



**EL MANEJO DE CONFLICTOS ES PARTE DE LAS HABILIDADES QUE UN LIDER DEBE DESARROLLAR PARA INTEGRAR AL EQUIPO, ALINEANDOLO EN OBJETIVOS COMUNES Y COMPARTIDOS.**

*Por Gerardo Guerra R., especialista en Gestión de Costos y Estrategia.*

**“Si manejamos los conflictos de manera constructiva, aprovechamos su energía para la creatividad y el desarrollo .”** Kenneth Kaye

*En el ámbito empresarial, los conflictos pueden provocar una disminución en la productividad, así como dificultades en el trabajo en equipo. En estos casos el Líder juega un papel clave para la negociación y resolución efectiva. Como Líderes debemos estar preparados y capacitados para incidir positivamente en la expansión de la empresa, lo que nos obliga a desarrollar habilidades negociadoras para el manejo de conflictos y por ende, la negociación.*

En épocas post pandemia, el liderazgo, la negociación y el manejo de conflictos van de la mano. De hecho, el conflicto forma parte de cualquier entorno, no solo el laboral, por ello es que el reto se presenta en la manera en que se enfrenta.

Para que un líder se desenvuelva efectivamente debe ocuparse de los conflictos, tanto de su prevención, como manejo y resolución. La buena noticia es que las habilidades de liderazgo y negociación pueden ser adquiridas y desarrolladas por cualquier persona.

Las estrategias de negociación y manejo de conflictos, que el líder decida implementar deben considerar los objetivos, debilidades y fortalezas de las partes involucradas, comunicando de forma efectiva, persuadiendo al bienestar, alcanzando los objetivos sin afectar a ninguna de las partes.

En cualquier organización, el rol del líder en la resolución de conflictos es esencial, pues de esta manera se garantiza correctas condiciones del servicio, espacios de diálogo, reducción de los gastos, proactividad, compromiso con la empresa y colaboración grupal.

Los líderes experimentados son capaces de identificar conflictos o los contextos donde se pueden generar, reconociendo al mismo tiempo la manera de resolverlos sin afectar negativamente a ninguna de las partes, de allí que existen diferentes formas y estilo para el manejo de conflictos y manejar buenas negociaciones, pero todas pasan por el reconocimiento de los involucrados, sus condiciones y puntos de vista sobre el tema que genera la discusión y diferencia, por otro lado, los conflictos no resueltos suelen generar una pérdida en la productividad y la creación de barreras para la cooperación interna. Para evitarlo, es necesario un liderazgo efectivo que los resuelva de manera adecuada.

Si bien el conflicto es una parte normal de cualquier entorno social y organizacional, el desafío que conlleva radica en cómo se elige enfrentarlo. Un líder eficaz debe resolver diariamente conflictos dentro de la empresa, actuando responsablemente para el bien de su equipo de trabajo y de la compañía.

Es por esto por lo que nuestro objetivo como líderes es crear equipos que funcionen bien juntos y guiar todo el potencial de las personas, los equipos y la organización en general. Si un líder no se ocupa de los conflictos, de prevenirlos, manejarlos y resolverlos de manera adecuada, paulatinamente, verá salir por la puerta a sus buenos talentos en busca de ambientes de trabajo más saludables.

Un buen Líder se apoya entonces en el desarrollo de un conjunto de habilidades para la resolución de conflictos. Un líder efectivo es aquel que sabe cómo enfrentar el problema y cuándo aprovechar la oportunidad que se presenta antes de que la tensión saludable se convierta en un caos.

***“El conflicto es bueno en un proceso de negociación ... es el choque de dos ideas, que luego, si todo va bien, produce una tercera idea”.***

Esta frase de Luke Roberts, nos deja claro que los conflictos son una actitud que requiere negociación. Es un hecho que el liderazgo y manejo de conflictos son parte del día a día en las organizaciones, sin embargo, los conflictos manejados en forma oportuna y responsablemente, pueden crear oportunidades, cómo mejorar la productividad, innovar en productos y servicios, en sí, pueden ser el detonador para el éxito de la empresa, por ello, “Lavarse las manos durante el conflicto entre colaboradores o con Clientes, no es bajo ninguna condición, un **comportamiento de Neutralidad con la situación**, todo lo contrario, es permitir que quien tenga más fuerza y mejor convencimiento lograr sustentar e imponer su percepción y/o punto de vista, y no tendremos más que reconocerlo y aceptar a futuro que hemos sido ineficientes en el manejo de estas situaciones”. Sobre este aspecto, resaltamos la necesidad de que los Líderes desarrollen la habilidad de escuchar, analizar y decidir en el manejo de conflictos, para lo que según Winston Churchill, hay que tener coraje, expresada en su frase:

***“Coraje es lo que se necesita para ponerse de pie y hablar; coraje es también lo que se necesita para sentarse y escuchar”***

Dicho esto, resumimos un conjunto de recomendaciones claves para el manejo de conflictos, no sin antes reconocer, que son *recomendaciones*, y más aun, que alcanzar el éxito dependerá del estilo que como líderes seleccionemos para el manejo de cada situación en especial. Resaltamos entonces un conjunto de consideraciones que pueden ayudar a los líderes de manera efectiva en la resolución de conflictos:

1. Para abordar cualquier conflicto, debemos primero reunir toda la información posible sobre el mismo, analizando y diferenciando entre las expectativas y los compromisos, separando generalidades de individualidades.
2. Se debe hacer uso de la inteligencia emocional y la escucha activa, haciendo preguntas claves para precisar con claridad que origino el conflicto, manteniendo claro el elemento diferenciador entre juicios y acciones.
3. Valorar las diversas alternativas, reconociendo las posibles soluciones, de esta manera tomar una decisión sobre la manera más eficaz de resolver el conflicto no será tan complicado.
4. Poner en práctica la habilidad dirigida a buscar que las partes involucradas no se sientan derrotadas, para ello debemos buscar que los involucrados consideren mantener una visión “Ganar - Ganar”, orientando a negociaciones que se enfoquen en beneficios comunes y no individualidades o beneficios personales, contribuyendo así, a la búsqueda de acuerdos creíbles y respetables.
5. Asumir compromisos y compartir acuerdos para que todas las partes conozcan y manejen las decisiones tomadas para la resolución del conflicto como suyas, comunicando de forma efectiva y decisiva cada pauta revisada y cada acuerdo establecido.
6. Documentar cualquier acuerdo alcanzado indicando las acciones acordadas y los responsables de su ejecución, así como los tiempos acordados en caso de existir, y muy importante, hacer seguimiento a dichos acuerdos para garantizar su cumplimiento.

Como hemos dicho, esto no significa que los pasos indicados garantizan el manejo del conflicto, pero es un hecho que son clave para un manejo más efectivo, consciente de que es objetivo como Líderes, radica en la capacidad de inclinar la balanza hacia desarrollar un ambiente de colaboración dentro del equipo de trabajo.

Debemos siempre tener presentes que gestionar conflictos implica conocer el entorno, el impacto de las decisiones en beneficio o afectación del grupo de trabajo, de la empresa, y su efecto en el corto y largo

plazo. Además, dentro de las habilidades de Liderazgo en lo referente al manejo de conflictos, es importante generar aprendizaje, lograr cooperación y crecimiento grupal, que permita asegurar soluciones y/o acuerdos sustentables, creíbles y alcanzables, y así orientar el equipo al logro de los objetivos tras la búsqueda del éxito.

Como Líderes debemos tener claro que somos los responsables de alinear a los colaboradores a lograr soluciones que beneficien a la mayoría, es decir, procurar el bien común, siempre manteniendo claras las palabras de Brian Tracy sobre Líderes y seguidores quien expreso que **“Los líderes hablan y piensan en soluciones. Sus seguidores hablan y piensan en problemas.”** Seamos entonces promotores de soluciones siempre con una actitud positiva e integradora.

**Julio 09, 2023**

*Para leer más escritos del autor hacer [clic en este enlace](#)*