

## Actividad 5.1 | Ejemplos de conflictos solucionados asertivamente

**OBJETIVO:** Identificar cómo podemos relacionarnos asertivamente ante un conflicto.

### 1. Lee con atención los siguientes ejemplos:

Ejemplo1:

Luis, se enfrenta a un conflicto con una de sus colaboradoras, María. María ha estado llegando tarde al trabajo con frecuencia, lo que está afectando su rendimiento y el clima laboral del equipo. Luis decide abordar el problema de manera asertiva.

#### **Pasos que Luis sigue para actuar de manera asertiva como líder:**

##### **Preparación:**

Luis se asegura de tener una comprensión clara de la situación y ha recopilado información sobre los retrasos de María. También ha reflexionado sobre sus propias emociones y objetivos, centrándose en resolver el problema y no en culpar a María.

##### **Comunicación en privado:**

En lugar de abordar el problema en una reunión de equipo, Luis decide hablar con María en privado para evitar avergonzarla públicamente. Esto muestra respeto por su privacidad y reduce la posibilidad de una reacción defensiva.

##### **Expresión de sentimientos y preocupaciones:**

Luis comienza la conversación diciendo algo como: "María, quiero hablar contigo sobre tus llegadas tardías al trabajo. Me siento

preocupado porque esto está afectando la eficiencia del equipo y nuestra capacidad para cumplir con los plazos".

### **Ser específico y objetivo:**

En lugar de usar generalidades, Luis proporciona ejemplos específicos de las ocasiones en que María llegó tarde y cómo afectó a las operaciones. Esto ayuda a María a comprender la gravedad del problema.

### **Escuchar activamente:**

Luis permite que María hable y exprese sus propias preocupaciones o razones para llegar tarde. Escucha de manera activa y muestra empatía hacia sus puntos de vista.

### **Colaboración en la búsqueda de soluciones:**

En lugar de imponer una solución, Luis invita a María a contribuir ideas para abordar el problema. Juntos, identifican posibles soluciones, como cambiar el horario de trabajo o establecer un mecanismo de seguimiento para mejorar la puntualidad.

### **Establecer expectativas claras:**

Luis y María acuerdan expectativas claras sobre la puntualidad y cualquier medida correctiva necesaria. Esto incluye un plan de acción específico y un seguimiento regular para evaluar el progreso.

### **Seguimiento y retroalimentación continua:**

Luis se compromete a seguir de cerca el progreso de María y proporcionar retroalimentación constructiva. También elogia y reconoce el esfuerzo y la mejora de María.

Siguiendo estos pasos, Luis demuestra comportamiento asertivo como líder al abordar el conflicto de manera respetuosa, directa y

constructiva, lo que aumenta las posibilidades de resolver el problema y mejorar la relación con María.

#### Ejemplo 2:

Laura, se enfrenta a un conflicto en su equipo debido a un colaborador, Pedro, que ha estado generando un mal clima laboral al hacer comentarios negativos y críticas constantes sobre sus compañeros de trabajo y proyectos. Laura decide abordar el problema de manera asertiva.

#### **Pasos que Laura sigue para actuar de manera asertiva:**

##### **Preparación:**

Laura se asegura de tener una comprensión clara de la situación y ha recopilado ejemplos de los comentarios negativos y las críticas de Pedro. También reflexiona sobre sus propias emociones y objetivos, centrándose en mejorar el ambiente laboral y la colaboración en el equipo.

##### **Comunicación en privado:**

Laura decide hablar con Pedro en privado para evitar confrontaciones públicas y mantener la confidencialidad.

##### **Expresión de sentimientos y preocupaciones:**

Laura comienza la conversación diciendo algo como: "Pedro, quiero hablar contigo sobre una preocupación que tengo. He notado que has estado haciendo comentarios negativos y críticas sobre tus compañeros de trabajo y los proyectos. Me preocupa que esto esté afectando el clima laboral y la colaboración en el equipo".

### **Ser específico y objetivo:**

Laura proporciona ejemplos específicos de los comentarios negativos y críticas que ha observado. Esto ayuda a Pedro a comprender la naturaleza del problema.

### **Escuchar activamente:**

Laura permite que Pedro hable y explique su perspectiva. Escucha atentamente sin juzgar para entender por qué ha estado haciendo esos comentarios.

### **Colaboración en la búsqueda de soluciones:**

Laura invita a Pedro a contribuir ideas para mejorar la situación y fomentar un ambiente laboral más positivo. Juntos, identifican posibles soluciones, como establecer pautas de comunicación más constructivas o brindar oportunidades para la retroalimentación constructiva.

### **Establecer expectativas claras:**

Laura y Pedro acuerdan expectativas claras sobre el comportamiento aceptable en el equipo y cualquier medida correctiva necesaria. Esto incluye un compromiso para dejar de hacer comentarios negativos y críticas destructivas.

### **Compromiso y seguimiento:**

Laura y Pedro se comprometen a trabajar juntos para mejorar la situación. Acuerdan un seguimiento regular para asegurarse de que se cumplan las pautas y realizar ajustes si es necesario.

**¿Qué te parecen estos ejemplos? ¿Alguna vez te has enfrentado a alguna situación similar? ¿Cómo la solucionaste?**

**O si estás pasando por una situación así, te invitamos a poner en práctica estos consejos.**