



## Tipos de conflictos laborales y cómo solucionarlos

### Descripción

[vc\_row][vc\_column][vc\_column\_text]Pasamos mucho tiempo en el trabajo y, como en toda convivencia, pueden surgir conflictos laborales. Este tipo de situaciones son complicadas de gestionar y se requiere una serie de cualidades para poder afrontarlas.

Para generar un buen clima laboral dentro de una empresa, ser consciente de lo que es un conflicto laboral y saber cómo solucionarlo debe ser lo más importante y una prioridad. Entendemos como conflictos laborales a todas aquellas relaciones que entre dos o más personas dentro de una misma empresa. Esto afecta y altera, de forma directa, al desarrollo y desempeño de la actividad empresarial.

Los conflictos laborales se caracterizan por ser inevitables y comunes, son nocivos para los trabajadores y para el negocio. Sin embargo esto también puede verse como una oportunidad para potenciar y desarrollar diferentes habilidades resolutivas, soft skills, y mejorar la calidad del entorno laboral.

Concienciarse sobre una causa y conocer todo lo relevante a los conflictos laborales y cómo solucionarlos es imprescindible para tratar de resolverlos de forma satisfactoria. El objetivo de esto es el de transformar la empresa en un entorno seguro para todos gracias a un clima laboral basado en la comunicación, el respeto y la empatía.

Si deseas conocer más sobre este ámbito te sugerimos realizar nuestro [curso GRATIS de Mediación y resolución de conflictos](#)

# CURSO GRATUITO

Para personas Ocupadas  
Residentes en la Comunidad de Madrid  
(Trabajadores, Autónomos y ERTE)

## Mediación de conflictos

ADGD178PO

35 HORAS

**- PLAZAS LIMITADAS -**



**IMPULSO\_06**  
FORMACIÓN Y FUTURO



Dirección General de Formación  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
EMPLEO Y HACIENDA

**Comunidad de Madrid**



GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE TRABAJO,  
Y SEGURIDAD SOCIAL  
SEPE

CÓDIGO AUTORIZACIÓN IMPULSO06: 2800028168

Para facilitarte una breve introducción sobre el tema, en este artículo te vamos a enseñar los diferentes tipos de conflictos laborales que se pueden presentar en un ambiente de trabajo, y cómo se

debe gestionar cada uno de ellos.

## ¿Cómo identificar un conflicto laboral?

Durante el trabajo en equipo, es muy probable que se den situaciones hostiles entre los miembros debido a que todos los miembros de los grupos de trabajo son diferentes, esto supone que convivirán diversas formas de pensar, diferentes forma de trabajar, personalidades que pueden llegar a chocar, e ideologías dispares.

Debido a que estas situaciones pueden llegar a ser recurrentes, es necesario identificarlos. Para conseguir esto hay que estar pendiente de las diferentes señales que se puedan presentar, hablar con los trabajadores puede ayudar a reconocer tensiones.

Algunas de las señales más destacables y comunes que pueden hacernos reconocer un conflicto laboral a tiempo son las siguientes:

- Disminución considerable de la productividad: Cuando se ha generado una situación conflictiva, los implicados tienden a no sentirse a gusto en su zona de trabajo, afectando directamente a su motivación. Por este motivo tienden a reducir su productividad.
- Presencia de estrés y ansiedad: Mantenerse inquieto y desarrollar síntomas de estrés y ansiedad son síntomas que se puede presentar debido a la sensación de incapacidad e impotencia que puede sentir la persona. Dudar del trabajo propio y evitar interacciones con los compañeros son otras señales.
- Desconfianza: En el trabajo de equipo, confiar los unos en los otros es muy importante, ya sea en los compañeros en los altos cargos. Mantener una actitud desconfiada afecta a la comunicación, favorece las distracciones y puede llegar a generar nuevos conflictos.
- Aumento de la rotación de la plantilla: Cuando son varios los trabajadores que tratan de abandonar su puesto de trabajo, suele ser debido a una causa común. De suceder esto, es fundamental investigar el origen del descontento y ponerle solución. Una vez hecho esto se generará un mejor ambiente de trabajo y así se conseguirá retener a los trabajadores y no sufrir pérdidas de talento.

## Fases de un conflicto laboral

Los problemas laborales surgen de manera progresiva y se divide en diferentes etapas y conocer todas ellas puede ayudar a evitar futuros conflictos, identificar a tiempo estas situaciones que puedan surgir y a encontrar una solución en cada caso.

