

MANEJO DEL CONFLICTO

Por lo general los conflictos, desacuerdos o malentendidos surgen de:

- Mala comunicación
- Diferentes percepciones de la realidad o puntos de vista
- Objetivos personales con intereses diferentes al equipo
- Competencias por recursos
- Choques de personalidad
- Desempeño deficiente

Proceso para resolver el conflicto

1. **Hablar con la otra persona.** Fijar hora y lugar para tratar las diferencias con calma sin ser interrumpidos.
2. **Identificar el problema. Centrarse en datos objetivos y obviar cualquier subjetividad.** No hacer más grandes las diferencias. No generalizar.
3. **Escuchar con atención a la otra parte.** No interrumpirse, evitar desconectar ni contestar. Centrarse y entender las palabras de la otra persona.
4. **Identificar puntos de acuerdo y desacuerdo.** Resumirlos y validarlos con la otra parte.
5. **Priorizar las áreas de conflicto.** Aclarar qué áreas de conflicto son más importantes para cada parte.
6. **Buscar soluciones.** Lo que se puede hacer. Desarrollar un plan. Comenzar abordando el conflicto más importante. Acordar reuniones futuras para continuar con puntos pendientes.
7. **Tomar decisiones:** ¿Qué solución elegimos? Analizar las posibles soluciones y elegir la más conveniente.
8. **Evaluar decisión y reconocer los avances.** Buscar momentos para hacer ajustes, reconocer el progreso y los logros.

Sugerencias al resolver el conflicto

1. *Olvidate de ganar o de estar en lo cierto*
2. *No busques una persona a quien culpar: busca la causa*
3. *Descubre tus emociones antes de la reunión*
4. *Colabora con la otra parte para manejar el conflicto*
5. *Mantén la conversación orientada hacia el objetivo*
6. *Reunirse cara a cara*
7. *Reconoce y valora sus sentimientos*
8. *Encuentra una oportunidad para admitir que te equivocaste, o señalar lo que podrías haber hecho mejor*
9. *Crea espacio para conversar y ten canales abiertos para abordar el conflicto*