

”



Talentaria

La vida no tiene sentido, se lo das tú, con lo que hagas, con lo que te apasionas, con tus ilusiones. Tú construyes el universo a tu medida.”

- WALTER RISO





Talentaria

Guía para: **Gestionar conflictos y conversaciones difíciles**

Los conflictos son inexorables en las relaciones humanas, y dentro del ámbito laboral representan un reto muy importante a la hora de gestionar grupos de personas, especialmente si tenemos responsabilidades de liderazgo.

Lo primero que debemos saber es que el único lugar donde no existen conflictos, es un cementerio, por tanto, si tienes un equipo que liderar y quieres mejorar en la resolución de los mismos, te recomiendo que tomes buena nota y pongas en práctica las recomendaciones que te ofrezco en la guía que tienes ante ti.

Las causas de los conflictos pueden ser muy diversas, normalmente no elegimos a las personas con las que trabajamos, y la diversidad es cada vez mayor y más frecuente, de edad, sexo, origen, carácter, y por tanto con motivaciones distintas también.

Está demostrado que la diversidad en las organizaciones si está bien integrada ofrece mejores resultados que el de las empresas que tiene plantillas homogéneas. Sólo tienes que pensar cómo es el mundo, y tu mercado, y lo mejor es que tu empresa sea una proyección de este. Además, está demostrado que la diversidad, sea del tipo que sea, atrae talento.

Por otra parte, los conflictos nos han ayudado a evolucionar en muchas ocasiones, a crecer como personas y como colectivo. Si todos pensáramos y actuáramos exactamente de la misma manera, estaríamos aún en la Edad Media.





Talentaria

Así pues, toma buena nota, y aplica esta guía adaptándola a la situación en tu empresa:



- Nunca los ignores, no te hagas el tonto, incluso aunque creas que se pueden reconducir sin tu intervención. Lo aconsejable es que te des por enterado, reconozcas y expreses tu confianza ante las personas que están afectadas por el mismo, para su resolución. En caso de que finalmente no puedan, sabrán que pueden contar contigo.
- A veces los conflictos no son evidentes, y se manifiestan de una forma sutil, por ejemplo, desconfianza entre miembros de un equipo que no se declara de forma abierta, en cambio, siembra una semilla de deslealtad, que si germina puede generar importantes perjuicios para la empresa. Para abordarlos es necesario que sepas que existe, y para ello debes mantener abierto el canal de comunicación con todos los miembros de tu equipo, implicándote lo suficiente, aunque con la distancia necesaria para que no te vean como un padre. Te recomiendo que investigues sobre la Ley Lasorda. Ni demasiado cerca, ni demasiado lejos.



- Los conflictos deben ser abordados lo antes posible, pero busca la situación en la que las personas afectadas no estén exaltadas, y por supuesto, que no haya otras personas presentes, especialmente si son clientes. Si se está discutiendo delante de un cliente, se deberá actuar de inmediato, zanjando la polémica y disponiendo lugar y momento para tratarlo y buscar una solución antes posible.
- Cada persona del equipo debe ser capaz de identificar sus debilidades, y cómo pueden afectar éstas a los compañeros con los que interactúan. Será fundamental para minimizar las consecuencias. Por ejemplo, juntar una persona que desarrolla mucha cantidad de tareas, pero es poco minucioso, puede ser un problema si después alguien debe estar continuamente rectificando lo que hace. Genera pérdidas de tiempo y malestar en quién tiene que corregir los errores.



Talentaria

- Comportamiento Vs Respuesta

Si se comportan de manera tóxica	No lo tomes como algo personal
Te gritan/hablan irrespetuosamente	Mantén la calma y responde educadamente, sobre todo de forma profesional.
No tolera que le lleven la contraria	Evita el enfrentamiento (especialmente si se trata de tu jefe)
No asume sus errores	Deja todo especificado por escrito
Criticas a los demás	Mantente neutral, buscan que te posiciones
Hacen juicios de valor	Limitate a los hechos
No te aclaran tus objetivos	Pídelos por escrito
Te asignan trabajo que no te corresponde	Trata de obtener algún tipo de ventaja con ello
Necesita imponerse y controlarlo todo	Ofrece sutilmente otras opciones y ganarte su confianza. Como si buscaras su Vº Bº

- Practica la escucha activa, y cuando comuniqués hazlo con asertividad. Piensa como te gustaría que te hablaran a ti, no cómo lo están haciendo.
- Trata el problema de forma que el objetivo sea encontrar soluciones, no en que te den la razón, o en quedar por encima de nadie. Pide que propongan soluciones al conflicto, valóralas con calma, se trata de encontrar la mejor solución, no cualquier solución. Si la otra parte no propone nada, hazlo tú.
- Si los conflictos son siempre entre las mismas personas, seguro que hay una causa personal y probablemente pertenezca al pasado. En este caso también se debe intervenir, pues seguro que afecta a los resultados y ambiente del equipo. Un superior de estos debe ser quién tome la iniciativa, informándoles del impacto que está causando ese conflicto, y cómo lo está haciendo, con datos.



Talentaria

- Debe decirles que los problemas personales deben quedarse fuera de la empresa, y si la situación lo permite indicarles que la empresa tiene interés en que ese conflicto se resuelva, y está disponible para ello, proponiendo plazos para tomar decisiones y ofreciendo una opinión neutral y no vinculante. Piensa que estás ante personas que no son problemáticas, sólo se trata de miembros de tu equipo que tienen un problema y que se resuelva es positivo para todos.

- Evita las personalizaciones, los juicios de valor u opiniones, y céntrate en los hechos.
- Evita las suposiciones, interpretaciones de terceros y rumores, cuando no sepas algo pregunta a la persona afecta. Muchos conflictos tienen ese origen

Los conflictos gestionados de forma adecuada propiciarán el crecimiento de tu empresa y equipo, permitiendo el desarrollo de confianza y talento entre sus miembros.

Una empresa donde los conflictos se resuelven de forma incorrecta se acaba convirtiendo en un ring de boxeo, y si se ignoran será un lugar plano, con resultados mediocres, sin talento y con escasas opciones de futuro.





Talentaria

- Habilidades directivas
- Competencia de liderazgo
- Gestión de equipos
- Gestión Financiera y
- Relación con los bancos

Vamos...
Agenda tu llamada

Tel. +34 618 713 835
javierrisco@talentaria.es

El primer paso lo tienes
que dar tú.