



+

Para resolver una disputa hay que dejar de esgrimir el ego y afrontarla sin orgullo, buscando el bien de ambos

Batallas en la oficina

Todos nos enfrentamos a situaciones de alta tensión en el trabajo. Pero ¿merece la pena entrar en todas las disputas? ¿Cómo diferenciar entre las importantes y las absurdas? ¿Y cómo podemos solucionarlas para que todos salgamos ganando?

por VERA ALDER

MUCHO TIEMPO JUNTOS

Seguramente, tú habrás llegado a esta conclusión: en el trabajo, sobre todo, discutimos porque pasamos demasiado tiempo juntos. Y asimismo lo ve María Fernández García-Fajardo (coach personal y ejecutiva; coachingandmedia.com): “Pasamos mucho tiempo con nuestros compañeros y equipo, incluso más que con nuestra familia y amigos, y además bajo variables muy diversas y sensibles”.

SITUACIONES ‘PERVERSAS’

Se trata de esas variables que nos ‘arrojan’ a la crítica y la discusión: **Etapas de mucho estrés y presión**, que generan climas hostiles en “los que las víctimas son los propios compañeros”. **El aburrimiento**. Esos ambientes poco estimulantes o monótonos “que generan frustración en los empleados. Se sienten inútiles, y a veces -por estúpido que parezca- una manera de pasar el

tiempo es hablando de los demás; generar conflictos les genera una falsa sensación de dinamismo y movimiento”, dice la experta.

Cambios en la organización. “Sin duda, es otro factor. Los cambios en el organigrama, en la estructura de trabajo, les hace sentir vulnerables, les vuelve irascibles y generan miedo”, apunta. ¿Qué ocurre? Este tipo de situaciones nos lleva a ser desconfiados, juzgamos situaciones, comportamientos, no sólo a nivel de la empresa, sino de nuestros compañeros o superiores...

UNA COCTELERA DE PERSONALIDADES

Pero no sólo eso. Porque a estas causas circunstanciales se suman las que conllevan el ‘ser persona’. “Hemos de ser conscientes de que se trata de un ambiente en el que confluyen muchas personalidades y formas distintas de ver y hacer las cosas, donde entran en

María Fernández García-Fajardo COACH PERSONAL Y EJECUTIVA (COACHINGHANDMEDIA.COM).



“LA CONFIANZA ES BÁSICA”

“La falta de confianza es la disfunción más problemática de un equipo, genera muchas discusiones. Sin ella no se puede crear nada. Hay que fomentarla, porque genera complicidad, ambientes distendidos, en los que se trabaja mejor. Y eso no es una labor de directivos; en ello estamos implicados todos: todos la necesitamos y demandamos. Y hemos de comenzar por darla”.

juego muchos intereses y aspiraciones profesionales”, dice Fernández. Y, desde este punto de vista, ¡normalidad! “Lo inusual sería que no hubiese discrepancias o discusiones. Son demasiadas variables en un mismo entorno”.

PERO ¿QUÉ HAY DETRÁS?

¿Cómo podemos diferenciar, entonces, el motivo que genera la disputa? Porque tal vez no se trate de una cuestión laboral (el mal enfoque de un trabajo, por ejemplo), sino personal (celos, inseguridades, poca empatía), y esto es clave para solucionarla y abordarla bien.

“Se suele detectar de forma natural.

Cuando no hay suficientes hechos que la justifiquen, probablemente puede haber otra emoción detrás”. Por ejemplo, cuando lo que se discute es superfluo en relación a la reacción que provoca; cuando se hace desde emociones negativas, como la ira, o desde actitudes como el desprecio o la falta de respeto.

“Y sobre todo, cuando la persona que lo provoca, incluso después de resolverse, sigue sintiéndose insatisfecha. Cuando la persona disfruta de la resolución del conflicto indica que lo que le molestaba era ese hecho y no la persona”.

CUÁLES NO HAY QUE LIDIAR

Porque, ojo, hay discusiones en las que ni siquiera debemos entrar, que no tienen importancia. Si participamos en ellas, les otorgamos la consistencia que no tienen y el resultado, la mayoría de las veces, son equívocos que pueden acabar perjudicándote.

¿Qué clase de batallas son estas? Las que no se deben a cuestiones laborales y buscan ‘cargar’ el ambiente (los chismes); las que parten de celos y maledicencias (aquellas en las que ‘van a buscar’); los conflictos de terceros (los problemas han de resolverlos sus protagonistas); las originadas por emociones (un mal día de alguien)...

No hagas una bola de nieve

En lugar de ir con tu ‘problema’ de compañero a compañero, compartiéndolo, haciendo de él una bola de nieve, afrontalo directamente con quien lo tienes. En primer lugar, lo resolverás antes, y en segundo lugar, porque comentar con terceros lo sucedido puede dar de ti una imagen equivocada que, además, te disgustará (puede hacerte parecer una persona problemática o quejica). Si al hablar directamente con esa persona no lo resuelves, la persona apropiada para comentarlo es tu jefe inmediato y siempre con confidencialidad.

CÓMO SOLUCIONAR LAS QUE SÍ IMPORTAN

“Cualquier relación que esté dañada nos quita energía, y por lo tanto, debemos procurar repararla. Todas las relaciones merecen ser reparadas en este sentido”, dice la experta. ¿Qué pautas hemos de seguir?

“Admitir los errores propios, para luego exponer nuestro malestar hacia un comportamiento o comentario”.

Ponerse en el lugar del otro. “Desde la empatía, individualizando qué es lo que le llevó a ese comportamiento y, a partir de ahí, explicar cómo nos hemos sentido y formular de forma explícita que no vuelva a suceder”.

“Hay que saber claudicar. No querer hacerlo es el único obstáculo para no solucionar un conflicto. Es decir, cuando nuestro orgullo es superior a las ansias de resolverlo. Entonces nos convertimos en esclavos de nuestro ego, somos incapaces de generar cambios que nos beneficiarían”. ♥

CLAVES PARA RESOLVER DISPUTAS

Sigue estas pautas para afrontar los conflictos y disfrutar de un ambiente laboral empático:

¿NO SERÁS TÚ QUIEN LO HA CREADO?

Por muy segura que estés, cuestionate antes si tu punto de vista es objetivo. Da tú el primer paso: “Hablar con una persona de un hecho que te genera malestar significa que esa persona te importa y que deseas solucionarlo. Se trata de daros una oportunidad para mejorar las cosas y recomenzar la relación desde un plano superior, desde una perspectiva más positiva”.

SI ES CON EL ‘JEFE’

“Depende mucho de cómo es la estructura, vertical u horizontal, de la distancia que exista entre los directivos y los trabajadores. No obstante, desde la sinceridad, afabilidad y respeto se puede solventar cualquier conflicto. Busca el momento adecuado, cuando no fluyan emociones negativas y bázate en hechos, no en suposiciones”.

CON UN COMPAÑERO

“Aquí se puede ‘jugar’ más con el momento, (aprovechar la comida, por ejemplo, y plantearle el desacuerdo). Sin embargo, las bases son las mismas: respeto, empatía y voluntad de cambio”.