

Ciclo gestión de conflictos en la empresa: conversaciones críticas

10 de junio de 2025

Reme Egea

Conferenciante, consultora, directora general de Proformación, S.L.
Profesora EDEM Escuela de Empresarios

Matthias Beige

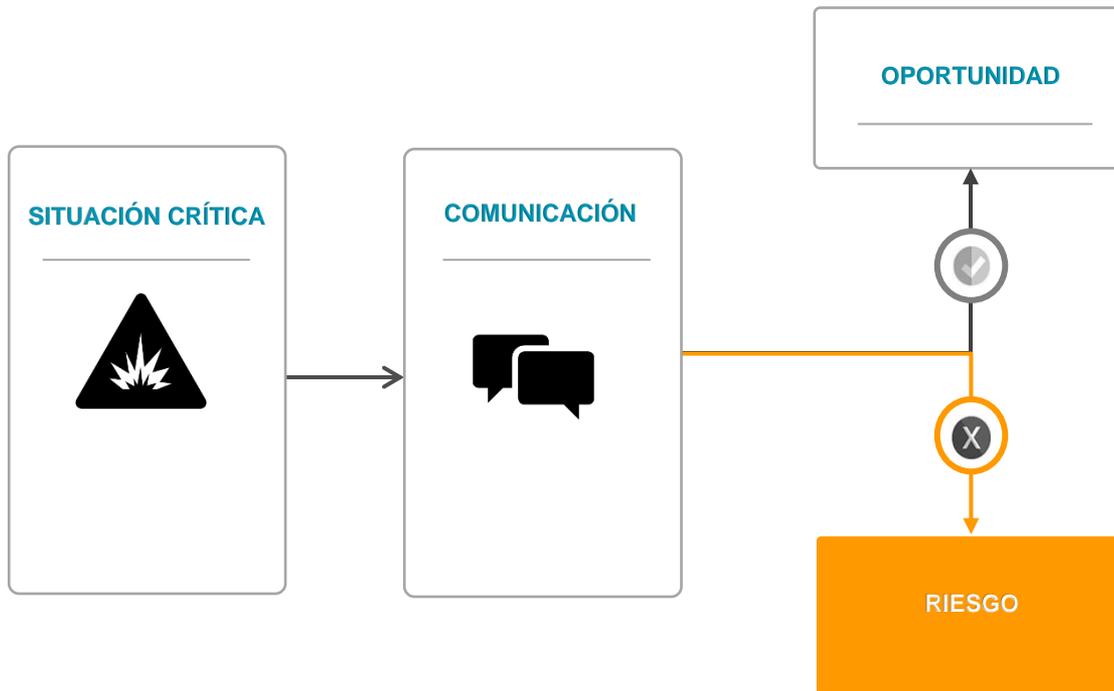
Director de operaciones en Proformación S.L., formador y coach ejecutivo, experto en liderazgo y gestión de equipos.
Profesor EDEM Escuela de Empresarios



