

Técnicas Para Resolver los Conflictos en el Trabajo

El conflicto es parte natural de los entornos humanos, incluyendo el trabajo. Surge por diferencias de criterios, emociones, egos o malentendidos. No es el conflicto en sí lo problemático, sino **cómo se gestiona**.



Comprendiendo el Conflicto y Primeras Claves



Observar en perspectiva

No todo conflicto merece atención inmediata. Tomar distancia permite analizar objetivamente. Adoptar una posición de **observador externo** facilita una visión más clara y estratégica.



Comunicación efectiva

Solo el 7% de la comunicación es verbal. El 55% corresponde al lenguaje no verbal (gestos, posturas), y el 38% al tono de voz. Ajustar el tono puede prevenir malentendidos.



Apoderarse de la comunicación

Habla desde la **primera persona**: "yo pienso", "yo percibo". Evita acusaciones directas. Expresar desde uno mismo abre el diálogo sin generar defensas.



Escucha activa

No interrumpir al interlocutor. Validar la opinión del otro incluso en el desacuerdo. La **asertividad** es clave: expresar claramente lo que se piensa sin agresividad.

Estrategias Avanzadas para la Resolución de Conflictos

Poner el conflicto en contexto

Evitar traer problemas del pasado al presente. Enfocarse en el conflicto actual y establecer **marcos de referencia claros**.

Aportar información útil

Contribuir con datos, hechos y cifras relevantes. Evitar información irrelevante que complique el análisis. **Contextualizar sin desviar el enfoque**.

Evitar la agresividad

La hostilidad bloquea la resolución. Practicar la **empatía**: comprender sin justificar. Bajar el tono emocional ayuda a construir puentes.

Trabajo preventivo

Establecer acuerdos que eviten conflictos futuros. Crear protocolos, cartas de intención o reuniones de seguimiento. Fomentar la cultura de **prevención y solución continua**.

Conclusión

Resolver conflictos requiere:

- Voluntad
- Paciencia
- Escucha
- Asertividad

Es posible convertir el conflicto en una oportunidad de crecimiento profesional y organizacional.