

Por qué el conflicto en el trabajo despierta la creatividad

No dar una voz más alta que otra y tener una actitud pasiva y pacifista puede ser el mayor obstáculo para la innovación. Escuchar, preguntar y plantear el cambio te ayudará a crecer profesionalmente.

Montse Mateos. Expansión

¿Cuándo fue la última vez que discrepaste en una reunión de trabajo? Si tienes que pensar antes de dar una respuesta, lo más probable es que lleves meses sin darle alas a tu creatividad. “El conflicto surge desde la discrepancia a la hora de resolver un problema, de tomar una decisión. Si se busca la paz a cualquier precio, el conflicto permanecerá latente y perjudicará al equipo”. Quien hace esta afirmación es Regino Quirós, socio director de Be Up, para quien la discrepancia es la vía para “mantener la mente abierta, desde cualquier posición y con el ejemplo, haciéndolo, no pidiéndolo. ¿Cómo? Con preguntas sobre el punto de vista de los demás, desde la más genuina curiosidad”.

La curiosidad es sana

Fisgonear, en el buen sentido de la palabra, es lo que alimenta la creatividad y, como afirma Genoveva Vera, *coach* ejecutiva y experta en liderazgo, “los conflictos son necesarios para que las sociedades avancen, para que las organizaciones evolucionen y para que las personas crezcan”. No se trata sólo de preguntar, hay que actuar. “La actitud que tomemos ante ellos y las habilidades con que los gestionemos son la clave para que seamos protagonistas del cambio constructivo”, añade Vera. Porque, según David Monge, director general de la compañía de recursos humanos Nexian, los conflictos no son negativos, lo que puede ser nefasto es cómo gestionarlos.

Un equipo bien cohesionado y productivo no trabaja en silencio. Normalmente aquellos a los que nunca se oye una voz más alta que otra están abocados al fracaso porque tienen un déficit de comunicación importante. “Cuando los profesionales son muy pacifistas y huyen de la discrepancia por miedo al conflicto por lo general son mediocres y pasivos con relación a los demás”, afirma Monge. En su opinión, “el desacuerdo es inevitable y, si se maneja adecuadamente, puede ayudar a

Que nada te saque de quicio

- **Los cambios.** Analízalos y extrae la parte positiva, es la vía para avanzar.
- **El jefe.** Si no puedes huir a otro empleo, busca alcanzar el bien común y céntrate en el problema, nunca en cuestiones personales.
- **La competitividad.** Provoca una reunión en la que se llegue a un acuerdo y que, a futuro, obligue a hacer un reparto más justo y lógico de tareas y recompensas.
- **Pérdida de status.** Céntrate en lo que puedes aportar, en cómo mejorar y no en si te quedas sin despacho o coche de empresa. Estatus y empleabilidad no van en la misma línea.
- **El miedo.** Identifícalo y cáncéalo. Muchos miedos pertenecen al pasado y ese conflicto interno no es positivo.

la empresa y a las personas a alcanzar objetivos muy positivos y salir reforzados. La persona que provoca esta discrepancia es, en muchos casos, un potenciador de mejoras en la compañía”.

Lleva las riendas

Moverte como pez en el agua en esos desacuerdos, e incluso, ser el protagonista de los mismos, ayudará a despertar tu creatividad, porque te obliga a utilizar el ingenio. “El pensamiento lateral sale cuando salimos de nuestra zona de confort. Provocar el conflicto o generar una situación atípica nos hace ver diferentes soluciones. Cuando escuchas otras opiniones tienes la posibilidad de mejorar los puntos que no eran tan fuer-



Hablar, sin llegar a la discusión, es la mejor manera de alcanzar la solución a un problema.

Escucha a los otros con la mente abierta, centrándote en los asuntos, no en las personas

tes al inicio”, señala Juan Antonio Fernández, socio y director general de Habititud Consulting.

Cuando se trata de incorporar un conflicto y no morir en el intento Monge explica que “la estrategia más adecuada es escuchar a los otros con la mente abierta, aportando datos e información, manteniendo un nivel objetivo (no emocional), centrándose en los asuntos, no en las personas, con el respeto necesario para salvar a las partes, y sin perder nunca de vista el principio de ganar-ganar”. Fernández añade otro más: “Tomar la acción que consideres adecuada conforme a tus propios intereses y a los de los demás. Lo que más ayuda al compromiso es negociar un acuerdo común entre las dife-

Quien provoca la discrepancia es un potenciador de mejoras en la compañía

rentes partes desde la humildad y la generosidad”.

Parece que buscar la paz a cualquier precio no es lo más práctico porque, como apunta Quirós, “el conflicto quedará latente y perjudicará al equipo”. Es por esto que menciona algunas claves que pueden conducir a buen fin sin caer en el mutismo y la concesión: “Conseguir que todos los miembros del grupo tengan claro cuál es el problema que se está resolviendo; plantear el asunto en forma de pregunta y clarificar continuamente la confrontación”.

Más vale prevenir

El miedo a las consecuencias de un cambio inesperado es la mayor fuente de conflicto. Para evitar males mayores la táctica que propone Vera tiene que ver con la anticipación:

Si abordamos el conflicto como un combate nunca surgirá la creatividad

“Es importante que antes de tomar decisiones se vaya creando una serie de mensajes que creen conciencia entre los empleados sobre la necesidad del cambio en la organización para mantenerse en el mercado. Es decir, renovarse o morir”. Lo importante es ir preparando el terreno mostrando la necesidad”.

La comunicación y la empatía son básicas para resolver y solucionar cualquier problema. Quirós recuerda que “si abordamos el conflicto como un combate, nunca surgirá la creatividad. Preguntar desde la curiosidad con la intención de entender, nos permitirá crear desde la diferencia de opiniones o perspectivas”.

Quejicas, conflictivos y solucionadores

Para salir airoso de una discusión hay que saber quiénes participan en el juego, y diferenciar a los quejicas y conflictivos de aquellos que buscan la solución. Regino Quirós, socio director de Be Up, conoce bien a los personajes que intoxican en un conflicto: “Tienen un problema para cada solución, su curiosidad no se orienta a entender, sino a demostrar el fallo del otro. El conflicto que provocan no tiene nada que ver con la resolución, sino con las relaciones personales. Rara vez participan en la fase creativa, de construcción: cuando el resto del equipo aborda ese momento tienden a desaparecer, física o emocionalmente”. Y, aún hay más. Juan Antonio Fernández, socio y director general de Habititud Consulting, añade que, “ponen en duda nuestro trabajo o el de otros, buscan siempre el desacuerdo, pasan el día criticando, provocando o buscando problemas y evitan colaborar para que el trabajo salga adelante”. La clave para distinguir a estos especímenes de los que colaboran la tiene Genoveva Vera, ‘coach’ ejecutiva y experta en liderazgo: “La persona conflictiva se relaciona a través de la queja por todo, sin aportar soluciones; mientras que la que discrepa de forma constructiva lo que hace es mostrar el problema y aportar varias soluciones que podrían acabar con la situación problemática y permitiría avanzar, mejorar la forma de trabajar y obtener mejores resultados. Los tóxicos viven en la queja, los innovadores buscan opciones para crecer y las comparten”.