



Manejo Productivo de Conflictos

HERRAMIENTA: BOTÓN DE PAUSA



Individual

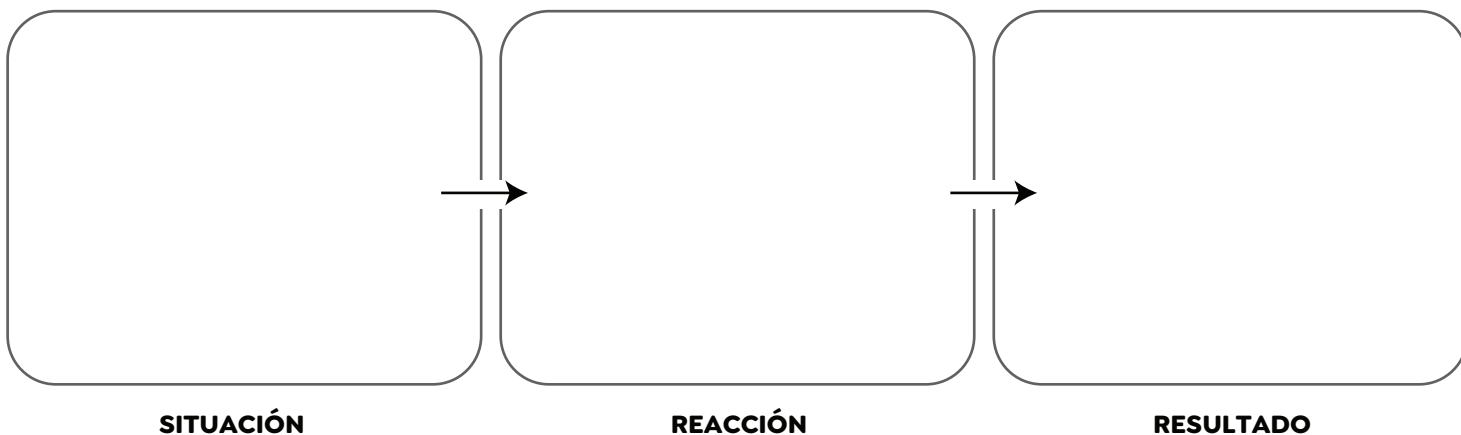


5 minutos

Ante una situación difícil, molesta o incómoda, solemos reaccionar de forma automática, casi instintiva, sin pensar en sus consecuencias, a nivel de resultados y relaciones. Este precisamente es el problema. Reaccionamos a la situación y el resultado solo es una repercusión. Este ejercicio detiene el impulso inconsciente y nos ayuda a poner distancia entre nosotros y la situación, para poder definir cuál es el resultado que queremos o al que deberíamos aspirar, en nuestro rol de liderazgo.

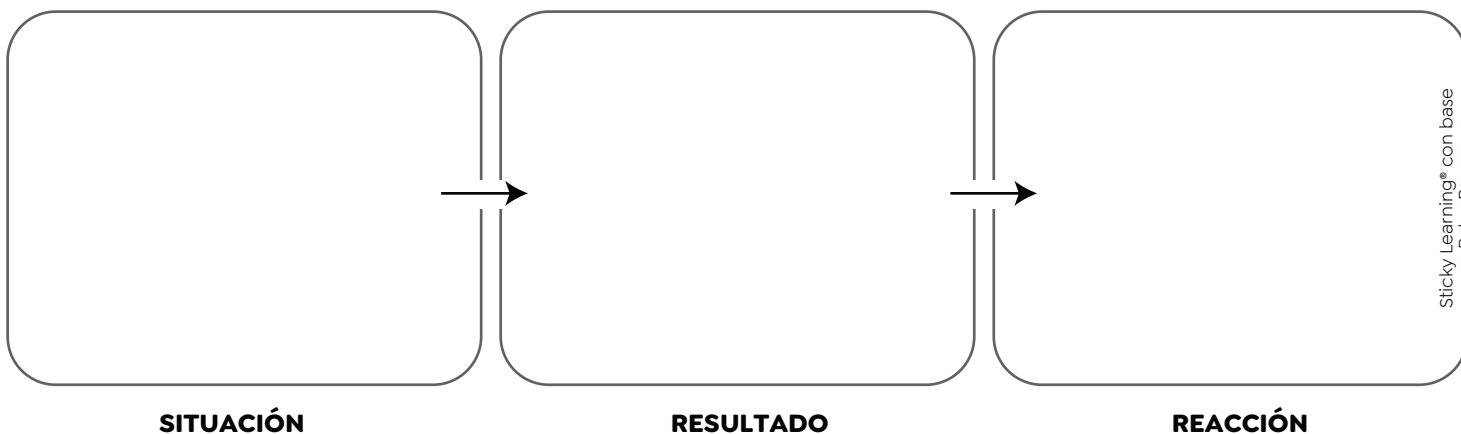
PASO 1. SELECCIONA UNA SITUACIÓN REAL

Piensa en una situación real, en la que la forma como reaccionaste produjo un mal resultado, un resultado del que ahora te arrepientes o un resultado que pudo haber sido mejor. Rellena las siguientes cajas, con base en la situación que elegiste. Puede ser una situación con una persona de tu equipo, un colega, tu jefe, un cliente, etc.



PASO 2. REORDENA LA ECUACIÓN

Ahora, siempre pensando en esa misma situación, pregúntate: ¿qué resultado era el deseable o el óptimo?. Y tomando en cuenta ese resultado deseable: ¿cómo debiste o pudiste haber reaccionado para lograr ese resultado?. Rellena las cajas:



REFLEXIÓN:

Sólo porque una situación detone una reacción no significa que deba determinarla. Cómo reaccionemos puede y debería estar determinado por el resultado que queremos o al que debemos aspirar (o se espera de nosotros) en nuestro rol de líderes. Por ello, antes de reaccionar haga una pausa para pensar en el resultado.