1.

### Origen

Es la primera de las fases que desencadenan un conflicto laboral, situación que suele provocarse cuando se han estancado una serie de problemas y no se les ha puesto solución en su momento. Es la fase más importante porque, mediante las medidas adecuadas puede prevenir conflictos y crisis en la zona de trabajo.

2.

### **Escalada**

Cuando no se ha podido identificar la causa del conflicto, o no se han usado las herramientas correspondientes, los problemas se agravan y se hacen más complejos.

3.

### **Crisis**

El problema ya se ha hecho notorio y afecta a diferentes ámbitos Empresariales. Por este motivo, exige una intervención lo antes posible. Encontrar la estrategia de resolución de conflictos más acertadas es una tarea complicada pero un análisis previo puede aportar a información necesaria para conseguirlo.

4.

### **Negociación**

Mediar entre los trabajadores involucrados es la primera medida que se debe tomar para poner fin al conflicto. Todas las partes involucradas tendrán su versión y percepción de la situación, por esto, el mediador debe tomar una postura imparcial y mantenerse objetivo.

5.

### **Resolución**

Una vez se haya mediado entre los trabajadores afectado y haber hallado el origen, se debe poner en marcha las medidas necesarias para resolver el conflicto y reducir las posibilidades de que esto afecte a otros ámbitos empresariales y genere una crisis en la organización.

En ocasiones es necesario tomar medidas fijas que ayuden a que este tipo de situaciones se repitan. De esta forma. La estructura organizativa de la empresa evoluciona y mejora aquellos puntos débiles que puede presentar.

[vc\_column\_text][vc\_cta h2=» ¿Buscas Cursos Bonificados para tus trabajadores?« h2\_font\_container=»font\_size:25? h2\_use\_theme\_fonts=»yes« h4=»En Impulso06 tenemos un catálogo de cursos 100% bonificables, así que si te animas a sacar todo el provecho a la formación bonificada, cuenta con nosotros para seguir creciendo junto a ti en el desarrollo profesional de tus equipos.« h4\_font\_container=»font\_size:16? h4\_use\_theme\_fonts=»yes« style=»flat« color=»turquoise« use\_custom\_fonts\_h2=»true« use\_custom\_fonts\_h4=»true«]

## **MÁS INFORMACIÓN**

[/vc\_cta][vc\_column\_text]

## Consejos para evitar situaciones de conflicto en el entorno laboral

Tras identificar algunas de las señales anteriores se deben tomar ciertas medidas para evitar o prevenir los conflictos laborales que puedan originar. Las medidas básicas que se deben adoptar para ello son:

1.

### Mantener una comunicación estrecha con los trabajadores

Posiblemente esta sea la mejor herramienta para la prevención de conflictos laborales. Pero para que esta sea efectiva requiere de sinceridad e implicación. A través de la comunicación se puede tatar de convertir una situación de conflicto en una situación de oportunidad. Sin embargo, muchas veces es el propio lenguaje el que distorsiona la información y generar conflicto en el diálogo.

La comunicación bien establecida puede hacer de un conflicto una oportunidad. Para que esto suceda se necesita de un espacio seguro que transmita armonía en los trabajadores y que estos puedan expresar sus opiniones y puntos de vista de una forma relajada, respetuosa y constructiva. El objetivo de esto es alcanzar un punto medio en el que todas las partes ganen y se queden satisfechas con las conclusiones, y evitar que se generen situaciones de conflicto o violencia en el que no habrá ningún ganador.

Algunos conflictos derivados de una falta de gestión de la comunicación interna son:

- Falta de concienciación del personal con la estrategia empresarial: Cuando no se lleva acabo una buena comunicación interna por parte de los directivos las pautas que requieren las estrategias no suelen quedar claras y las acciones que se realizan para conseguirlo se alejan del objetivo. Para evitar esto se puede formalizar un dialogo común para todos los trabajadores, compartir información relevante, y responder aquellas dudas que puedan surgir.
- Ausencia de colaboración: Hacer partícipe a los trabajadores de ciertas decisiones e informarles de los procesos fortalece su compromiso con la empresa.
- Falta de confidencialidad: La comunicación puede o no distinguir de modelos jerárquicos, pero siempre deben difundirse los mensajes con la veracidad y con la intención con la que se crearon. Es común que los mensajes se distorsionen y se generen rumores perjudiciales que desvíen la atención de la plantilla y de lugar a malentendidos.

2.

