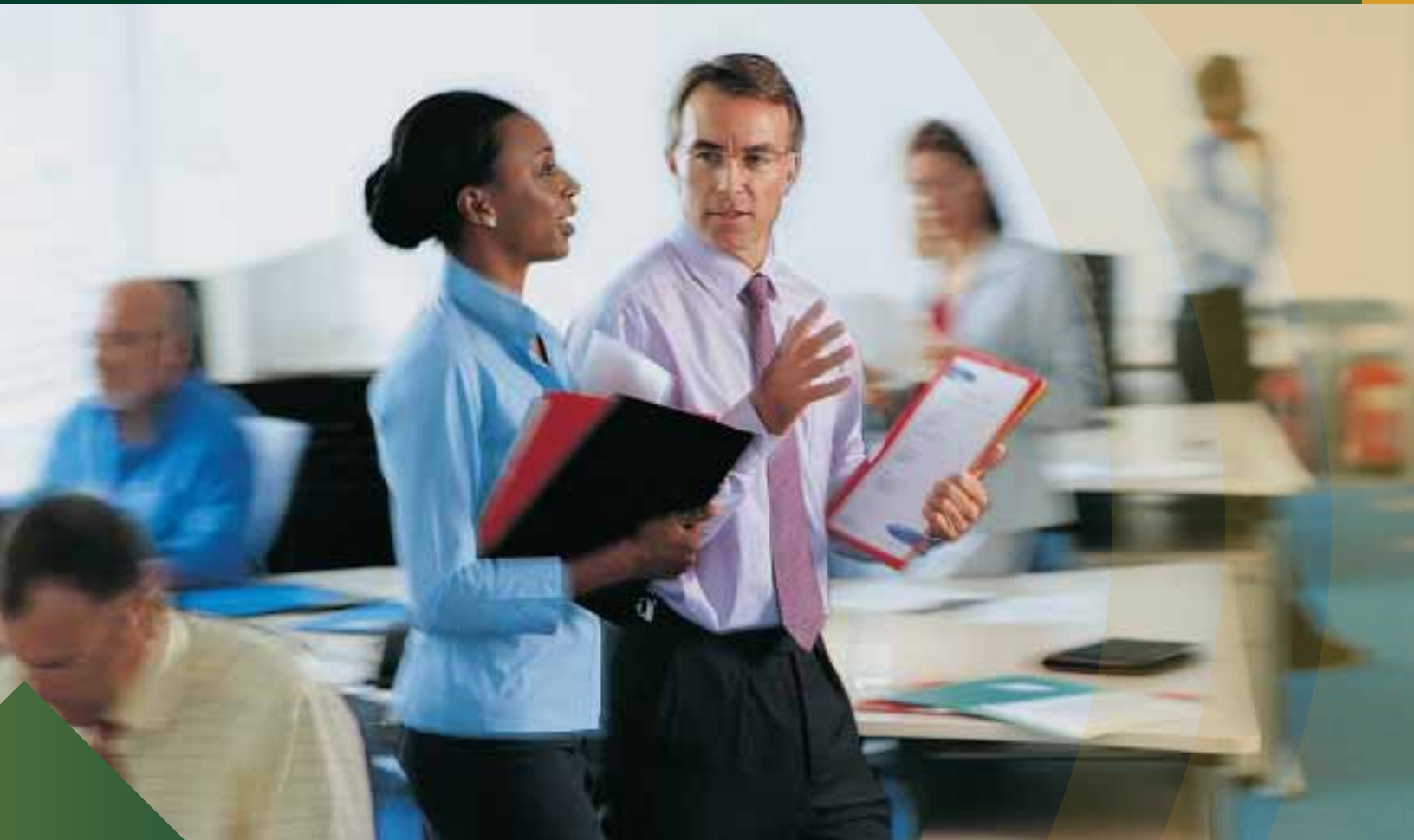




DALE CARNEGIE®
TRAINING

Guía de Resolución de Conflictos Internos



Resolución de conflictos internos

Si sigues estas pautas, serás capaz de:

- Entender las reacciones del personal ante un conflicto con el objetivo de gestionar mejor las diferentes posturas.
- Analizar las situaciones conflictivas para determinar cuál es la mejor manera de conseguir el resultado deseado.
- Elaborar estrategias de resolución de conflictos que fomenten el trabajo en equipo.

