



MASTERCLASS

Entendiendo los conflictos en el trabajo

Por Lorenzo Sánchez de Dios (Alcor y Mizar SL)

LORENZO SÁNCHEZ

Ingeniero Industrial. Master IESE. Coach ejecutivo, con 30 años de experiencia en desarrollo de talento y gestión emocional.

Socio fundador de Alcor y Mizar, empresa especializada en gestión del talento y del cambio en grandes organizaciones nacionales y multinacionales.



[linkedin.com/in/lorenzosanchezdedios](https://www.linkedin.com/in/lorenzosanchezdedios)



Lo que NO es un conflicto... pero puede derivar en ello

- Un desacuerdo
- Una infracción de una norma
- Un trabajo mal hecho
- Un accidente laboral
- Una discrepancia sobre una cifra
- Una reclamación de un cliente por un mal servicio

CONFLICTO

Percepción sobre tendencias de **comportamiento vinculadas** que muestran una **contradicción** aparentemente insalvable y reflejan un determinado **sentimiento**.



Cinco estilos de abordar un conflicto



1. El desacuerdo constructivo

1

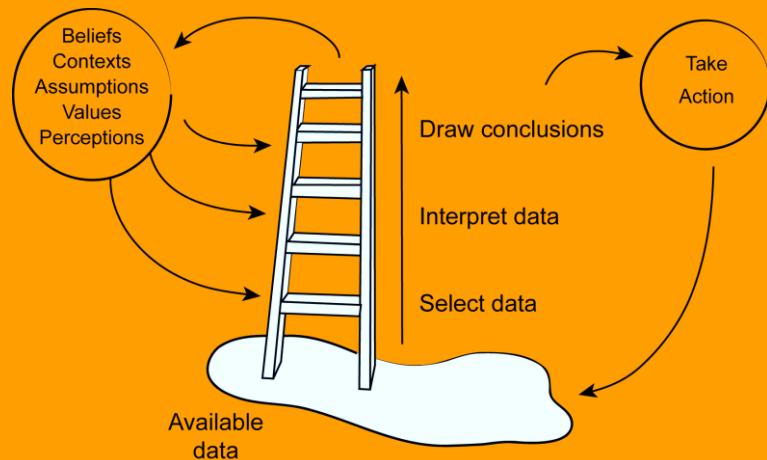
2

3

Identificar el valor en la idea del otro

Explicar las preocupaciones

Discutir alternativas para eliminar obstáculos manteniendo el valor de cada idea



2. La escalera de inferencias

Pensamos de manera tan automática que subimos la escalera sin ser conscientes de ello...

... las conclusiones que sacamos basadas en nuestra experiencia y percepción afectan nuestras emociones y determinan nuestras acciones

3. Inteligencia emocional

Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno, por el motivo correcto y durante el tiempo adecuado, eso, ciertamente, no resulta tan sencillo.

(Aristóteles)

3. Inteligencia emocional

*Di lo que te molesta
cuando te molesta,
no cuando te harte:
para que puedas decirlo
con tus mejores palabras
y no cometas el error
de expresarlo
con tus peores ofensas.*

Gracias...