

Management and Performance Associates – Mayo 2014

¿Existe algo tan productivo como un conflicto?

“Desapruebo lo que dice, pero defenderé hasta la muerte su derecho a decirlo”

Esta cita se atribuye a Voltaire (1694 – 1778), filósofo de la época del Iluminismo en Francia y resume perfectamente la actitud ideal que deberíamos tener durante un conflicto. Antes de avanzar, vamos a aclarar que definimos como conflicto una diferencia de opinión y no a una pelea. En el campo filosófico y conceptual, muchos concordamos con Voltaire. En la práctica, las cosas se complican. Las siguientes ideas nos pueden ayudar a lidiar con conflictos de manera productiva:

1 | Foco en la cuestión y no en la persona

Es natural estar en desacuerdo. Ofender, no lo es. Con el nivel de anonimato que ofrece Internet, muchos se sienten libres para ofender a los otros y sus creencias, simplemente por osar tener una idea diferente a la propia. No precisamos ir demasiado lejos para encontrar comentarios abominables en las redes sociales, como Facebook o Twitter y otras. Hace poco, un conocido nuestro rompió vínculos con su mejor amigo, porque esta persona expresó su propia opinión política en Facebook, la que – según su amigo – estaba errada.

Infelizmente, este comportamiento se está generalizando no solo en las redes sociales.

También sucede frente a frente, entre familiares y amigos, en la oficina, entre pares; y en el vínculo jefe-subordinado. Un conflicto nunca será productivo si colocamos el foco en las personas, en lugar de colocarlo en el asunto.

2 | Suspenda sus juicios. Aférrese a los hechos.

Las personas con puntos de vista diferentes tienden a distorsionar y/o simplificar la opinión de sus oponentes. Los oponentes políticos son rotulados de fascistas. Una orientación sexual diferente se convierte en un “estilo de vida”. Un par que se opone a un cambio de pronto se vuelve “de la vieja guardia” y un colega introvertido es visto como antisocial. Ninguna de estas premisas, en cambio, son necesariamente verdaderas.

Para complicar aún más las cosas, estos mensajes no se transmiten solo verbalmente. El lenguaje no verbal también está presente. Por lo tanto, cuando escuche una opinión en conflicto con la propia, evite revolear los ojos, demostrar impaciencia o usar un tono condescendiente.

3 | Mantenga su mente abierta

Un sabio, alguna vez dijo: “cuando los dos estamos en desacuerdo sobre algo, probablemente, los dos estemos errados”

Es fácil concordar con las personas con las cuales compartimos las mismas creencias.

Considere sus creencias, por ejemplo su religión, orientación política y hasta fútbol. Es más fácil criticar al otro que entender su posición. No sugerimos que cambie constantemente su posicionamiento, sino que explore otras perspectivas. Aprenda sobre un punto de vista diferente. Incorpore parte de la idea, si el concepto como un todo no fuera tan atractivo. Busque hechos, no solo opiniones. Haga preguntas abiertas para entender de donde viene la otra parte. Estos pasos propiciarán el desarrollo y el crecimiento personal.

4 | Abraza la diferencia

El mundo corporativo le da un valor increíble a la innovación, ya que el mercado consumidor es muy demandante. Por lo tanto, innovar es una cuestión de supervivencia. La innovación viene de la investigación de los diferentes puntos de vista, de la curiosidad, de la pregunta “y si...” explorando el otro lado, experimentando “lo nuevo” y desafiando dogmas. Imagine un Área de Investigación y Desarrollo en la que el Gerente mate las nuevas ideas diciendo constantemente “nunca va a funcionar”.

5 | Aprenda cuando acordar en discordar

Algunas personas nacieron con la necesidad de ganar todas sus discusiones.

Considerando lo dicho anteriormente, debemos recordar que a veces, ponerse de acuerdo en no estar de acuerdo, es la mejor salida.

Volvamos a las típicas controversias sobre religión. Cada persona tiene sus creencias en cuanto a lo que está bien o errado. Dos personas con puntos de vista opuestos pueden tener una larga discusión sobre religión sin la necesidad de llegar a ningún consenso. Pueden acordar en seguir discordando. Pero, para que ambas personas resuelvan casarse, la decisión sobre la ceremonia religiosa les demandará alguna habilidad para resolver conflictos. Concordar en discordar, en este caso, no será una opción válida. Las personas maduras saben cómo diferenciar claramente una situación de otra.

Y se espera que los líderes eficaces sean capaces de tomar una posición cuando sea necesario, aunque involucre decisiones riesgosas e impopulares.

Nos gustaría terminar este artículo con una cita de Martin Luther King, Jr:

“La parte más caliente del infierno está reservada para los que se mantengan neutros en tiempos de grandes conflictos morales”

¡Hasta la próxima! Y no dude en enviarnos sus comentarios.