Resumen

Cuando el anciano John D. Rockefeller fundó la compañía petrolera Standard Oil, dijo: "Si la capacidad de saber tratar a la gente se pudiera comprar como el azúcar y el café, yo pagaría más por esta habilidad que por cualquier otra que existe". Saber tratar a las personas es hoy aún más importante debido a la presión y ritmo vertiginoso de los entornos laborales. La capacidad de gestionar los conflictos a menudo se cita como una de las destrezas que más cuesta adquirir.

Esta guía te ayudará a reflexionar sobre tu sistema actual de gestión de los conflictos para que seas consciente de las cosas que has de perfeccionar. Después, compartiremos contigo algunas estrategias eficaces de resolución de conflictos que te ayudarán a promover un entorno más colaborativo.

"No tengas miedo de las opiniones en contra. Recuerda que las cometas vuelan en oposición al viento, y no gracias a él."

-Hamilton Wright Mabie



Perfil de reacción ante los conflictos

Anota cómo reaccionas ante las afirmaciones siguientes. Lee atentamente las frases y valóralas con uno de los números de la escala de puntuación.

Escala de puntuación

- 1 – Casi nunca**
- 2 – A veces**
- 3 – Casi siempre**

1. ____ Me dejo influir por las opiniones de los demás.
2. ____ Ignoro a las personas con las que no estoy de acuerdo.
3. ____ Trato los temas que me conciernen de manera diplomática y sin hacer ataques personales.
4. ____ Creo que los demás me intimidan y se intentan aprovechar de mí.
5. ____ Si mis opiniones y creencias son diferentes a las que alguien acaba de decir, las expreso de manera respetuosa.
6. ____ Si no estoy de acuerdo con alguien, prefiero callarme a decir mi opinión.
7. ____ Escucho los puntos de vista de las otras personas con una mentalidad abierta.
8. ____ Dejo que los sentimientos se apoderen de mí.
9. ____ Hablo en voz alta cuando he de explicar algo importante.
10. ____ Tiendo a subestimar a los demás cuando estoy explicando algo.
11. ____ Intento negociar y llegar a acuerdos con la gente.
12. ____ Me han dicho que soy agresivo en mi trabajo.
13. ____ Me aseguro de que mi opinión se oiga en todas las polémicas.
14. ____ Creo que los conflictos son necesarios en las reuniones.
15. ____ Me expreso de manera muy enérgica cuando he de explicar mi postura durante una reunión.



Perfil de reacción ante los conflictos

Puntuación:

Suma la puntuación de las frases 1, 2, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14 y 15.

Al resultado de la suma anterior, réstale la puntuación de las frases 3, 5, 7 y 11.

Total:

¿Qué indica tu resultado?:

1—4:

"Pasivo"

Es posible que seas fácil de manejar y que permitas que las personas más difíciles te pisoteen. Deberías aprender a defender tus ideas y opiniones con diplomacia y tacto.

5—10:

"Asertivo"

Eres asertivo a nivel profesional y en tu trato con la gente, especialmente con las personas difíciles. Sigue así, siempre dispuesto a escuchar puntos de vista diferentes y a expresar tus ideas y opiniones de manera adecuada.

11+

"Agresivo"

Es posible que seas tan combativo que la gente evite interactuar contigo. Deberías aprender a escuchar y expresar mejor tus opiniones.

Estrategias para reducir los conflictos

Conflictos sobre el rol en la empresa:

- Pregúntate a ti mismo: "¿Cómo percibo exactamente mi rol en relación al de las otras personas implicadas en este asunto?".
- Encárgate de aclarar tu función con el resto de personas involucradas.
- Prepárate ante la posibilidad de tener que cambiar la idea que hasta ahora tenías sobre tu rol en la empresa.
- Demuestra que estás dispuesto a ser flexible para alcanzar las metas de la empresa.
- Sé positivo: considera los cambios de rol como una nueva oportunidad.

