

Reflexiones de su programa de asistencia al empleado de FCH:

Dinámica del lugar de trabajo

Gestionar los desacuerdos interpersonales en el lugar de trabajo puede resultar complicado. Al comprender las raíces del conflicto, las personas pueden ir más allá de las respuestas automáticas y reactivas, y adoptar estrategias de resolución más intencionadas, lo que fomenta un ambiente de trabajo más saludable. Cuando surgen disputas, los líderes eficaces desempeñan un papel crucial al guiar a sus equipos hacia resultados constructivos. Lo hacen preservando la dignidad de todos, escuchando con empatía para encontrar puntos en común y respetando los diversos puntos de vista como fuente de soluciones creativas.

Como siempre, si necesita orientación para desenvolverse en una dinámica de equipo compleja, su programa EAP de FCH está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para consultarle y brindarle apoyo al (800) 777-4114.

Chuck Clark, LMHC

Ejecutivo de cuentas clínicas | FCH EAP

Artículo destacado del Programa de Asistencia al Empleado (EAP) | Julio de 2026

Consejos para gestionar los desacuerdos

Preservar y proteger la dignidad de todas las partes interesadas, incluyéndote a ti mismo.

En una discusión acalorada, es fácil decir algo despectivo. Céntrate en los temas, no en las personalidades. Salvo prueba en contrario, asume que la otra persona expresa una preocupación legítima cuando discrepa. Aunque alguien que no está de acuerdo contigo parezca obstinado, no lograrás resolver la disputa menospreciándolo. Cuando muestras respeto sincero hacia quienes no comparten tu opinión, estarán menos inclinados a ponerse a la defensiva.

Escucha con empatía

Cuando escuches las opiniones de los demás, ponte en su lugar. Al hacerlo, transmites el mensaje: «Te respeto como persona. Tus pensamientos y sentimientos son importantes para mí, independientemente de que esté de acuerdo o no». Ponte en el lugar del otro; siente su estado emocional. Cuando las ideas entren en conflicto con tus propias creencias, observa si desestimas su mensaje.

Continúa en la página siguiente.

Para obtener la información esencial para gestionar las diferencias, es necesario escuchar con neutralidad, sin juzgar. Presta toda tu atención a por qué la otra persona percibe la misma situación de manera diferente a ti. Sé receptivo a lo que escuchas, más allá de las palabras; siempre encierran un significado más profundo que su contenido explícito. Cuando la otra persona se sienta escuchada, habrás dado un paso importante, aunque sutil, hacia la resolución del desacuerdo.

Encontrar puntos en común

La preocupación e interés mutuos allanan el camino para pasar del desacuerdo a una resolución beneficiosa para ambas partes. Los únicos desacuerdos de verdadera importancia son aquellos que involucran a personas en relaciones de interdependencia. Por lo tanto, la interdependencia implica la existencia de un terreno común. En una disputa, es tentador forzar o esperar que los demás cambien su orientación o estilo de comportamiento básicos. Las personas cambian sus patrones básicos solo con dificultad, solo cuando hay confianza y solo cuando creen que les conviene cambiar. Hasta que se establezcan la confianza y el respeto, lo que ayuda es una visión compartida más amplia y objetivos comunes a largo plazo.

Honrar la diversidad

Los diferentes puntos de vista impulsan la búsqueda creativa de soluciones. En cambio, cuando las personas convergen rápidamente y llegan a un acuerdo instantáneo, el proceso resulta estéril. No se aporta nada nuevo. Parte de gestionar el desacuerdo consiste en alcanzar la mejor solución, no simplemente conformarse con lo que uno desea. Cuando uno es el único disidente, es tentador renunciar a la propia convicción para adaptarse a las opiniones más populares. El valor que aportas a los demás reside en tu punto de vista independiente. Mantente firme en los temas que realmente te importan. Además, respeta los intereses de todas las partes involucradas. Una vez que aprendas a sumar tus ideas a las de los demás, podrás desarrollar una solución más creativa y exitosa. Recuerda que la diversidad contiene las semillas del cambio constructivo.

