

SE ASERTIVO

Saber **expresar nuestros derechos sin vulnerar los del otro**, es fundamental para poder gestionar cualquier tipo de conflicto de forma exitosa.

REDIRIGE LA DISCUSIÓN

Cuando escuches una frase potencial de crear conflicto, **haz preguntas abiertas para poder tomar el control de la comunicación, explorar opciones y redirigir la discusión hacia posibilidades positivas.**

- “Es muy caro...”
- “¿Comparado con qué?” **EXPLORA**
- “¿Qué más podríamos considerar?” **ENCUENTRA OPCIONES**
- “¿Qué lo haría posible?” **REDIRIJE A LO POSITIVO**
- “¿Qué necesitamos hacer para resolver esto?” **VUELVE A LAS NECESIDADES**

MANEJA TUS EMOCIONES

Para expresar tus emociones inteligentemente en primer lugar debes saber reconocerlas y aceptarlas. Para ello, realizarte las siguientes preguntas te puede ser de gran ayuda:

- ¿Por qué me siento así?
- ¿Qué quiero cambiar?
- ¿Qué necesito para dejar ir este sentimiento?
- ¿De quién es el problema? ¿mío o del otro?

Una vez lo tengas claro, proponte **comunicar tus emociones con el objetivo de mejorar la situación**, evitando castigar o echar la culpa.



PLAN GENERAL DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL 2015



LOGO

NEGOCIACIÓN

Prepara la negociación con tiempo, teniendo en cuenta tus necesidades y las del otro, y una vez comiences no olvides:

- Llevar la negociación en una **dirección positiva**
- Ser duro con el problema y **comprensivo con la otra persona**
- **Centrarte en las necesidades**, y olvidarte de las posiciones
- Enfatizar las **áreas en común**
- Ser **creativo con las opciones**
- Realizar **acuerdos claros**
- Entender la **negociación como un proceso** con diferentes fases (altibajos, cambios emocionales,...); donde la inmediatez no es posible



GESTIÓN DE CONFLICTOS



MAZ | **SUMA**
LABORALES
Área de
Actividades Preventivas



[W](http://www.maz.es) www.maz.es [@mutuamaz](https://twitter.com/mutuamaz) [in](https://www.linkedin.com/company/mutua-maz) /mutua-maz [You Tube](https://www.youtube.com/channel/UC...) /mutuaMAZ

MAZ MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº11

Área de Actividades Preventivas

CLAVES PARA GESTIONAR EL CONFLICTO DE FORMA POSITIVA

El conflicto si se asume como un **PROCESO NATURAL, NECESARIO Y POSITIVO** para las personas y los grupos sociales puede ayudar a:

Mejorar el entendimiento y desarrollar destrezas

Facilitar la cooperación y el deseo de aprender de los otros

Aclarar problemas y controversias

Encontrar la solución del problema

Involucrar más a las personas para la resolución de controversias

Mejorar la comunicación

Liberar emociones, ansiedad y tensiones

OBJETIVO: GANAR/GANAR

Cambia la actitud de ataque y defensiva por una actitud orientada a la resolución del problema para una ganancia mutua. La clave es: **“Yo quiero ganar y quiero que tú también ganes”**. *Esta idea implica una actitud positiva del conflicto.*

Cómo lograrlo:

- Comienza a **discutir las necesidades**, en vez de buscar solamente las soluciones
- **Reconoce las diferencias** individuales
- **Adapta tu posición y actitud** a la información compartida
- **Ataca el problema**, no a la persona



EMPATIZA

Al mostrar empatía en la escucha (“entiendo lo que sientes...”, “te comprendo...”, “noto que...”), **la persona emisora del mensaje se sentirá comprendida**, y por lo tanto llegar posteriormente a una negociación será mucho mas sencillo.



HAZ DE CADA PROBLEMA UN RETO

Se trata de cambiar los problemas por posibilidades; es decir conscientemente escoger **“buscar lo que se puede hacer”**, en vez de quedarse con **“qué terrible es todo”**.

“¿Qué podemos hacer para...?” “¿Qué más puedo intentar para...?” Este planteamiento nos ayudará a afrontar la búsqueda de soluciones como un reto donde existe riesgo. Lo importante es aprender a **entender el error como la base del aprendizaje**. De esta forma podremos hacer frente al reto con entusiasmo, curiosidad, exploración...

TRABAJA HACIA SOLUCIONES DONDE LAS NECESIDADES DE TODOS SON RESPETADAS

