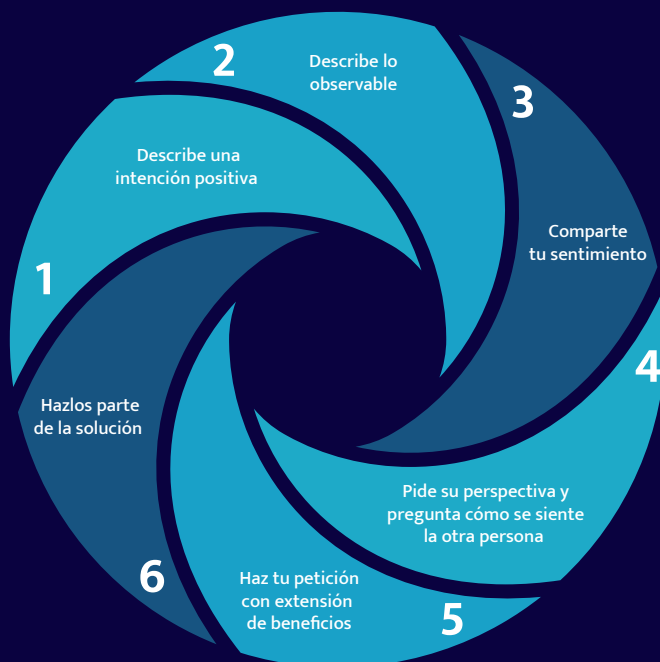




Manejo de Conflictos

Manejo de Conflictos

Las personas de más Alto Rendimiento no evitan el conflicto, porque saben que bien manejado, el conflicto es la fuente de las buenas ideas, la construcción de un canal de comunicación sostenible; también reconoce la vulnerabilidad de las personas y entonces da pie a construir verdaderas conexiones.



“Este framework lo utilizo cuando se presenta un conflicto en cualquier área de la vida, y me ayuda a ser más asertivo, a expresar lo que realmente quiero y no atraparme en la emoción”

Juan Alberto González Esparza
Coach en Alto Rendimiento

Atrévete a ponerlo en **práctica**

1. Describe una intención positiva

Por ejemplo: Encontrar una solución, continuar con un matrimonio feliz, terminar las cosas de la mejor manera, escuchar tu perspectiva de lo que está pasando, tomar acciones concretas de corto plazo.

¿Cuál es tu intención? Ve a un nivel de profundidad mayor para tener mayor claridad.

2. Describe lo observable

Esto es muy importante, sé muy factual en tu conversación, haz una lista de todo lo que estás observando, o bien retroalimentación que hayas recibido, usa ejemplos: He visto como sobre reaccionas ante ciertas situaciones, en 3 ocasiones no cumpliste con los tiempos a los que te comprometiste, o bien tengo la percepción sin ser perfecto de que no estás comprometido con la visión que estamos construyendo para nuestro matrimonio o negocio por A, B,C , otro ejemplo es X y Z cliente me hablaron y me dieron esta retroalimentación, o bien tu equipo de trabajo comenta lo siguiente, en 3 ocasiones he notado que, tus hijos me dijeron en 3 ocasiones que....

Describe lo mejor que puedas con la información que tengas.

3. Comparte tu sentimiento

Con base a lo que observas el siguiente paso reconocer y compartir cómo te sientes tú al respecto de esta situación. Por ejemplo: “Esto me hace sentir enojado/a, ansioso/a, frustrado/a, molesto/a, preocupado/a, defraudado/a”

Ponle nombre a tus emociones y descríbelas. Este paso conlleva aprender a ser vulnerable y abrir tu corazón.

4. Pide su perspectiva y pregunta cómo se siente la otra persona

Ver que está viendo la otra persona y cómo se siente. Ver si la otra persona observa lo mismo que tú, que tan diferente es la perspectiva, que tan grande es la brecha. Esto es fundamental para cerrar brechas. Es lo que la otra persona te dice, lo que la persona cree y siente vs lo que tú estás observando u otros están observando. Lo importante es recordar que tú solo puedes CONTROLAR lo que tú sientes no lo que los demás sienten.

Haz una lista potencial de preguntas para entender mejor la postura de la otra persona. Necesitas maestría en paciencia, en escuchar y tomar notas.

5. Haz tu petición con extensión de beneficios

Decir con precisión lo que estás pidiendo hacer y extender los beneficios. Por ejemplo: “si esta conducta la cambias, va a ayudar mucho que nuestra comunicación fluya mejor, esto te va ser un mejor líder con tu equipo y además los clientes estarían más contentos contigo, entonces esto representaría mayores ingresos para nosotros y por ende un mejor bono para ti al final del año” o “si tú haces esto para mí, yo me voy a sentir de la siguiente manera X, Y, Z; si me siento de esta manera entonces puedo comenzar a estar más en PAZ conmigo, si estoy más en PAZ entonces puedo estar mejor con mis hijos, si estoy muy bien con la familia puedo entonces estar muy bien en mi trabajo”.

En lista los beneficios. Este es el punto más retador porque se trata de conectar todos los puntos.

6. Hazlos parte de la solución

Ver Recuerda que las personas soportan lo que ellos diseñan o resuelven, aquí el reto mayor que tienes es que se comprometan en apoyarte a buscar lo que tú quieres y que sea un ganar-ganar. ¿Cómo podemos salir de esto JUNTOS?

Aquí el reto es revivir la confianza y el arte de INFLUIR Y PERSUADIR.