Estilos de gestión de desacuerdos

Un estilo es una forma habitual y reactiva de manejar los conflictos. Es predecible para quienes interactúan contigo. A veces, un estilo se ajusta a la situación, y otras veces no. En resumen, tu reto es convertir los estilos en estrategias.

Estrategias para la gestión de desacuerdos

Tu eficacia para gestionar conflictos depende de la decisión consciente de transformar tu estilo de manejo de desacuerdos en una estrategia efectiva. Tu objetivo es elegir de forma deliberada el enfoque o la combinación que mejor funcione en cada circunstancia específica.

Continúa en la página siguiente.

Las siguientes estrategias ponen de relieve estilos neutrales centrados en la igualdad.

- **Toma de decisiones mediante reglas:** Llegar a un acuerdo conjunto para utilizar una regla o criterio objetivo como base para elegir entre alternativas específicas, como una lotería, la regla de la mayoría, la antigüedad o una política.
- **Coexistir:** aceptar estar en desacuerdo. En este enfoque, ambas partes abordan sus diferencias de forma independiente y acuerdan seguir caminos separados durante un tiempo. Esta estrategia se utiliza cuando dos partes con igual poder defienden con firmeza sus posturas y no se puede llegar a ningún otro acuerdo.
- **Negociación:** Intercambiar, turnarse o dividir la diferencia, de modo que cada parte se haga cargo de una parte de una tarea difícil.

Las siguientes estrategias incorporan estilos flexibles centrados en generar confianza.

- **Ceder:** Aplica esta estrategia cuando el asunto sea importante para la otra persona, pero secundario para ti, o cuando tengas más que ganar al no oponerte. Este enfoque también puede ayudar a preservar la relación.
- **Liberación:** utilice esta opción si se encuentra en una posición de poder y existe un bajo riesgo de pérdida irreversible, o si tiene la oportunidad de fomentar el desarrollo de otra persona.
- **Colabora:** úsala si los asuntos son demasiado importantes como para transigir y se requiere compromiso. Es útil para la formación de equipos y la toma de decisiones estratégicas, pero ten en cuenta que requiere tiempo, confianza y habilidades interpersonales.

Las siguientes estrategias emplean un estilo firme para respaldar su postura.

- **Mantener la calma:** espere estratégicamente cuando necesite recopilar información, deje que las emociones se calmen, consiga aliados, ocúpese de prioridades más importantes, permita que los cambios recientes se estabilicen o deje que las circunstancias resuelvan los problemas.
- **Suavizado:** Con esta estrategia, se resaltan las similitudes y se minimizan las diferencias. Al centrarse exclusivamente en los beneficios de sus ideas, sin enfatizar (ni siquiera mencionar) las alternativas, logra que sus ideas sean vendidas. El suavizado es útil cuando se desea que prevalezcan sus preferencias.
- **Dominar:** Si posees, o se percibe que posees, autoridad o poder, puedes aplicar esta estrategia con prudencia para garantizar tu seguridad física y bienestar. Ten en cuenta que el uso excesivo de este método disminuye su efectividad.

Para los líderes, incorporar estos consejos puede ayudar a transformar los desacuerdos, pasando de ser una carga a una oportunidad para el crecimiento y la innovación.

FCH EAP | Llámenos al 800-777-4114

Su ejecutivo de cuentas clínicas le brindará apoyo al lidiar con situaciones difíciles de recursos humanos. Consúltenos sobre la posibilidad de derivar empleados al Programa de Asistencia al Empleado (PAE). En caso de duda, indique a los empleados que llamen al PAE de FCH. Si usted o alguien que conoce necesita la Línea de Ayuda para la Prevención del Suicidio y las Crisis, llame o envíe un mensaje de texto al 988 o utilice la función de chat en línea en 988lifeline.org.