### Practicar la escucha activa

Muchas empresas invierten mucho dinero y esfuerzo en tratar de mantener a sus trabajadores contentos, pero muchos desconocen que la mejor herramienta para conseguir esto es la escucha. No todos los trabajadores tienen las mismas necesidades ni les preocupan las mismas cosas. Para esto

---

se han establecido diferentes métodos para escuchar a los trabajadores.

- Preguntar y mantener una escucha activa: Mediante el uso de pregunta abiertas se pueden dar conversaciones de las que sacar información de interés para los directivos y establecer una relación cercana con los mismos.
- Plataformas internas en la empresa: Escuchar las peticiones y necesidades de los trabajadores puede garantizar un clima de trabajo adecuado que favorezca a la actividad y al bienestar general. Las empresas utilizan diferentes sistemas para escuchar, de manera objetiva, las peticiones y propuestas de los empleados. Por ejemplo, mediante el uso del buzón de sugerencias. Gracias a esta herramienta los trabajadores plantean propuestas o informan de consultas que la empresa puede responder de una forma mas directa. Una vez recibida la propuesta, la empresa valorará su realización y se les notificara a los empleados. Aunque es imposible cumplir con todas las propuestas, la organización debe responder a todas ellas para seguir motivando la expresión del equipo.

3.

### **Reuniones grupales de forma periódica**

Organizar reuniones por departamentos es una medida que se utiliza para darle a los trabajadores su espacio para expresarse e interactuar entre ellos, y a su vez se sienten seguros que ya no se les saca de su zona de confort. En este tipo de reuniones, el jefe de equipo o el directivo a cargo del departamento adopta el papel de mediador. Este es quien introduce el tema a tratar y quien organiza los turnos de palabra.

Existen muchos tipos de actividades grupales que ayuden a fortalecer las relaciones entre los miembros de un equipo de trabajo y que tenga como resultado un mejor desempeño de la actividad. Destaca entre estos el **Team Building**. ¿no sabes lo que significa Team Building y cuales son sus beneficios? Nosotros te lo explicamos.

4.

### **Evitar cambios drásticos en la empresa**

Los entornos en los que se presentan cambios constantes y repentinos generan una sensación de incertidumbre y descontento de manera general, lo mismo sucede en el ámbito empresarial. Los cambios que se vayan a impartir deben hacerse de forma meditada y de forma progresiva. Es importante que eso sea comunicado a todos los miembros de la empresa, ya sean altos cargos o trabajadores. De no ser así, los trabajadores podrían comenzar a desconfiar de la organización y generar un conflicto colectivo.

5.

### **Mostrar agradecimiento**

Muchos conflictos laborales surgen del descontento general de los trabajadores debido a la insatisfacción de estos con respecto a la empresa. Para evitar esto las empresas establecen un plan

de incentivos y agradecimientos que hagan sentirse valorados a los trabajadores. Los **beneficios sociales** son otro ejemplo de incentivos que ayuda a genera un buen ambiente de trabajo centrado en la motivación de los trabajadores y en tratar de mejorar su situación laboral y personal.

Aquí podrás acceder a algunos de los cursos que te pueden ayudar a poner en practica estos consejos para evitar conflictos laborales.

¡Fortalece tus competencias y desarrolla a aquellas que te harán salvar a tu empresa!

[Curso GRATIS de Escucha activa, empatía y asertividad](#)

[Curso GRATIS de Motivación del personal](#)

[Curso GRATIS de Dirección de equipos y coaching](#)

## Diferentes tipos de conflictos laborales

Existen numerosas fuentes de conflicto en el ámbito laboral, procedentes de diferentes orígenes y relacionados con los cambios. Conocer todas ellas puede ayudar a identificar estos conflictos a tiempo y evitar posibles crisis.

### Según las partes implicadas

- Intrapersonales: Son aquellos problemas que erradican en uno mismo, por ejemplo, la incapacidad para cumplir con las responsabilidades del puesto que ocupa el trabajador
- Interpersonales: Surge del descontento entre dos o mas partes. No distingue entre rangos jerárquicos.
- Intragrupales: Conflicto entre los miembros de un mismo grupo, como puede ser un departamento.
- Intergrupales: Parte de un conflicto entre distintos departamentos o áreas dentro de una misma empresa.
- Interorganizacionales: Disputa que se extrapola al exterior y se ven implicadas distintas empresas
- Colectivos: Surge de forma interna dentro de una empresa a causa de una decisión o acción que genera un descontento grupal en un gran número de empleados.