1

La clave - Diálogo constructivo

Convertir situaciones críticas en conflictos



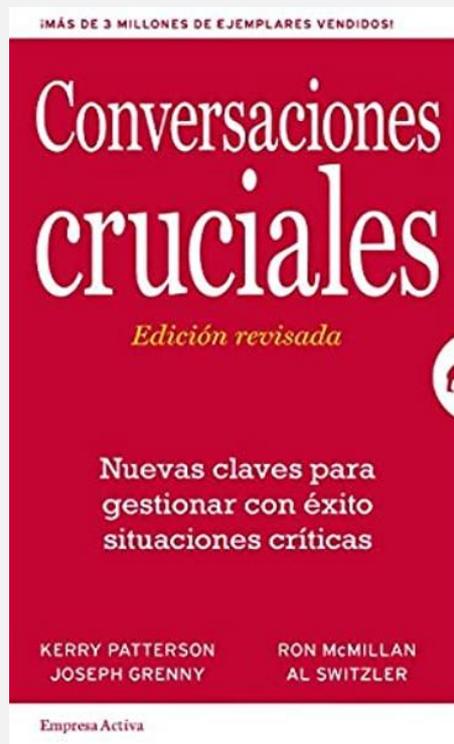
B Sabadell

Hub Empresa

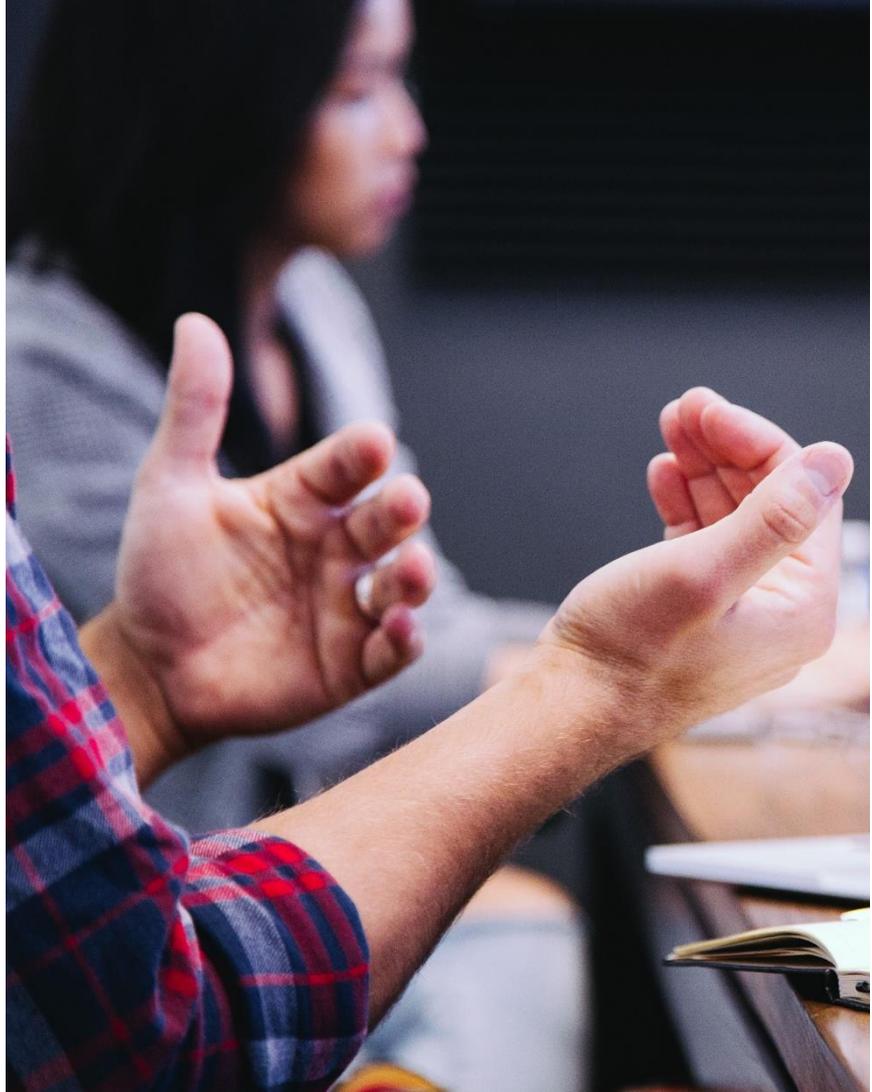
“Hablar las cosas” cuesta mucho pero,

¿cuál es el coste del silencio?

La clave es poder dialogar ... bien



La buena gestión de conflictos implica mantener un diálogo constructivo para encontrar soluciones a los problemas subyacentes y llegar a acuerdos.



