



Resolució de conflictes i negociació

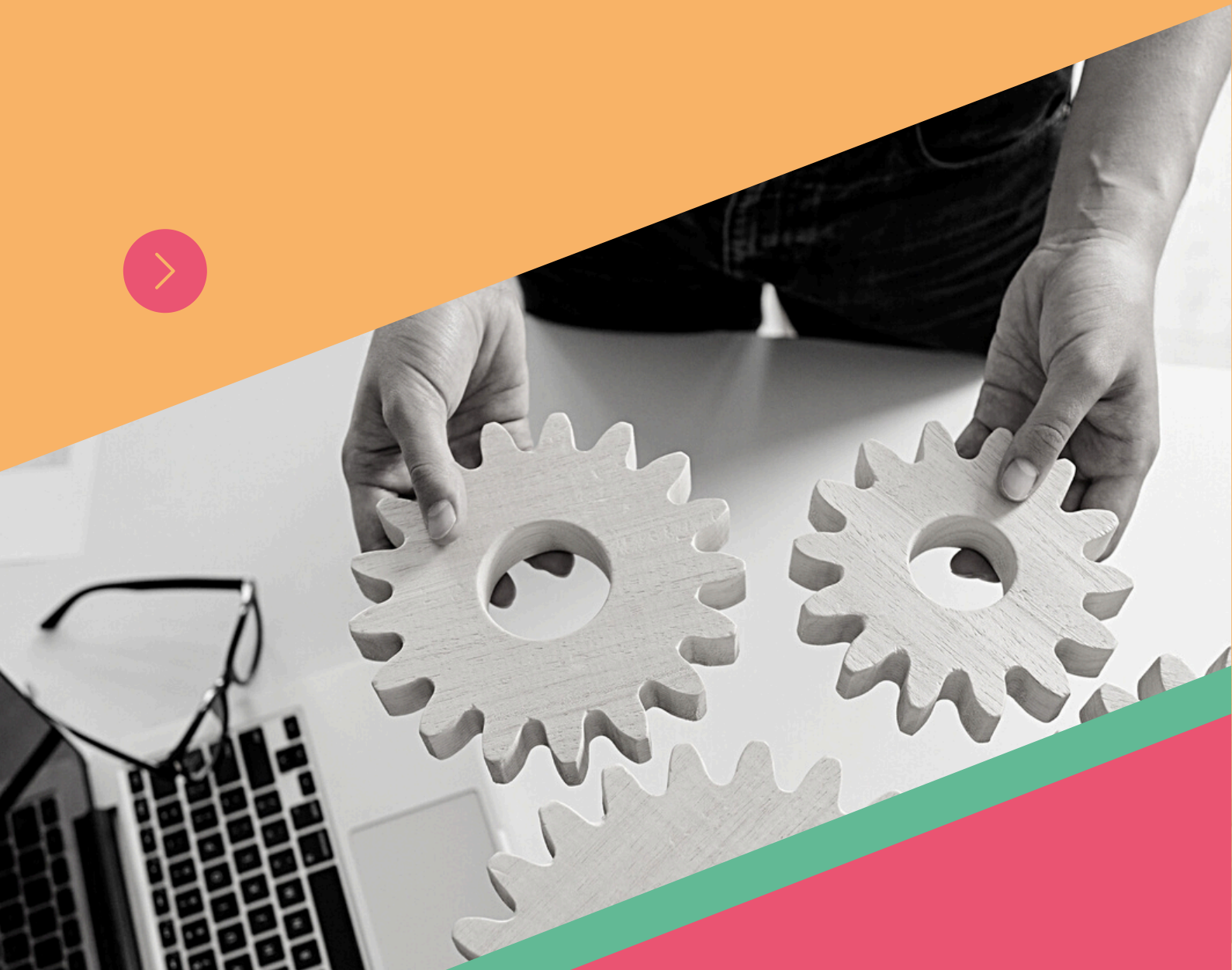
Projectant Soft Skills



Introducció

La gestió de conflictes a l'entorn laboral és essencial per a Mantenir un entorn de treball positiu, productiu i saludable ajuda a fomentar relacions laborals sòlides i augmenta la productivitat i la satisfacció de l'equip, cosa que al seu torn contribueix a l'èxit sostenible de l'organització. És important tenir en compte els conceptes clau següents:

- **Negociació:** Les habilitats de negociació us permetran trobar solucions mútuament beneficioses. **Mediació:** Promoure la mediació com a enfocament és essencial per resoldre conflictes de manera imparcial. **Acords:** Ajudar les parts a arribar a acords que satisfacin les seves necessitats i resoldre els conflictes de manera constructiva.



