

# Boletín Elkargunea Agerkaria

Red para la Promoción de la Convivencia en los Gobiernos Locales  
Tokiko Gobernuetan Bizikidetzeta Sustatzeko Udal Sarea

Nº. 121 FEB 2019

## ARTÍCULO

Erakundeetako gatazkak kudeatzen / Gestionando conflictos en las organizaciones

## FORMACIÓN

Mediación y gestión de conflictos en el ámbito de las organizaciones

Mediación y gestión de conflictos en el ámbito comunitario

Practicando Mediación

## LITERATURA AIPAMENA

Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido

## GIZAGUNE 3.0



www.elkargunea.net

## Erakundeetako gatazkak kudeatzen Gestionando conflictos en las organizaciones

Nos sorprendemos cuando nos paramos a pensar en la cantidad de tiempo que pasamos en el interior de alguna organización. Al trabajar, al estudiar o al hacer deporte, vivimos y nos relacionamos dentro de alguna de ellas.

“... gure ongizatean eragin zuzena duten erlazio sareak sortzen ditugu...”

En las organizaciones establecemos redes relacionales que influyen de manera directa en nuestro bienestar, ya sea para bien, o para mal. En este sentido, los conflictos que surgen en las organizaciones forman parte del día a día, y la forma en la que estos se gestionen será la base de una cultura organizacional que promueva o dificulte el bienestar de quienes la componen.

Muchas personas nos preguntan a qué se debe que cada vez se den más conflictos y con mayor intensidad en las organizaciones. Es difícil establecer una causa única, aunque

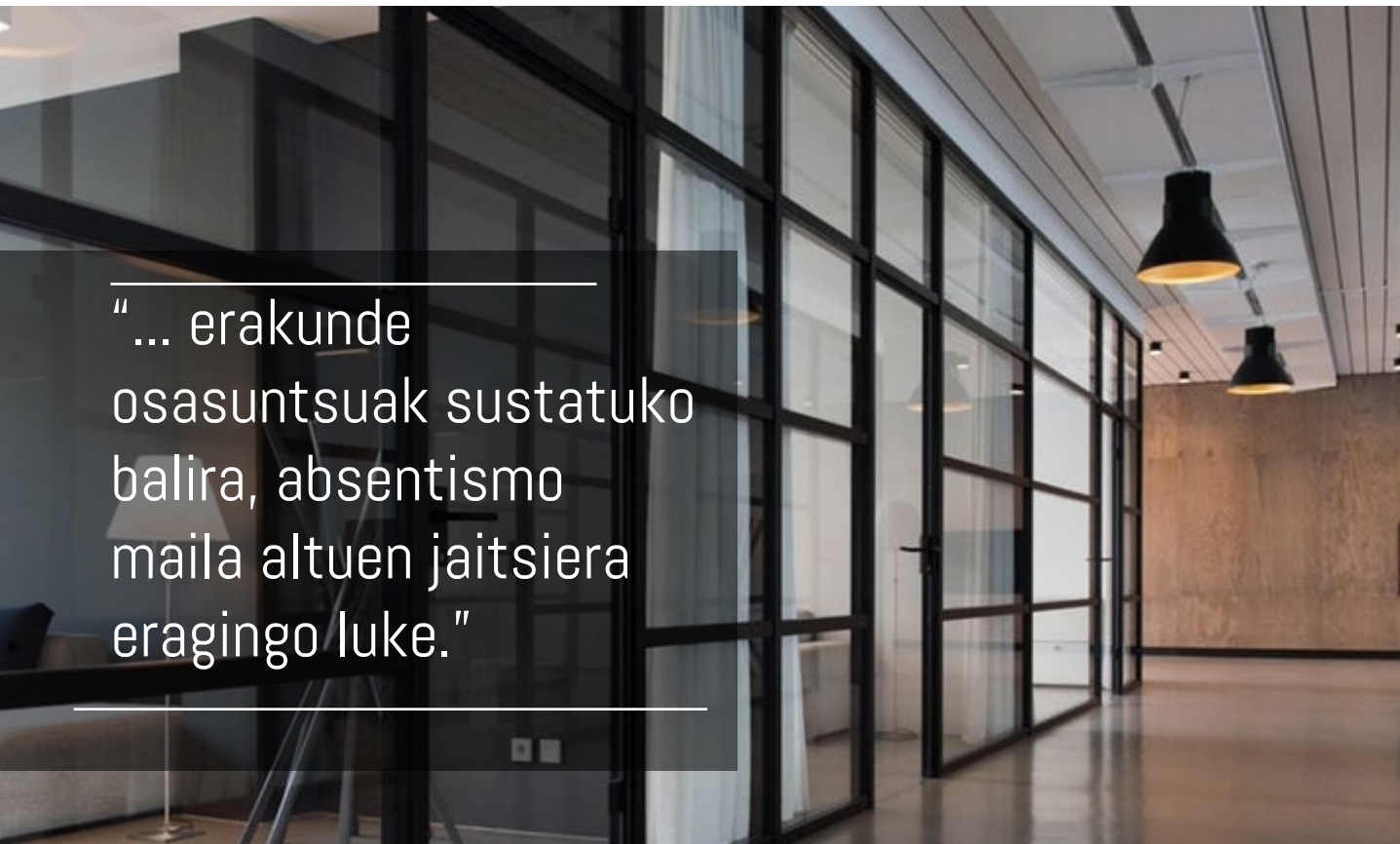
sí es cierto que el hecho de vivir en una sociedad de bienestar hace que, cada vez más, estemos centradas y centrados en cubrir nuestras propias necesidades e intereses, dejando de lado las del resto.

