de 2012, varios trabajadores de una planta que fabrica piezas para varias grandes empresas tecnológicas se vieron envueltos en una disputa que fue a peor.

Si otro trabajador o un supervisor hubieran intervenido para ayudar a resolver el conflicto, la historia podría haber terminado ahí. En lugar de ello, la disputa se convirtió en un motín que llevó a 40 personas al hospital.

COMO PROTEGERSE

Aclarar un malentendido es a veces lo único que se necesita para poner fin a un conflicto. He aquí algunos consejos para resolver un conflicto interpersonal de forma pacífica:

- Aprenda a luchar de forma justa y a lidiar con el problema, no con la persona.
- Cuanto más seguro esté de sí mismo, menos probable será que se sienta atacado y se ponga a la defensiva cuando alguien se enfrente a usted. Haga un curso o lea algunos libros sobre cómo mejorar la autoestima.
- Si tiene que hablar sobre un asunto, piense en cómo va a manejarlo antes de que las palabras salgan de su boca. Escriba lo que quiere conseguir.
- Evite ser rígido sobre lo que los demás deben o no deben hacer para adaptarse a usted. Recuerde que los demás piensan de forma muy diferente.
- Cuide su lenguaje corporal durante la “discusión”. Respire, relájese y mire a la persona de frente, manteniendo un contacto visual neutro.
- Haga preguntas abiertas para averiguar lo que la otra persona espera de una situación y luego resuma con calma el punto de vista de esa persona para asegurarse de que lo

entiende.

- Si la discusión se intensifica y se nota que se enfada, deje de discutir y acuerde reunirse en otro momento para hablar de ello cuando ambos se hayan calmado.

Descubra qué recursos están disponibles para ayudarle a resolver los conflictos. ¿Le echará una mano su departamento de recursos humanos? ¿Puede recibir capacitación en gestión de conflictos y manejo de agresiones? ¿Qué tal una capacitación en diversidad para ayudarte a entender los choques culturales?

CONCLUSIÓN

La conclusión ideal de un conflicto es aquella que deja a todos contentos. Una conclusión más realista es aquella en la que las partes pueden coexistir sin más conflictos.