



RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS

POR HORACIO TERZAGHI



INDICE

Para Que Es Tan Importante Saber Resolver Conflictos	01
Al Finalizar Esta Guía, Podrás:	04
Perfil De Reacción Ante Un Conflicto	05
Puntuación del Perfil de Reacción al Conflicto	07
¿Qué Significa Tu Puntuación?	08
Estrategias Para Reducir Conflictos	09
Plan De Resolución De Conflictos	12
Acerca del Autor	13

PARA QUE ES TAN IMPORTANTE SABER RESOLVER CONFLICTOS

Cuando John Rockefeller estaba creando la compañía petrolera Standard Oil, le dejó saber a todo su equipo:

**“La capacidad de tratar con las personas es un bien tan
preciado como el azúcar, el café o cualquier otro
“commodity”.**

**La capacidad de tratar con las personas es una habilidad
por la que más pagaré que cualquier otra cosa bajo el sol”**

La capacidad de relacionarse con las personas es aún más importante hoy en día con la cantidad de presiones, estímulos y distracciones en nuestro entorno que “nos sacan” del foco y de confunden nuestros objetivos.

**La Calidad De Nuestra Vida Depende
De La Calidad De Nuestras Relaciones (incluso las íntimas)**

Resolver un conflicto no puede resolverse con un correo electrónico. Cuando hay discordia y puntos de vista opuestos, hay que abordarlo frente a frente con la otra persona.

Ignorar Un Problema, Agrava El Problema

Al contrario de lo que opina la gran mayoría de las personas, los problemas son regalos que nos retan a usar nuestra creatividad en encontrar opciones, y nos hace mas valiosos.

La mejor estrategia de evitar problemas es: Convertirlos en Retos.

Cuanto mas tiempo pasa sin resolver el problema, este crece y puede ser tan grande que se vuelve incontrolable.

Y para convertir los problemas en retos, debemos tener el estado mental correcto. Evitar tener el estado mental de victima, culpando a lo que fuere, incluso a uno mismo, y evitar el estado mental de “avestruz”, de esconder la cabeza e ignorar el problema, esperando que venga algo o alguien para que lo solucione por uno mismo... ¿Y si no viene nadie?!!!

El único estado mental que puede convertir los problemas en retos es el estado mental de guerrero, de campeón, de ganador. Y esto se hace a través de la Triada (si deseas saber de que se trata la Triada, te enviaremos un corto video con los detalles, solo debes solicitarlo escribiendo un correo a hola@horacioterzaghi.com).

La capacidad de abordar situaciones conflictivas, es un problema para la mayoría de las personas.

La solución esta con convertir ese problema en un reto y así resolver el problema. Un reto me lleva a la acción de encontrar soluciones, un problema nos deja siempre en el estado de drama... mientras el problema crece y crece.

Así que esta simple herramienta te permitirá analizar tu enfoque actual durante la gestión de conflictos, para que puedas mejorar las áreas que necesites mejorar.

Este instrumento te presenta una de las varias estrategias eficaces y probadas en la resolución de conflictos que permitirán reforzar y unir el trabajo en equipo.

AL FINALIZAR ESTA GUÍA, PODRÁS:

- Interpretar las reacciones individuales al conflicto, permitiéndote:
- Comprender y gestionar mejor las emociones y tus necesidades
- Analizar situaciones de conflicto para determinar la resolución más conveniente.
- Desarrollarás estrategias de resolución de conflictos que sean beneficiosas para ti en las todas tus relaciones.

PERFIL DE REACCIÓN ANTE UN CONFLICTO

Anota tu reacción ante las siguientes afirmaciones:

Lee atentamente cada punto y coloca un número de la escala de respuestas junto a cada afirmación. Debes estar en “modo” *brutalmente honesto* (aunque puedas sentir incomodidad) para tener un verdadero resultado y en definitiva una mayor comprensión, compasión y tranquilidad en tus relaciones.

Escala de numeración: 1 - Rara vez, 2 - A veces, 3 - Casi siempre

1. ____ Puedo dejarme influir por el punto de vista de otra persona
2. ____ Hago callar a las personas con las que no estoy de acuerdo
3. ____ Abordo el tema en cuestión con diplomacia y no ataco al individuo
4. ____ Creo que los demás intentan “intimidarme” a su manera
5. ____ Expreso mis pensamientos y creencias con tacto cuando difieren de los que acabo de expresar.
6. ____ En lugar de ofrecer mi opinión cuando no estoy de acuerdo con alguien, me la guardo para mí.
7. ____ Escucho los puntos de vista de los demás con mente abierta
8. ____ Me dejo llevar por mis emociones
9. ____ Levanto la voz para exponer mi punto de vista

10. ____ Suelo menospreciar a los demás cuando expongo mi punto de vista
11. ____ Busco formas de negociar y llegar a acuerdos con los demás.
12. ____ Me han dicho que soy demasiado insistente
13. ____ Me aseguro que se escuche mi opinión en cualquier controversia
14. ____ Creo que el conflicto en las reuniones es necesario
15. ____ Soy la persona mas ruidosa en las reuniones cuando intento hacer oír mi opinión

PUNTUACIÓN DEL PERFIL DE REACCIÓN AL CONFLICTO

Sumar la puntuación total de las preguntas
1, 2, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15

Restar la puntuación total de las preguntas
3, 5, 7, 11

Total

¿QUÉ SIGNIFICA TU PUNTACIÓN?

1 a 4

Pasiva

Puede que una tan baja estima de ti que permites que las personas difíciles abusen. Te vendrá bien aprender a defender tus ideas y opiniones de forma diplomática, con tacto y de manera asertiva.