El pasado viernes día 15 una de nuestras compañeras, Maria Eugenia Ramos, realizó un taller On-Line gratuito titulado **5 Situaciones que generan tensión en las organizaciones.**

¿Cuáles son estas cinco situaciones que generan tensión en las organizaciones?

- **Acoso laboral:** quizás sea una de las situaciones de las que más hemos escuchado hablar en el último tiempo. La Ley de Prevención de Riesgos laborales recomienda la elaboración de sistemas para atender situaciones de tensión extremas, entre ellas el acoso. Para ello se requiere una investigación jurídica, pero en este procedimiento no se atiende al conflicto generado

Lo que está ocurriendo en muchas situaciones es que, una situación vivida como acoso, que no encaja en la



“... erakunde osasuntsuak sustatuko balira, absentismo maila altuen jaitciera eragingo luke.”

categoría legal del mismo, queda sin ser atendida, incluso existiendo un alto grado de dolor por parte de quienes consideran haber sido acosados/as.

- **Conflicto relacional:** se trata de una situación de conflicto sostenida entre dos o más personas que tiene como base de confrontación una comunicación deficiente, percepciones negativas entre las partes y desconfianza entre las personas.

En este caso, la dificultad que podemos encontrar es que la ausencia de intervención temprana o una intervención inadecuada deriven en un nivel de escalada en el que las personas confundan este conflicto con una situación de acoso. Es aquí cuando la intervención se hace complicada por el nivel de dolor de las partes.

- **Conflicto estructural:** es una situación de conflicto que aparece porque el diseño organizativo o alguna regulación específica genera tensiones

entre las personas, confundiéndolo a veces con conflictos relacionales.

- **Incivismo laboral:** el incivismo es el trato irrespetuoso que se da en las organizaciones. Es necesario erradicarlo a través de una política de tolerancia cero ante estos tratos.

Cierto es que existen muchas organizaciones en las que estos tratos inapropiados han acabado normalizándose, entendiendo que son parte de la forma de ser determinadas personas. El riesgo de justificar y normalizar este tipo de situaciones es que pueden acabar derivando en conflictos relaciones escalados difíciles de gestionar y que pueden confundirse, una vez más, con acoso laboral.

- **Absentismo:** es uno de los motivos más comunes de preocupación en organizaciones ya que afecta en gran medida al rendimiento del personal y a la productividad.

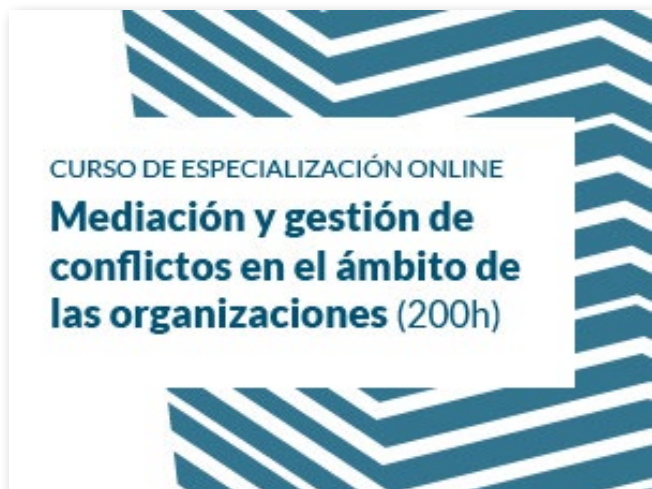
Son muchos los autores que vinculan absentismo organizacional con

bajos niveles de bienestar, por lo que **se sostiene que la promoción de organizaciones saludables prevendría los altos niveles de absentismo.**

Es quizás hacia ahí, hacia la creación de entornos laborales saludables hacia donde deberíamos caminar, estableciendo sistemas de gestión de conflictos que ayuden a detectar de manera temprana la aparición de los mismos.

