



**¿CÓMO LOGRAMOS  
UN AMBIENTE DE  
TRABAJO ÓPTIMO?  
PASOS PARA UNA CONVIVENCIA SANA**

En un entorno laboral es común que surjan diferencias entre los miembros del equipo, ya sea por opiniones, estilos de trabajo o malentendidos. Estas situaciones pueden influir negativamente en el ambiente laboral y el bienestar si no se abordan de manera adecuada y oportuna. **Crear y mantener un espacio de trabajo armónico y seguro es fundamental** para nuestro éxito. **Valores como el respeto mutuo, la cooperación, la confianza y la transparencia nos permitirán alcanzar este ambiente.** Con este fin se ha elaborado el siguiente documento, que establece elementos importantes para lograr una convivencia sana en nuestro PACE UBB.



# COMPROMISOS



**Comunicarnos de manera asertiva y constructiva.**

**Ser respetuosos en el trato entre todos y todas.**



**Evitar participar en rumores y hablar a espaldas de los demás.**

**Denunciar cualquier situación de maltrato o acoso de forma responsable.**



**Contribuir a la solución pacífica de conflictos dentro del equipo.**

# BÚSQUEDA DE SOLUCIONES A LAS DIFERENCIAS



- 1** Escucha activamente a tus compañeros y coordinaciones.
- 2** Expresa tus necesidades de forma clara y respetuosa.
- 3** Busca primero entender antes que ser entendido.
- 4** Resuelve diferencias cara a cara, en privado y sin juicios.
- 5** Solicita mediación de un tercero si la situación lo amerita.

# RESOLUCIÓN INTERNA DE CONFLICTOS

- 1** Comunica tu preocupación de forma oral o por escrito a tu coordinación directa PACE.
- 2** Solicita una reunión en un plazo prudencial para abordar el tema.
- 3** Expón tus puntos de vista con ejemplos concretos y propuestas de solución.
- 4** Deja espacio para que el otro se exprese y lleguen a acuerdos.
- 5** Si no hay solución, considera el apoyo institucional.



# APOYO INSTITUCIONAL

**1** Considera comunicarte con una coordinación superior y/o distinta a la inicial.

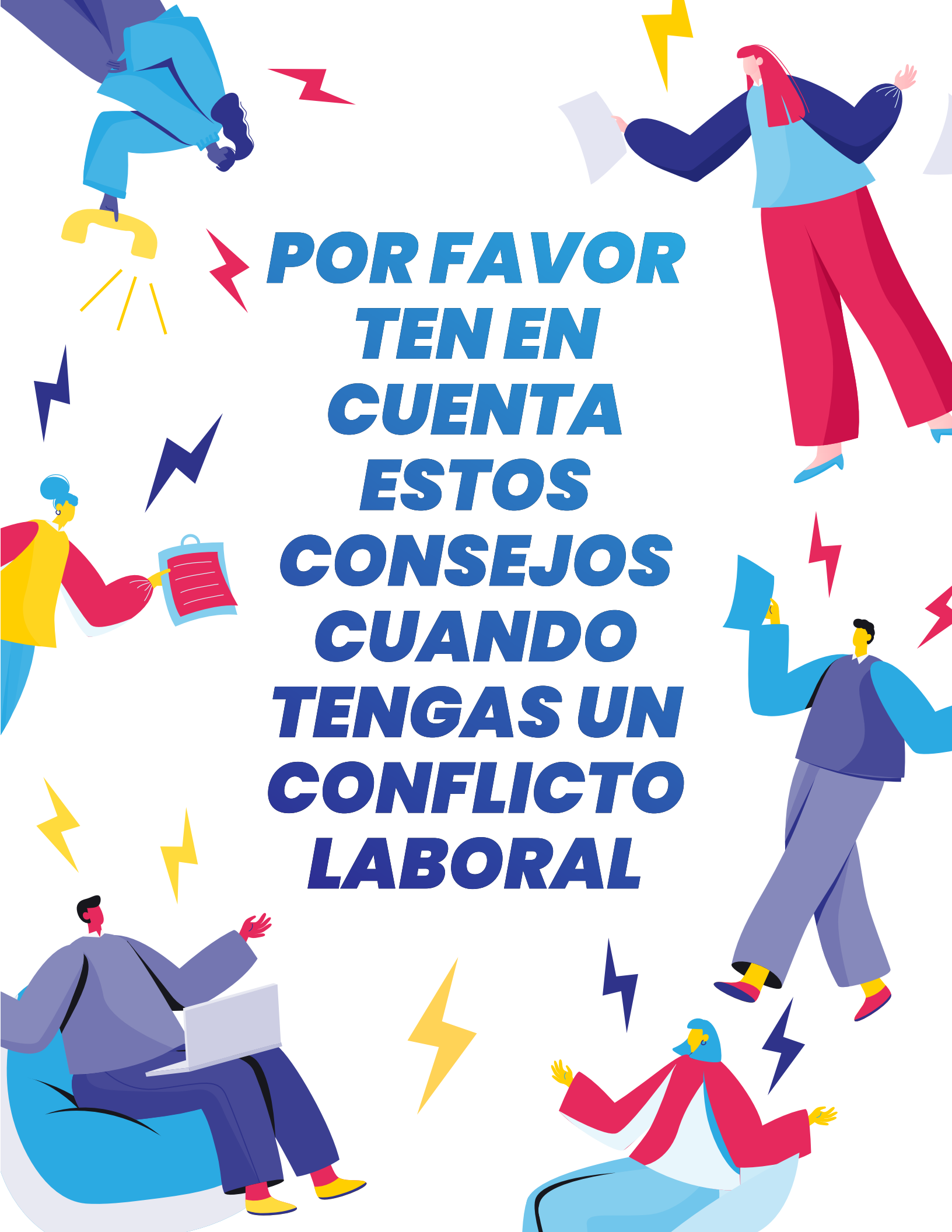
**2** Solicita una reunión en un plazo prudencial para abordar el tema.