### Según las causas

- Relación: La relación entre dos trabajadores se ve afectada por una pérdida de la comunicación.
- Información: Provocado por un mensaje por el que un trabajador se ve afectado, ya sea un rumor o una información poco exacta.
- Interés: Cuando un trabajador antepone sus intereses por encima de los intereses del resto de sus compañeros se pueden dar este tipo de conflictos
- Recursos: Puede surgir de la discusión entre los trabajadores por querer utilizar un mismo recurso o herramienta y este verse limitado.
- Estilos: Se da este tipo de conflictos durante el trabajo en equipo al tener que coordinar diferentes ideas y opiniones sobre una misma acción.

- Percepciones: Cada persona percibe las cosas de una manera y al exponerlo puede generar una disputa ente otra persona que no comparta la misma percepción
- Presión: Someter a un trabajador a demasiada presión por parte de un superior o por parte de los objetivos empresariales puede hacer que el trabajador se encuentre hostil y genere conflictos.
- Roles: Desacuerdo entre el puesto que ocupa una persona dentro de la empresa y la percepción que este tiene.
- Ética: Diferencia entre los valores personales de los trabajadores.

### Según su naturaleza

- Falsos: Son conflictos meditados y creados desde ninguna base objetiva. Su objetivo es afectar y desequilibrar a una de las partes implicadas.
- Verdaderos: Al contrario que la anterior, parte de una base objetiva. Es decir, tiene un origen reconocible.
- Contingentes: Son disputas de baja gravedad gracias a que se ha podido identificar a tiempo
- Desplazados: De un problema contingente surge un problema más complejo al no detectarlo a tiempo.
- Mal atribuidos: Luchas de intereses entre varias partes desde una forma inconsciente. Ambas partes deben ser conscientes de la situación en la que se encuentran para poder hallar una solución.

### Según las consecuencias para la organización

- Funcionales: Son conflictos que surgen de un interés positivo por mejorar la situación en la que se encuentra la empresa, tratando de alcanzar los objetivos fijados por esta.
- Disfuncionales: Disputas que distraen a la empresa de sus metas y ralentiza el progreso.

### Causas más comunes que generan conflictos laborales

Los motivos más frecuentes que desencadenan un conflicto en la empresa son:

- Carencia de compañerismo: Confiar los unos en los otros favorece el clima de trabajo, teniendo como resultado un mejor trabajo en equipo.
- Mala comunicación: Mantener una comunicación deficiente, generar rumores sobre trabajadores o sobre la empresa, trabajar con información falsa o sin contrastar general un ambiente de trabajo en el que es fácil que se genere algún conflicto.
- Acoso o mobbing: Todas aquellas acciones que producen miedo a un empleado perjudica la calidad de vida del trabajador y afecta a su desempeño.
- Discriminación: Es una de las causas que provocan el mobbing. Consiste en jugar a una persona y no darle el mismo trato que se le da al resto de personas de un mismo grupo. La razón de esta discriminación puede ser sexo, raza, edad, religión y orientación sexual...
- Competitividad: La buena gestión de la competitividad ayuda a los trabajadores a fijarse nuevas metas profesionales y querer mejorar día a día. Sin embargo, una mala competitividad conlleva mantener una relación toxica entre compañeros.
- Reducción del rendimiento: Cuando un trabajador baja el ritmo y no cumple con sus responsabilidades, obliga al resto de compañeros a trabajar el doble y cubrir sus deficiencias lo

que genera conflictos.

## Conclusión

Una vez visto todos los puntos que rodean el conflicto en el ámbito empresarial, podemos determinar que las organizaciones y los altos cargos deben organizar un poner en práctica nuevas políticas y acciones que les permita conocer como hacer frente a los problemas internos y qué herramientas deben utilizar cuando es necesario.

La inteligencia emocional es un elemento que todo líder debería conocer para gestionar este tipo de situaciones desde la empatía y la comunicación , haciendo mas sencillo el proceso de tomar decisiones y conocer las necesidades de los trabajadores que forman parte de la empresa.

Los conflicto laborales son, por lo general, inevitables y las causas que los generan son muy diversas. Para tratar de prevenir este tipo de situaciones tomar medidas como fijar una política de empresa estable, mantener una comunicación interna de calidad y respetar los valores individuales de cada uno pueden ayudar a prevenir muchos conflictos y hacer crecer a la empresa de una manera sana.[/vc\_column\_text][[/vc\_column]][/vc\_row]

Impulso06