Promover entornos de convivencia a través de la Cultura de Paz y las Herramientas de la Gestión de Conflictos no es sólo cosa de entornos comunitarios y escolares.

Una intervención temprana en los conflictos organizacionales, que trate de abordar los intereses y las necesidades de las partes en conflicto puede mejorar tanto el ambiente como la salud de las personas trabajadoras. •



## CURSO ONLINE - 25 feb Mediación y gestión en el ámbito de las organizaciones

El día 25 de febrero dará comienzo el curso de especialización en gestión de conflictos en el ámbito de las organizaciones. Especialízate en un ámbito que cada vez cobra más protagonismo y adquiere los conocimientos necesarios para una intervención eficaz en organizaciones.

### Próximos cursos de formación

| 25 MARZO 2019



| 26 - 29 JUNIO 2019



Consulta toda la información de los cursos en nuestra web:

[www.fundaciongizagune.net/formacion](http://www.fundaciongizagune.net/formacion)

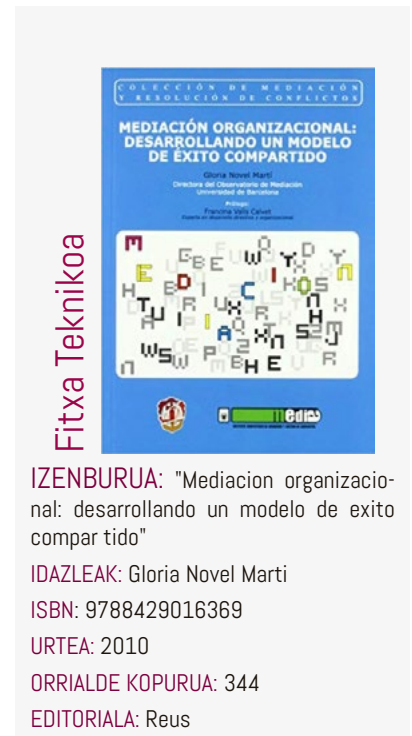
¿Te gustaría recibir nuestras próximos cursos de formación en tu correo para no perderte nada?

Si te interesa la gestión de conflictos, la mediación, la promoción de la convivencia, la cultura de paz... Suscríbete a nuestra lista de mailing para recibir nuestros últimos talleres gratuitos online, cursos online de especialización y cursos prácticos en tu correo.

## Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido

Como dice la autora de este libro, la Dra. Gloria Novel Martí, Profesora Titular, Directora del Observatorio de Mediación de la Universidad de Barcelona y mediadora con una gran experiencia en organizaciones "el concepto de felicidad es hoy más importante que en otras épocas, probablemente porque tenemos otras necesidades más básicas resueltas. Y ser feliz en el trabajo es un anhelo compartido por muchos, por casi todos. Sintiéndose felices, las personas trabajan mejor

y con mejores resultados para sí mismas y para los demás..., y si son felices tienen más oportunidad de ser mejores personas... Y éste es uno de los objetivos del trabajo mediador en las organizaciones: ayudar a las personas a que se sientan bien consigo mismas, en su trabajo, con sus equipos y con el mundo que las rodea. Ayudarlas para que trabajar con seguridad y calidad sea algo deseado y la discusión positiva, un medio para conseguirlo".



**IZENBURUA:** "Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido"

**IDAZLEAK:** Gloria Novel Martí

**ISBN:** 9788429016369

**URTEA:** 2010

**ORRIALDE KOPURUA:** 344

**EDITORIALA:** Reus

Navegando por la red | FEBRERO - OTSAILA 2019

### 5 Situaciones que generan tensión en las organizaciones

Taller online gratuito impartido por María Eugenia Ramos sobre gestión de conflictos en las organizaciones...

### Guía para la elaboración de un protocolo de acoso laboral de Osalan

Guía del Observatorio Vasco de Acoso para la elaboración de un Protocolo sobre Conductas de Acoso Laboral

### El conflicto como factor de riesgo psicosocial

Actualmente los riesgos psicosociales y el estrés laboral son los problemas que más dificultades generan diariamente en el ámbito organizacional...

## ¡Suscríbete a Boletín Elkargunea Agerkaria!

Además de [suscribirte al boletín](#) puedes mantenerte informado a través de las redes sociales de Fundación Gizagune. Además de los últimos números del Boletín de la Red Elkargunea, encontrarás las últimas publicaciones en el Blog oficial, información sobre los últimos cursos de formación y mucho más a través de nuestras redes sociales:

