

EL LÍDER Y LOS CONFLICTOS

Por: Ricardo González Escobar

Ricardo G.



Especialista en el ámbito educativo, estrategia de negocios, conferencista internacional, formador de líderes y equipos de alto rendimiento en el ámbito nacional e internacional. Su capacitación y entrenamiento los ha realizado en México, Canadá, Estados Unidos y Australia. Actualmente dirige su propia empresa de capacitación además de ser el Presidente LATAM del Instituto de Neurociencia Australiano "About my Brain." Ha sido entrevistado para programas de Televisa, TV Azteca, Radio Fórmula, El Herald, Canal 11, entre muchos otros. Fue Director de la Escuela Bancaria y Comercial durante 20 años. Adicionalmente conduce su propio programa "Dejando Huellas" donde entrevista a líderes de gran trayectoria. La revista Red de Negocios lo nombró Coach del Año 2021.

El mundo cambiante en el que vivimos hoy en día se enfrenta en el día a día a situaciones diversas dentro del mundo de los negocios, una de ellas: cómo enfrentar la resolución de conflictos dentro de la organización.

Debido a la naturaleza social del ser humano y a la convivencia cotidiana de los equipos de trabajo, es casi normal que existan los roces y las opiniones encontradas entre sus miembros, el líder debe de estar preparado y alerta para dar las herramientas necesarias en la resolución de conflictos a sus colaboradores, de manera que ellos sean capaces de enfrentar estas situaciones sin generar un conflicto mayor, partiendo de una negociación en la que las partes involucradas tengan un acuerdo satisfactorio y esta experiencia les deje una retroalimentación que impulse sus habilidades de liderazgo.

"El conflicto surge cuando personas o grupos desean realizar acciones que son mutuamente incompatibles, por lo cual la posición de uno es vista por el otro como un obstáculo para la realización de su deseo; en este caso, el conflicto no se presenta de manera exclusiva por un enfrentamiento por acceder a unos recursos, sino por una indebida percepción del acceso a los mismos".⁽¹⁾

El punto central en la resolución de conflictos primero será el reconocimiento de una situación que está afectando la relación de los colaboradores e incluso entre equipos de trabajo internos de una organización, así como el planteamiento de la estrategia para la resolución, la cual puede estar basada, por ejemplo, en el Modelo de Intereses Dobles propuesto originalmente por Blake y Mouton, y ha sido retomado por Thomas en 1976.

“Este modelo especifica que el modo en que una persona responde a un conflicto depende de su orientación motivacional y, en este sentido, defiende la existencia de dos motivos básicos:

- a) El interés propio.
- b) El interés por los demás.

La fuerza de cada una de estas dimensiones motivacionales finalmente conduce a cinco estrategias de gestión de conflictos diferentes:

MODELO DE INTERESES DOBLES		
ESTRATEGIA	OBJETIVO	TÁCTICAS
INTEGRACIÓN	Encontrar soluciones satisfactorias para ambas partes.	<ul style="list-style-type: none"> - Plantear alternativas - Abrir líneas de comunicación - Hacer concesiones - Aceptar la responsabilidad - Maximizar las semejanzas - Minimizar las diferencias
DOMINACIÓN	Encontrar un acuerdo satisfactorio a nivel individual.	<ul style="list-style-type: none"> - Usar poder de posición, agresión, dominación verbal, perseverancia; - Negar la responsabilidad a expensas de la otra parte.
SERVILISMO	Ceder a los deseos de la otra parte.	<ul style="list-style-type: none"> - Emplear conductas de complacencia. - Aceptar pasivamente las decisiones de los demás.
EVITACIÓN	Intentar sortear el desacuerdo.	<ul style="list-style-type: none"> - Abandonar física y/o psicológicamente el conflicto. - Negar la existencia del conflicto.
COMPROMISO	Proponer una solución intermedia.	<ul style="list-style-type: none"> - Reducir las diferencias. - Buscar un camino intermedio con la otra parte. - Maximizar las ganancias y minimizar las pérdidas.

(2)



Sin importar la motivación que da origen a un conflicto, es de vital importancia que el líder considere que, en estas situaciones, siempre están involucradas las emociones en la interacción social de los seres humanos, y se verán reflejadas tanto en el momento del origen del conflicto como en la estrategia de resolución que nos lleve a una mejora de las relaciones institucionales de la organización.

La interacción de las emociones en la resolución de conflictos puede mejorarse si aplicamos algunos consejos de inteligencia emocional, entre los que podemos destacar los siguientes:

1. Toma un tiempo para identificar qué emoción te domina durante el conflicto, así como a tu contraparte.
2. Analiza tus palabras antes de expresarlas.
3. Expresas tus ideas de una manera asertiva, utilizando un tono de voz medio.
4. Escucha activamente.
5. Busca integrar estrategias que brinden un nivel de satisfacción y beneficio para ambas partes.

No podemos evadir el conflicto, sin embargo, el abordaje y la resolución de este es responsabilidad de cada uno de los individuos de la organización; el líder será el ejemplo, promoverá el cambio y la implementación de herramientas que resuelvan en su mayoría un beneficio de ganar-ganar siempre que sea posible. **RDN**

REFERENCIAS

- (1) Fuquen Alvarado, María Elina, Los conflictos y las formas alternativas de resolución, Tabula Rasa, núm. 1, enero-diciembre, 2003, pp. 265-278, Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Bogotá, Colombia.
- (2) Fuquen Alvarado, María Elina, Los conflictos y las formas alternativas de resolución, Tabula Rasa, núm. 1, enero-diciembre, 2003, pp. 265-278, Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Bogotá, Colombia.