



Resolución de conflictos y negociación

Proyectando soft skills



Introducción

La **gestión de conflictos** en el ámbito laboral es esencial para mantener un **ambiente de trabajo positivo, productivo y saludable**. Ayuda a mantener relaciones laborales sólidas y a impulsar la **productividad** y la **satisfacción del equipo de trabajo**, lo que a su vez contribuye al éxito sostenible de la organización. Es importante tener en cuenta los siguientes conceptos clave:

- **Negociación:** las habilidades de negociación permitirán encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.
- **Mediación:** la promoción de la mediación como enfoque es imprescindible para resolver disputas de manera imparcial.
- **Acuerdos:** ayudar a las partes a llegar a acuerdos que satisfagan sus necesidades y resuelvan conflictos de manera constructiva.



La gestión de los conflictos paso a paso (1)

Comunicación efectiva

Escuchar activamente a tus colegas, comprender sus puntos de vista y expresar tus propias ideas de manera clara son pasos cruciales.

Empatía

Trata de **ponerte en el lugar de los demás** y considera sus emociones y perspectivas. Esto te ayudará a comprender mejor los **motivos detrás de un conflicto** y encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.

Gestión del conflicto y negociación

Mantén la calma y la objetividad, trata de controlar tus emociones y **enfócate en los hechos**, no en las emociones del momento.

Realiza una escucha atenta, presta atención a todas las partes involucradas, sin interrumpir, y **valida las diferentes perspectivas**. Formula preguntas abiertas, fomenta la comunicación preguntando sobre las preocupaciones y necesidades de cada persona.

Busca soluciones conjuntas, en lugar de imponer tu punto de vista, **trabaja en conjunto** para encontrar un terreno común y soluciones que beneficien a todos.

Por último, aprende de cada conflicto, después de la resolución, reflexiona sobre lo ocurrido para mejorar tus habilidades en la gestión del conflicto a largo plazo.

La gestión de los conflictos paso a paso (2)

Simula una situación de conflicto realista

Enfrenta situaciones de conflicto reales de tu lugar de trabajo. Diseña soluciones que no sólo resuelvan el conflicto, sino que tengan un **impacto positivo** en tu entorno. Además, puedes reflexionar sobre cómo podrías aplicar esto a tu entorno laboral real.

Negociación flexible

Aplica los **principios de la empatía, la autenticidad y la expresión de necesidades**. Se trata de un enfoque de negociación que prioriza la comprensión mutua y la **satisfacción de las necesidades** de todas las partes involucradas.

Identificación de intereses comunes

Busca **intereses compartidos** que permitan encontrar soluciones beneficiosas para todos. Establece un **seguimiento para evaluar** el impacto de las soluciones y ajustarlas con el tiempo si fuese necesario.

Caso práctico 1: Conflicto entre colegas por una distribución injusta de cargas de trabajo

Escenario: Imagina que en tu equipo de trabajo, varios miembros del equipo se sienten frustrados/as porque perciben que alguien carga con una parte desproporcionada de las tareas, mientras que otros tienen cargas más ligeras.

Entrenamiento:

- Identificación de intereses: Habla con cada parte involucrada por separado para comprender sus necesidades y expectativas. ¿Qué les preocupa? ¿Cuáles son sus objetivos?
- Identifica intereses comunes, como el equilibrio de cargas de trabajo y la satisfacción de todo el equipo.

Negociación flexible: Invita a los miembros del equipo a una reunión donde puedan expresar sus puntos de vista de manera auténtica y empática. Ayuda a crear un plan para distribuir las tareas de manera más justa y monitorear el progreso.



SOLUTION

Caso práctico 2: Conflicto entre un empleado y su supervisor sobre expectativas no claras

Escenario: Un empleado/a siente frustración porque su supervisor no ha establecido expectativas claras para su desempeño, lo que ha llevado a malentendidos y desacuerdos.

Entrenamiento:

- **Comunicación efectiva:** Agenda una reunión con tu supervisor para discutir tus preocupaciones. Enfócate en la importancia de la comunicación clara y cómo esto beneficia a ambas partes.
- **Gestión del conflicto:** Mantén la calma y la objetividad durante la conversación. Expresa tus necesidades y sugiere formas de establecer expectativas claras en el futuro. Escucha sus puntos de vista y busca soluciones mutuamente beneficiosas.



