

## Conflicto entre colaboradores en el trabajo

Hay pocas sensaciones más desagradables que sentirnos incómodos en nuestro lugar de trabajo por tener conflictos con algún compañero. Esto nos desmotiva y nos hace estar distraídos, de mal humor y estresados.

La mejor manera de resolver las diferencias con compañeros de trabajo es manejarlas directamente, es decir, hablando con la persona con la que tiene el conflicto. No obstante, el tono de ese acercamiento es crucial, por lo que ofrecemos algunos consejos útiles:

- **Comente la situación en privado:** solicite amablemente esta reunión, elija un ambiente neutral, en una hora adecuada para ambos. La forma de acercarse puede ser muy sencilla, por ejemplo: “Me gustaría comentar algo importante contigo”, “Me gustaría revisar un pendiente contigo, ¿cuando crees que sea un buen momento?” . . .
- **No culpe al otro:** Una vez que se establezca la reunión, hable en primera persona (yo). Esto permitirá que su compañero no salga a la defensiva o bien se sienta molesto.
- **Escuche cuidadosamente.** Comprender el punto de vista de su compañero puede ayudarle a sentir menos estrés o enojo.
- **Concéntrese en las formas de resolver el problema.** No se desvíe al momento de la charla en acusaciones o reproches; respete los tiempos de la conversación.
- **Busque apoyo.** Si tiene la oportunidad de ser asesorado por un profesional (como los que integran el PAE), acérquese; le pueden ayudar a desarrollar habilidades personales que le sean de utilidad para este tipo de situaciones, tanto en el trabajo como en la vida cotidiana. Seguramente en otras áreas de su vida se puede estar presentando este factor de comunicación. Recuerde que el objetivo es promover la comunicación respetuosa y el trato amable.

## Aprenda a saber escuchar

Le ofrecemos una fórmula para escuchar mejor:

### **Escuche, Acepte, Responda, Este Tranquilo.**

**Escuche a su compañero:** Asienta, pregunte, indique con su lenguaje corporal que realmente se encuentra al tanto de lo que se dice. Concentre la atención en su compañero. Haga un esfuerzo por no distraerse y mantener el contacto visual

**Acepte a su Compañero:** Al conversar con su compañero, repita o diga en otras palabras el punto de vista que expone su compañero, para verificar que captó el mensaje. No suponga que comprendió hasta que su colaborador se encuentre de acuerdo con la repetición del concepto. Una vez explicado en sus propias palabras, pregunte: “¿Estoy entendiéndote bien? o ¿Es eso lo que quieres decirme?”

**Responda a su compañero:** Durante la conversación, haga preguntas para obtener más información; esta actitud, permitirá que su compañero se sienta cómodo de hablar sobre el centro del problema. Procure no dar su opinión demasiado rápido, no ofrezca respuestas apresuradas.

**Este Tranquilo:** Promueva que su compañero participe dando una solución o considerando las opciones. Dos cabezas son mejores que una. Termine la conversación con una nota positiva, cierre con respeto la conversación con observaciones que animen a una mayor comunicación entre ustedes.