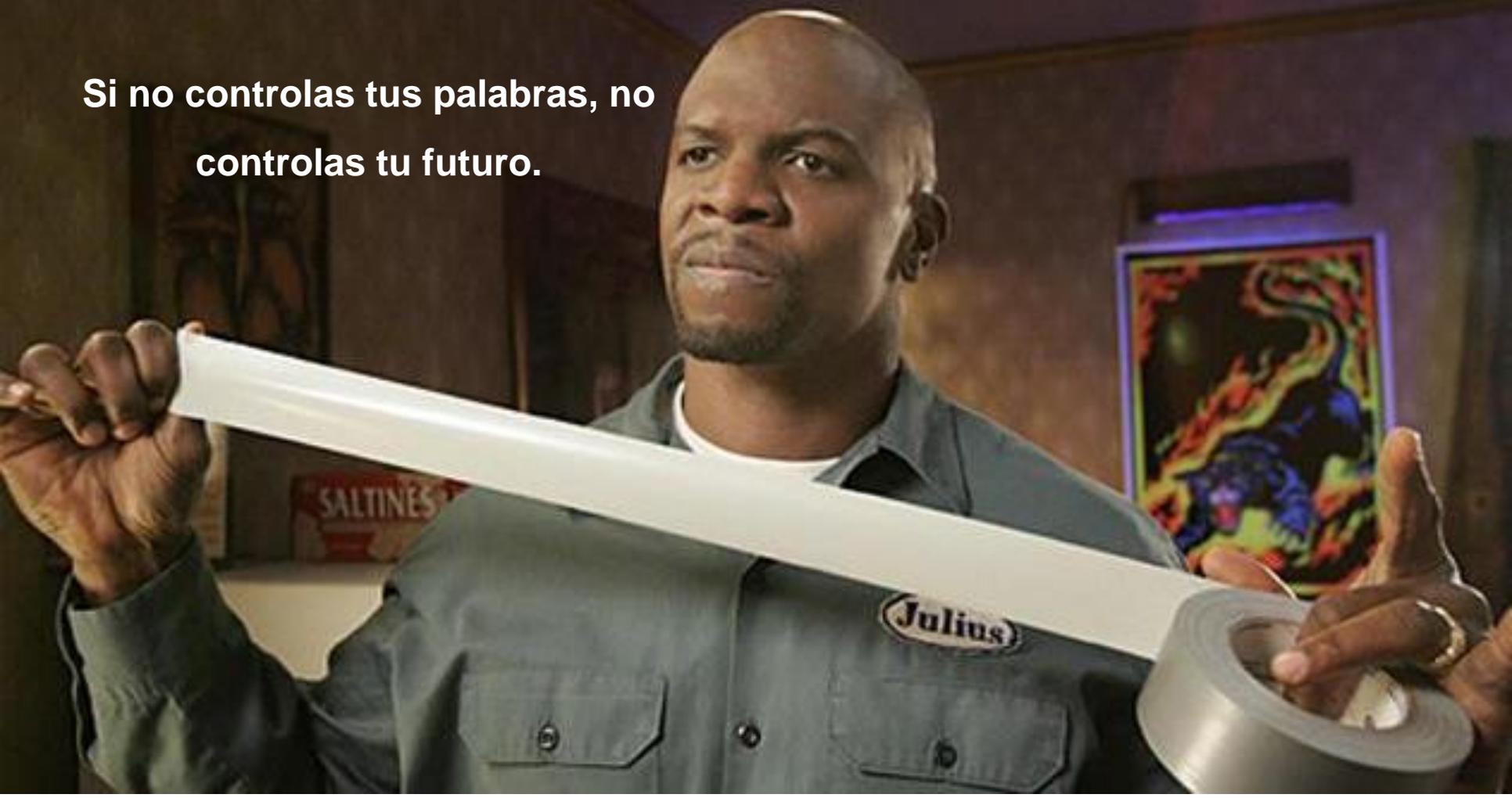


¿Qué te saca de tus casillas?

2

Hablar - ¿Cómo empeorar?

**Si no controlas tus palabras, no
controlas tu futuro.**



¿Cómo convertir algo crítico en algo conflictivo?