**3** Expón tus puntos de vista con ejemplos concretos, pruebas y/o propuestas de solución.

**4** Da espacio para considerar a la otra persona, buscando llegar a acuerdos

**5** Si no hay solución, acude a apoyo institucional para buscar mediación.



The illustration features several stylized human figures in various poses of stress and conflict. In the top left, a person in a blue suit is falling upside down. In the top right, a woman with red hair in a blue top and red pants looks distressed. In the middle left, a woman in a yellow and red top holds a red folder. In the middle right, a man in a blue vest and grey pants looks frustrated. In the bottom left, a man in a grey suit sits on a blue beanbag chair with a laptop. In the bottom right, a woman in a red top and blue pants sits on a blue beanbag chair. The background is white with scattered lightning bolts in red, yellow, and blue. The central text is in a bold, blue, sans-serif font.

**POR FAVOR  
TEN EN  
CUENTA  
ESTOS  
CONSEJOS  
CUANDO  
TENGAS UN  
CONFLICTO  
LABORAL**

# IDENTIFICA EL PROBLEMA

Cuando surge un conflicto, es importante identificar y definir claramente el problema. Esto puede implicar reunir a las partes involucradas para discutir y comprender las diferentes perspectivas sobre el conflicto. Se debe fomentar un ambiente de escucha activa y respetuosa donde cada persona pueda expresar sus preocupaciones sin temor a represalias.



# ANALIZA LAS CAUSAS

Una vez identificado el problema, es útil analizar las causas subyacentes del conflicto. ¿Se debe a diferencias en estilos de trabajo, comunicación deficiente, falta de recursos o malentendidos? Explorar las causas profundas del conflicto puede ayudar a encontrar soluciones más efectivas y duraderas.



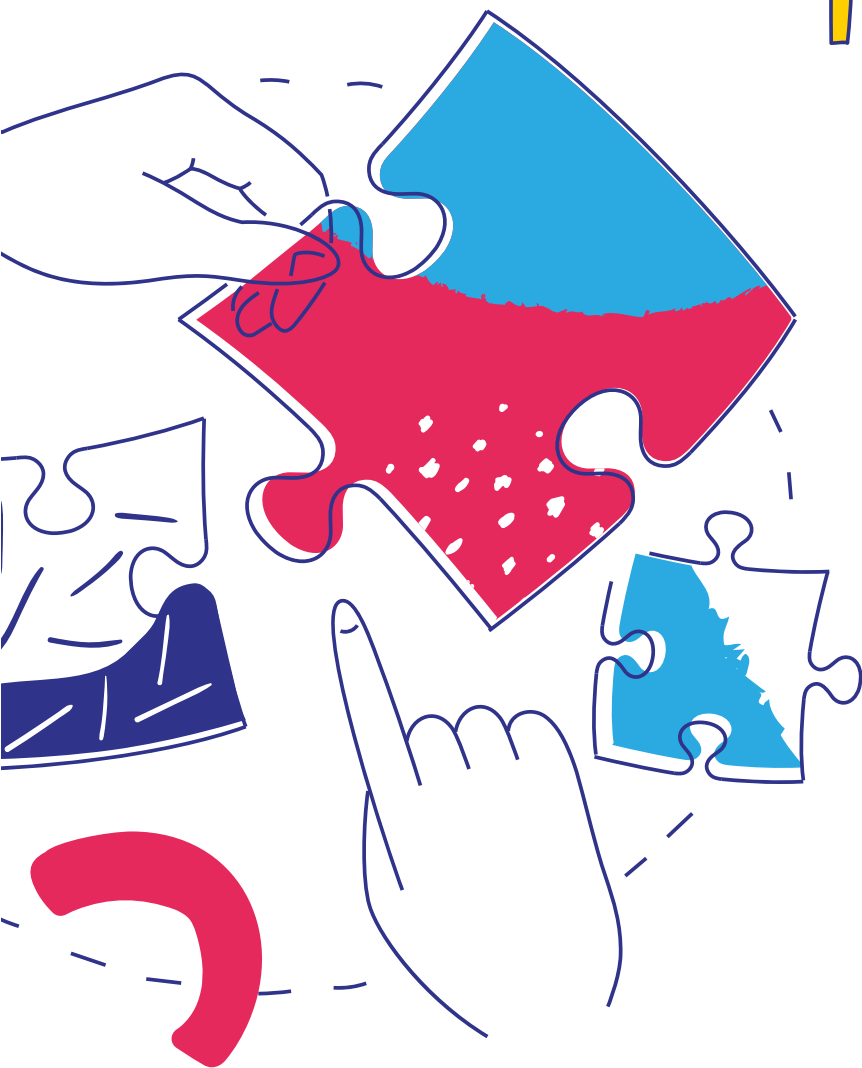
# TEN UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Promover una comunicación asertiva entre las partes involucradas es fundamental para resolver conflictos de manera constructiva. Por esto, se alienta a las personas que integran el equipo a expresar sus opiniones de manera clara, directa y respetuosa, evitando ataques personales o culpas.