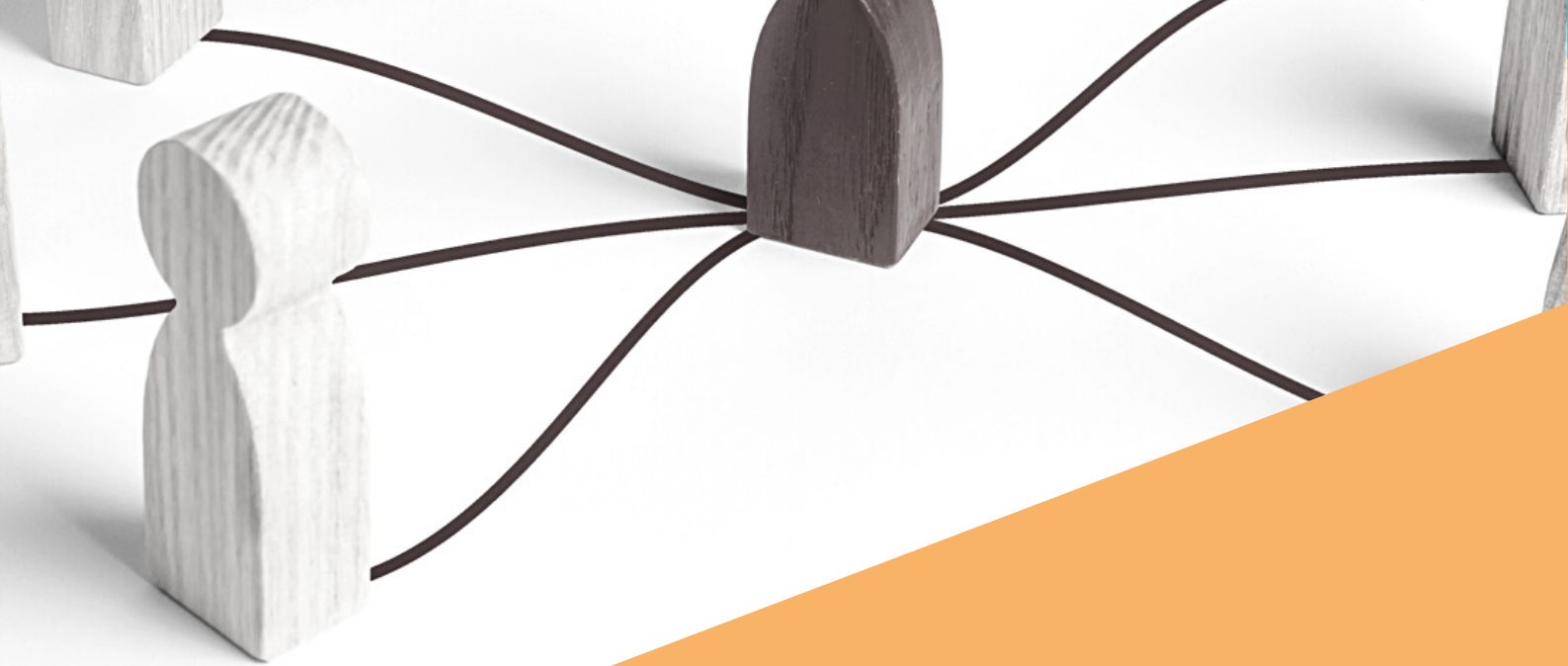
Caso práctico 3: Conflicto entre dos departamentos por recursos limitados

Escenario: Imagina que dos departamentos en tu empresa compiten por los mismos recursos limitados, lo que ha generado tensiones y conflictos interdepartamentales.

Entrenamiento:

- **Identificación de intereses comunes:** Organiza una reunión conjunta entre los líderes de ambos departamentos para discutir sus necesidades y preocupaciones. Encuentra intereses compartidos, como la eficiencia y el logro de objetivos organizativos.
- **Negociación flexible:** Fomenta una negociación basada en la empatía y la expresión de necesidades. Ayuda a ambas partes a encontrar soluciones que satisfagan sus requisitos sin socavar los objetivos del otro departamento.





¡Y recuerda!

Recuerda que **la gestión del conflicto** es una **habilidad** que se fortalece con la **práctica constante**. Aprovecha estas situaciones de la vida real como **oportunidades de entrenamiento** para mejorar tus capacidades en la resolución de conflictos de manera efectiva y, por supuesto, para **contribuir a un ambiente de trabajo más armonioso y productivo**.



Enlaces de interés



IMPULSALICANTE
AGENCIA LOCAL DE
DESARROLLO



ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE
PROCURADORES DE ALICANTE
MEDIACIÓN



GENERALITAT VALENCIANA
PREGUNTAS FRECUENTES EN
RELACIÓN CON LA MEDIACIÓN EN LA
COMUNITAT VALENCIANA



DIPUTACIÓN DE
ALICANTE
EDUCAR PARA LA CONVIVENCIA EN
LOS CENTROS

Son diversos los organismos oficiales los que publican información relevante y actualizada para trabajar y mejorar tu optimización del tiempo