Conflictos sobre los procesos:

- Pregúntate a ti mismo: "¿Cuánto control tengo sobre este conflicto acerca de un proceso?".
- Identifica la raíz del problema y analiza las oportunidades de mejora que presenta.
- Habla primero con el responsable del proceso.
- Describe el problema actual y consigue apoyos.
- Sugiere una solución factible y un plan de actuación.
- Haz el seguimiento del plan y reconoce la labor del responsable del proceso.

Conflictos personales:

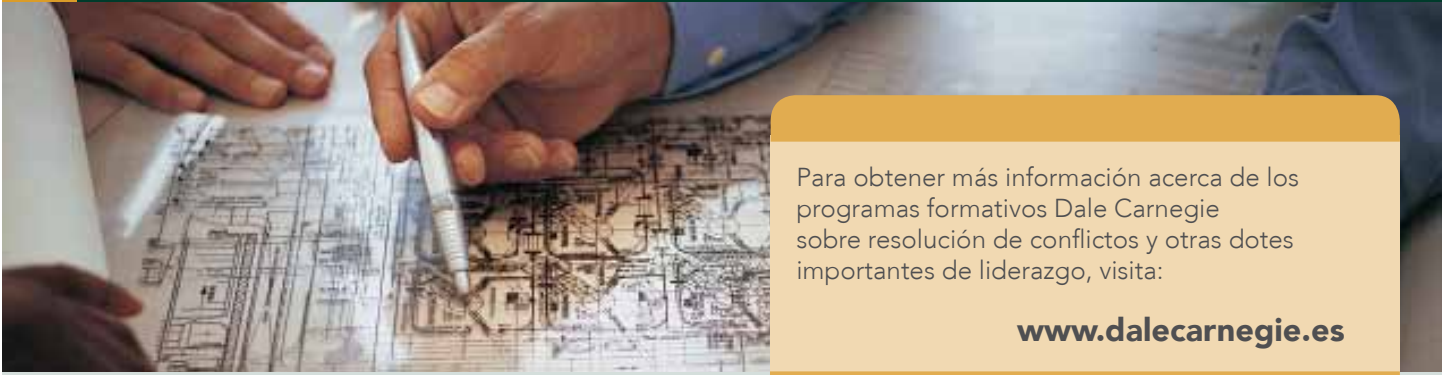
- Pregúntate a ti mismo: "¿Cómo influyen en esta relación mis preferencias y prejuicios personales?".
- Anota tres conductas tuyas que podrías cambiar para reducir los conflictos en la relación y comprométete a hacerlo durante al menos tres meses.
- Pregúntale a la otra persona involucrada en el conflicto qué puedes hacer para calmar las cosas. Anímale a que te dé su opinión, por dura y sincera que sea.
- Ponte en el lugar del otro. ¿Qué crees que opina de tu compromiso por reducir los conflictos en vuestra relación? ¿Por qué?
- Haz una lista de 5 cualidades que valoras de la otra persona. A continuación, escribe 5 beneficios que obtendrías si vuestra relación mejorara.

Conflictos de dirección:

- Pregúntate a ti mismo: "¿Estoy explicando claramente la dirección y visión de la empresa?".
- Aclara cuál es el punto de desencuentro para poder describirlo con palabras neutrales y tomar las medidas necesarias para solucionarlo.
- Dile a la otra persona que te gustaría tratar el problema de forma amistosa y pacífica, y llegar a un acuerdo.
- Utiliza "yo" y "nosotros" en vez de "tú".
- Si tenéis valores diferentes, opta siempre por el más elevado.
- Asume compromisos reales.

Conflictos externos:

- Pregúntate a ti mismo: "¿Qué grado de control tengo sobre este factor?".
- Lucha solo por cosas por las que valga la pena esforzarse.
- Pon toda tu energía en las tareas que puedes hacer en vez de quejarte de las que no puedes hacer.
- Haz algo bueno por los demás.
- Relativiza y no pierdas de vista tus propias metas.
- Habla con personas de tu confianza.



Para obtener más información acerca de los programas formativos Dale Carnegie sobre resolución de conflictos y otras dotes importantes de liderazgo, visita:

www.dalecarnegie.es

Plan de resolución de conflictos

Usa esta plantilla como guía para crear tu propio plan de actuación.

1. Conflicto específico:

2. Personas involucradas:

3. Plan de actuación:

4. Resultados deseados:

5. Consejero del conflicto: _____