5 a 10

Asertiva

Eres profesionalmente una persona asertiva en el trato con las personas, especialmente con personas difíciles y conflictivas. Continúa siendo una persona abierta y flexible para escuchar diferentes puntos de vista y expresar tus opiniones adecuadamente.

11 o más

Agresiva

Puede que seas una persona tan apasionada que te perciben como una personalidad combativa y entonces la mayoría de las personas evitan interactuar contigo. Te vendría bien aprender a escuchar (hay una técnica simple que se denomina “escucha activa”) y expresar tus opiniones de una manera mas eficaz.

ESTRATEGIAS PARA REDUCIR CONFLICTOS

Proceso de los conflictos

- Pregúntate lo siguiente “¿Cuánto control tengo sobre este conflicto?”
- Identifica la “raíz de la causa” del problema y analiza mínimo 3 oportunidades de mejora.
- Describe el problema actual, para tener claridad, y sin asumir cual es el conflicto y como afecta a otras personas.
- Se parte y aliado de la solución y un plan para resolverlo.
- Sigue el plan y reconoce el compromiso de la otra parte durante el proceso.

Conflicto de Roles

- Pregúntate “¿Como percibo exactamente mi papel en relación con los demás implicados en este asunto?”
- Asume la responsabilidad de aclarar (sin asumir absolutamente nada) tu papel con las demás personas implicadas.
- Prepárate para cambiar la percepción de tu rol
- Muestra tu disposición a ser flexible (y que los demás también lo sean) para alcanzar los objetivos que beneficie a todos. De nada sirve tener la razón si no hay beneficios en equipo.
- Enfócate en lo positivo. Considera cualquier cambio de función de punto de vista de las oportunidades que se presentan.

Conflictos Interpersonales

- Pregúntate “*¿En qué medida afectan mis sesgos y prejuicios personales en esta relación?*”
- Escribe (a mano) tres comportamientos que podrías evitar o mejorar para reducir el conflicto en esta relación. Comprométete a llevar a cabo estas mejoras durante los próximos 90 días, comenzando hoy, anotándolo en tu agenda ahora. Por 90 días.
- Pregúntale a la otra persona implicada “*¿Cómo podrías desactivar el conflicto existente?*”. Anima a la otra persona a que sea brutalmente honesta.
- Ponte en su lugar (empatiza) “*¿Cómo crees que ven tu compromiso de reducir el conflicto en tu relación?*” “*¿Cómo se darán cuenta? ¿Cómo lo demostraras?*”
- Haz una lista de 5 puntos fuertes que veas en la otra persona. Y a continuación enumera 5 maneras en que la relación se beneficiaría

Dirección de Conflictos

- Pregúntate “*¿Tengo clara la dirección o la visión de lo que necesitamos?*”
- Aclara y pule cualquier discrepancia para poder describirla y darle un significado fácilmente con palabras neutras y pasa a la acción inmediatamente.
- Pide permiso para abordar la discrepancia con la otra persona desde el corazón, de manera amistosa (una sonrisa siempre ayuda ;-)) sin confrontación y que verbalice el acuerdo.

- Utiliza mensajes como “yo” y nosotros” en lugar de “tu”. Enfócate en el evento, el problema o el conflicto y vez de enfocarte en las personas.
- Si hay una diferencia de valores, identifica y opta siempre por valor mas alto.
- Asume compromisos auténticos.

Conflictos Externos

- Pregúntate: "*¿Cuánto control tengo sobre este factor?*".
- Pregúntate "*¿Para qué estoy ocupando mi tiempo y energía en esto?*"
- Elige librar batallas que merezcan la pena. Prioriza las batallas.
- Pon tu energía en cosas que "puedes hacer" en lugar de quejarte de lo que "no puedes hacer".
- Haz algo bueno por los demás.
- Mantén la perspectiva y el sentido de propósito.
- Habla con alguien en quien confíes

PLAN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Utiliza esta plantilla para crear tu propio plan de acción ganador

1. El conflicto específico es:

2. Personas implicadas:

3. Plan de acción:

4. Resultado ideal esperado:

5. Socio que me ayude a seguir los pasos hasta completarlo:

ACERCA DEL AUTOR

Horacio Terzaghi es Interventor Estratégico® que ayuda a las personas a detectar bloqueos inconscientes que impiden el crecimiento y el progreso en la vida con resultados en tiempo record y duradero.

Aprendió todas técnicas y disciplinas siguiendo los procedimientos, estratégicas y resultados de Tony Robbins, Marc y Magali Peysha y perfeccionadas de la Academia de Coaching Estratégico de Tino Fernández y de IndeSer 360.

Descubrió su pasión por el coaching en el 2013 siendo coach financiero de la mano de Robert Kiyosaki, T. Harv Eker, Brian Tracy y formaciones con Jim Rohn a través de Success Team.

Con formación en arquitectura desde su juventud y luego en el área de informática, ha encontrado como lograr resultados con un camino paso-a-paso con alumnos en toda Latinoamérica, Estados Unidos y Europa. Descubrió la informática por el año 1984 donde se apasiono por la enseñanza y programas de estudio detallados paso a paso para obtener resultados en el área financiera y luego a través de la Intervención Estratégica, aplicar técnicas de Autocoaching para el éxito en todas las áreas de la vida, principalmente en las áreas de la salud, el dinero y el amor.

Para obtener más información sobre Horacio Terzaghi, visita www.HoracioTerzaghi.com. Si quieres saber más y los programas de entrenamiento y servicios por favor escribe a Hola@HoracioTerzaghi.com o llama, envía texto a +13058795272.