Gestionar conflictes pas a pas (1)

> comunicació eficaç

Escoltar activament els companys, comprendre els seus punts de vista i expressar les pròpies idees amb claredat són passos crucials.

> Empatia

Intenta posar-te en la pell dels altres i tenir en compte les seves emocions i perspectives. Això t'ajudarà a entendre millor els motius que hi ha darrere d'un conflicte i a trobar solucions mútuament beneficioses.

> Gestió de conflictes i negociació

Mantingueu la calma i sigueu objectius, intenteu controlar les vostres emocions i centreu-vos en els fets en lloc de les emocions del moment. Practiceu l'escolta activa, presteu atenció sense interrompre i reconeixeu les diferents perspectives implicades.

Fomenteu la comunicació oberta fent preguntes sobre les preocupacions i necessitats de cada persona i valideu totes les parts implicades. Busqueu solucions conjuntes en lloc d'imposar el vostre punt de vista: treballeu junts per trobar punts en comú i solucions que beneficien a tothom.

Finalment, aprèn de cada resolució de conflictes. Una vegada resolta la situació, reflexiona sobre el que ha passat per tal de millorar les teues habilitats de gestió de conflictes a llarg termini.

Gestionar conflictes pas a pas (2)

Simular una situació de conflicte realista

Abordeu situacions de conflicte de la vida real al vostre lloc de treball. Dissenyeu solucions que no només resolguin el conflicte, sinó que també tinguin un impacte positiu en el vostre entorn. A continuació, reflexioneu sobre com podríeu aplicar això al vostre propi entorn laboral.

Negociació flexible

Aplica els principis d'empatia, autenticitat i expressió de necessitats. Es tracta d'un enfocament de negociació que prioritza la comprensió mútua i la satisfacció de les necessitats de totes les parts implicades.

Identificació d'interessos comuns

Buscar interessos compartits per trobar solucions mútuament beneficioses. Establir un sistema de seguiment per avaluar l'impacte de les solucions i ajustar-les amb el temps si cal.

Cas pràctic 1: conflicte entre col·legues a causa d'una distribució injusta de la càrrega de treball

Escenari: Imagineu que al vostre equip de treball hi ha diversos membres de l'equip i formació:

- Identificació d'interessos: Parleu amb cada part interessada per separat per entendre les seves necessitats i expectatives. Quines són les seves preocupacions? Quins són els seus objectius? Identifiqueu interessos comuns, com ara l'equilibri de la càrrega de treball i la satisfacció general de l'equip.

-

Negociació flexible: convida els membres de l'equip a una reunió on puguin expressar els seus punts de vista de manera autèntica i empàtica. Ajuda a crear un pla per distribuir les tasques de manera més justa i supervisa el progrés.



SOLUTION

Cas pràctic 2: conflicte entre un empleat i el seu supervisor per expectatives poc clares

Escenari: Un empleat/assenteix amb frustració perquè el seu supervisor no ha establir expectatives clares sobre el seu rendiment, cosa que ha portat a malentesos i desacords.

- **Comunicació eficaç:** programa una reunió amb el teu supervisor per parlar de la teva preocupacions. Centreu-vos en la importància d'una comunicació clara i com això beneficia a ambdues parts.
- **Gestió de conflictes:** Mantén la calma i l'objectiu durant la conversa. Expressa les teves necessitats i suggereix maneres d'establir expectatives clares per al futur. Escolta les seves perspectives i busca solucions mútuament beneficioses.



Cas pràctic 3: conflicte entre dos departaments per recursos limitats

Escenari: Imagineu que dos departaments de la vostra empresa competeixen pels mateixos recursos limitats, cosa que ha generat tensions i conflictes interdepartamentals.

- **Identificació d'interessos comuns:** Organitzar una reunió conjunta entre els líders d'ambdós departaments per discutir les seves necessitats i preocupacions. Identificar interessos compartits, com ara l'eficiència i l'assoliment dels objectius organitzatius.
- **Negociació flexible:** Fomentar la negociació basada en l'empatia i l'expressió oberta de les necessitats. Ajudar a ambdues parts a trobar solucions que satisfacin els seus requisits sense perjudicar els objectius de l'altre departament.





I recorda!

que la gestió de conflictes és una habilitat que es reforça mitjançant la pràctica constant. Aprofita aquestes situacions de la vida real com a oportunitats de formació per millorar la teva capacitat de resoldre conflictes de manera eficaç i, per descomptat, per contribuir a un entorn de treball més harmoniós i productiu.