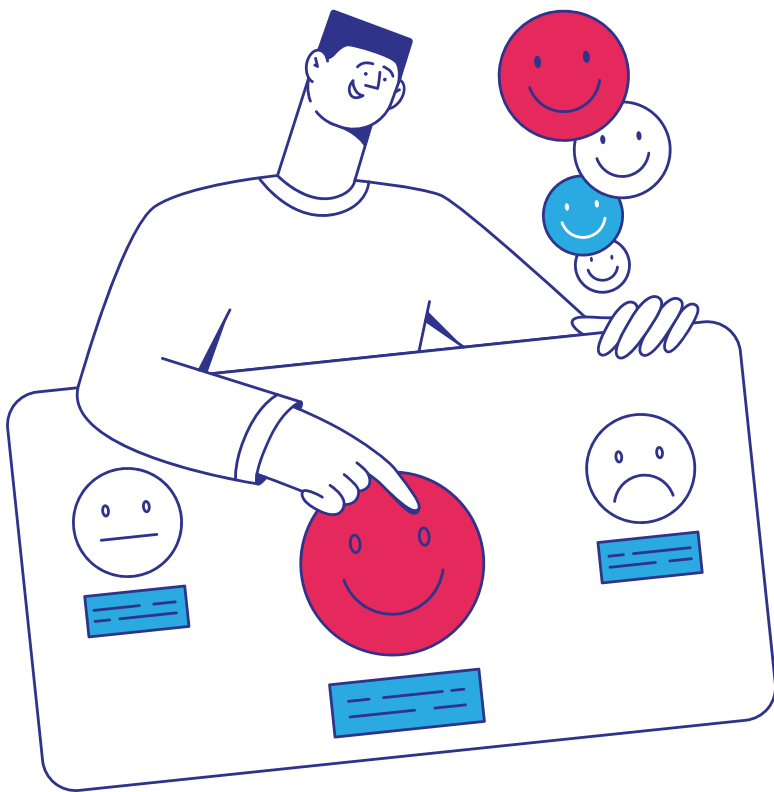
# BUSCA UNA SOLUCIÓN

Una vez que se han comprendido las causas del conflicto, es el momento de buscar soluciones viables y mutuamente aceptables. Fomenta la creatividad y la colaboración entre los miembros del equipo para generar ideas y propuestas de solución. Es importante considerar el impacto potencial de cada solución en todas las partes involucradas y en el equipo en su conjunto.



## **ASUME UN ACUERDO O UN COMPROMISO**

Una vez que se ha alcanzado una solución, es necesario llegar a un acuerdo formal que establezca los compromisos y responsabilidades de cada parte. Este acuerdo debe ser claro, específico y realista, y puede incluir plazos o medidas de seguimiento para garantizar su implementación efectiva.



## **EVALÚA Y APRENDE**

Una vez resuelto el conflicto, es útil realizar una evaluación retrospectiva, tanto individual como grupal, para identificar lecciones aprendidas y áreas de mejora en el proceso de resolución de conflictos. Esta retroalimentación puede ayudar al equipo a fortalecer sus habilidades de comunicación y resolución de problemas, y a prevenir la recurrencia de conflictos similares en el futuro.

# IMPORTANTE

**Este documento pretende fomentar un buen clima laboral y no reemplaza los procedimientos legales ni institucionales ante situaciones de acoso y/o discriminación laboral.**



*Ten siempre en cuenta las vías institucionales y/o formales al momento de buscar orientación. Puedes considerar las siguientes fuentes de información UBB*

**COMITÉ PARITARIO**

**GUÍA PARA LA ACTUACIÓN  
FRENTE AL ACOSO UBB**