



Objetivo: Aplicar métodos y estrategias para la mediación de conflictos en la organización.

“Sin comunicación no hay trabajo en equipo, ni es posible ejercer el liderazgo; tampoco hay atención a clientes, ni la práctica de relaciones humanas hacia dentro o fuera de la empresa. (...) Sin comunicación no hay progreso ni desarrollo” (Rosa Ma. Ayón)

Herramientas de comunicación:

Como ya lo hemos analizado, y debido a nuestra naturaleza humana, los conflictos nos circundan constantemente en cada uno de los aspectos de nuestra vida. En el siguiente punto abordaremos diferentes técnicas que nos ayudarán en aquellas situaciones difíciles en que nos enfrentamos a un conflicto (latente o manifiesto), como, por ejemplo, un mal entendido o un error involuntario. Para ello, recordaremos los conceptos de empatía y asertividad, pues, son habilidades de comunicación que nos permitirán, entre muchas otras cosas, desarrollar adecuadamente las técnicas de resolución de conflictos.



La empatía es la capacidad para entrar en el mundo subjetivo de los demás con el fin de participar en su experiencia, es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, de procurar percibir el mundo del mismo modo como el otro lo ve.

Aunque es imposible que tengamos una visión cabal del mundo subjetivo del otro, la idea es que nos acerquemos un poco a él a través de un ejercicio de tolerancia. La empatía es un ejercicio algo más profundo que la simpatía (que se refiere esencialmente a las emociones), ya que involucra la comprensión de ideas, creencias y aspectos emocionales de los demás. Es, en definitiva, colocarse en el lugar del otro.

La asertividad es aquella capacidad que nos permite decir lo que pensamos y expresar lo que sentimos de una manera adecuada y en un momento oportuno. La conducta asertiva permite, a quien la adopta expresar emociones, ideas y desacuerdos hacia otras personas. De este modo, la conducta asertiva nos permite obtener nuestros objetivos, respetando los derechos ajenos y, a la vez quedando satisfechos con nosotros mismo. Es el punto de equilibrio en el cual usted, conjuntamente, respeta sus propios derechos y los ajenos.

Una persona asertiva presenta las siguientes características conductuales:

- ✓ Se siente libre para manifestarse mediante palabras y actos.
- ✓ Puede comunicarse con personas de todos los niveles sociales, siendo esta comunicación siempre abierta, directa, franca y adecuada.
- ✓ Tiene una orientación activa en la vida. Va tras las cosas que quiere y no aguarda que ellas sucedan por sí solas.
- ✓ Actúa de un modo que juzga respetable. Al comprender que no siempre puede ganar, acepta sus propias limitaciones.

A continuación, y antes de conocer y aplicar algunas de las técnicas de resolución de conflictos, procure establecer los siguientes puntos:

- ✓ **Definir el problema:** ¿Qué está mal? Identifique de qué se trata el conflicto.
- ✓ **Analizar las causas:** ¿Por qué está mal? Observe y analice el actuar de las partes implicadas. ¿Ha vivido situaciones de conflicto similares?
- ✓ **Definir los criterios para actuar:** ¿Qué deseo conseguir?
- ✓ **Generar alternativas:** ¿Qué puedo hacer? Facilite instancias de comunicación, de libre expresión. Implique, si es posible, a todos los miembros de la organización. Escuche y realice preguntas.
- ✓ **Elegir la alternativa más conveniente:** ¿Qué debo hacer? Cultive objetividad y concéntrese en los problemas.
- ✓ **Operativizar la solución escogida:** ¿Cómo lo hago? Posibilite la expresión, tanto racional como emocional, de las partes en conflicto. No sea demasiado severo. No imposibilite la interacción y la creatividad. Comprenda el sufrimiento, las luchas y las frustraciones de las partes en conflicto. Comprenda el sufrimiento, las luchas y las frustraciones de las partes en conflicto.
- ✓ **Ponerla en práctica:** Realizarla.
- ✓ **Evaluar:** ¿Cómo lo hicimos? Genere un nivel de aprendizaje colectivo y busque una solución basándose en objetivos comunes.

