

## Estrategias para administrar conflictos

Por: José Ignacio Tobón L.  
director@joseitobon.com

En toda organización surgen conflictos entre las personas y es necesario administrarlos en forma inteligente para reducir los costos generados por los conflictos y aumentar la efectividad y eficiencia de la organización. Queremos por esto, mostrarle unas estrategias básicas para lograr esta administración.

### Tipos de conflictos

Los conflictos y sus respuestas se clasifican en:

- **Conflictos manejables** (conozco la causa del conflicto y hay soluciones disponibles): lo indicado es **solucionar** con prontitud estos conflictos.
- **Conflictos velados** (no conozco la causa del conflicto y por eso no hay solución disponible): lo indicado es **desvelarlos** para pasarlos a manejables o a insolubles. Es necesario conocer la causa.
- **Conflictos insolubles** (conozco la causa del conflicto, pero no hay solución). Lo indicado es administrarlos, no tratar de resolverlos y de esa manera reducir el efecto negativo que el conflicto tiene en usted.

### Importancia de la relación y de los asuntos

Podemos clasificar las situaciones de acuerdo con la importancia de los asuntos (IA) y la importancia de la relación (IR), y de esta forma seleccionar la estrategia más pertinente:

- **Colaboración**: tanto la importancia del asunto como de la relación son altas. Usted debe dedicar esfuerzo para solucionar el conflicto.
- **Acomodación**: el asunto no es importante, pero la relación sí es importante. No le debe dedicar mucho esfuerzo al conflicto y mejor puede ceder.
- **Evasión**: cuando ni el asunto, ni la relación son importantes. Lo mejor es que no le dedique esfuerzos y sálgase. Si no sale con prontitud lo van a involucrar más en el conflicto
- **Competición**: el asunto es importante y la relación no lo es. Concéntrese en lograr obtener el asunto y asuma como un costo el efecto negativo en la relación.

### Fenómenos del conflicto

Los conflictos tienen ciertas dinámicas y debemos ser conscientes de ellas para saber manejarlas:

- **Escalamiento**: los conflictos se escalan en forma muy fácil, pues se contesta una ofensa con otra mayor y luego el otro responde con algo peor. Se escalan llegando a lugares peligrosos en donde todos pierden. La estrategia es no dejar escalar los conflictos y para eso al menos una de las partes debe parar.
- **Atrapamiento**: a veces a usted lo atrapan en un conflicto al que no pensaba pertenecer y usted sabe que a medida que pase el tiempo las cosas serán peores. Por eso la estrategia es salir a tiempo.
- **Juego de la gallina**: en algunas discusiones se quiere saber quién es más fuerte y para eso se plantean retos y desafíos ante los demás miembros del equipo. Si usted no acepta el reto o si se sale en medio del reto, será considerado como un gallina (cobarde). Nunca exponga su ego en público en forma innecesaria.
- **Efecto Wallenda**: a veces usted se compromete con alguien para hacer algo que se ha tornado peligroso (gran pérdida probable), pero usted sabe que si se retira va a tener un conflicto con ese alguien por incumplir (mediana pérdida segura). Acepte la pérdida mediana y segura y no arriesgue lo vital.