The Time for Tact, Not Attack – Spanish

¿QUE ESTÁ EN RIESGO?

¿Cómo maneja los conflictos? ¿Se enfada y dice cosas que desearía no haber dicho? ¿O se echa atrás y lamenta no haberse defendido?

El conflicto es una parte normal de las relaciones humanas, incluso en el lugar de trabajo. La forma en que maneje los conflictos ayuda a determinar su éxito e incluso su seguridad en el trabajo.

¿CUÁL ES EL PELIGRO?

No va a estar de acuerdo con todas las personas que conozca en el trabajo ni le van a gustar. Puede que esté en serio desacuerdo con un compañero de trabajo sobre la forma correcta de hacer algo. Puede que sienta que él o ella está tratando de socavar su posición. O puede haber alguien que le haga sentirse molesto todo el tiempo. Situaciones como éstas pueden provocar enfados, accidentes e incluso violencia si no lo maneja adecuadamente.

COMO PROTEGERSE

Al tratar de desarrollar respuestas positivas al conflicto, ayuda a identificar algunas de las respuestas que pueden empeorar la situación:

1. Lleno de resentimiento en lugar de tratar el tema.
2. Ser agradable cara a cara, pero hablar críticamente de otra persona a sus espaldas.
3. Caer en sentimientos de impotencia y depresión por los conflictos.
4. Enfadarse y reaccionar de forma exagerada ante la situación.

Considera ahora algunas de estas estrategias para manejar el

conflicto:

- Piensa claramente en el asunto, separando los hechos de los sentimientos. Intenta comprender la raíz del problema. Por ejemplo, si un trabajador se mete usted por su rendimiento, puede que esté descontento por las críticas que recibe del jefe.
- Acepte su propia responsabilidad en el conflicto y reconozca el papel de la otra persona. Si ha cometido un error, admítalo.
- Exponga su caso con claridad y calma. Diga lo que quiere y necesita que hagan los demás. “Por favor, no me interrumpas cuando estoy hablando con un cliente”, es algo razonable, por ejemplo.
- Sea diplomático. Aunque hay que ser honesto y directo, también hay que respetar los sentimientos de la otra persona. No es necesario humillar a otro trabajador.
- Busque soluciones mutuamente aceptables, teniendo en cuenta su responsabilidad de trabajar con seguridad y servir bien a los clientes de su empresa. Muchos conflictos surgen por la asignación de turnos y los horarios de vacaciones. Trabaje con su supervisor para acomodar a sus compañeros.
- Mantenga la calma. Si está demasiado emocionado para hablar con calma, posponga la conversación hasta que recupere el control. “Me gustaría hablar un poco más de esto. ¿Puedo verle al final del turno?”
- Sea asertivo. Defienda sus derechos y sus creencias. “Conducir la carretilla a esa velocidad es peligroso para todos. Tendré que hablar con el jefe sobre esto”.
- Deje atrás sus preocupaciones laborales cuando se vaya a casa. No se dedique a pensar en ellas en su tiempo libre.

CONCLUSIÓN

No se va a llevar bien con todo el mundo. Sus compañeros de trabajo tienen sus propias agendas y motivaciones, que no son necesariamente para facilitarle las cosas. Aprenda a manejar los conflictos con calma y seguridad.