GESTIÓN = COMUNICACIÓN

**SITUACIONES
CRÍTICAS**



- Echar la culpa a los demás
- Juzgar, reprochar
- Presuponer malas intenciones
- Ironías, sarcasmos
- Interrogar al otro
- Meter el dedo en la llaga
- Sincericidio
- “Soy como soy”



CONFLICTO



- Ignorar, gestos despectivos, "Uf..."
- “Sí, pero...” “Sí, pero...” “Sí, pero...”
- “Esto no es mi problema...”
- “Ya te lo dije ...” “Tú ya lo sabías ...”
- “Siempre / nunca / nadie / todo / ...”
- “Cálmate” “Relájate” “Tranquilo” “No te enfades...” “Tienes que entender...”

B Sabadell

Hub Empresa



“Escucha y valora”

B Sabadell
Hub Empresa

3

Principios - Comunicación positiva

PRINCIPIOS - COMUNICACIÓN NO-VIOLENTA

- Observar y describir - no juzgar.
- Expresar propias emociones.
- Expresar necesidades.
- Pedir - no exigir.

Rosenberg, 2007

4

Conversaciones cruciales

ANTES

PREPARACIÓN



- ¿Vale la pena hablar (ahora)?
- Autocontrol
- Entender la situación
- Valorar opciones y acciones



DURANTE

DIÁLOGO



1. Crear seguridad
2. Describir la situación
3. Preguntar al otro
4. Buscar solución juntos
5. Acordar acciones y seguimiento



DESPUÉS

SEGUIMIENTO



- Realizar seguimiento
- Valorar avances
- Revisar in/cumplimientos

... los primeros 30 segundos



1. Crear seguridad
2. Describir la situación
3. Preguntar al otro
4. Buscar solución juntos
5. Acordar acciones y seguimiento

- **Crear y mantener respeto mutuo**

- *“Siento si piensas que ser justo no es importante para mí. Lo es y mucho. Por eso, quería hablar contigo ...Si he hecho algo que te haya molestado, pido perdón”.*

- **Establecer un propósito común**

- *“Quiero hablar contigo para ver cómo podemos mejorar nuestra manera de funcionar, sobre todo, durante la ejecución de ciertos proyectos. ¿Te parece bien?”.*



1. Crear seguridad
2. Describir la situación
3. Preguntar al otro
4. Buscar solución juntos
5. Acordar acciones y seguimiento

Conversaciones cruciales

- No: “Eres un irresponsable”



- Empieza con hechos, ejemplos y usa conductas observables
- “Durante las últimas revisiones del proyecto ABC no tenías tu parte terminado como acordamos. No pudimos avanzar e incumplimos el plazo de entrega”.
- Comparte “tu historia” - Tus conclusiones, consecuencias
- “Empiezo a pensar que este proyecto no es importante para ti y me frustra hacer un esfuerzo en balde que no se termina correctamente”.
- Termina con una pregunta & verifica comprensión!!!!!!



1. Crear seguridad
2. Describir la situación
3. Preguntar al otro
4. Buscar solución juntos
5. Acordar acciones y seguimiento

- **Buscar soluciones juntos**

- *“¿Cómo podemos coordinarnos o comunicarnos para funcionar mejor durante los próximos proyectos? ¿Qué sugieres? Mi propuesta es”*

- **Acordar acciones y seguimiento**

- *Resumir: “Hemos acordado que vamos a hacer ...”.*
- *Concretar: “...esto implica ABC & XYZ” (quién, qué, cuándo, seguimiento)*
- *Verificar y comprometerse: “¿De acuerdo?. ¿Hay alguna cosa más? Quedamos así.”*

B Sabadell

Hub Empresa



“El papel arrugado”

B Sabadell
Hub Empresa



Ruegos
&
Preguntas

B Sabadell

Hub Empresa



MATTHIAS BEIGE

Socio & Director de Operaciones Proformación

Tel: 605 661 581

Mail: matthias.beige@proformacionsl.com



REME EGEA

Socio & Directora General Proformación

Tel: 645 172 773

Mail: reme.egea@proformacionsl.com



B Sabadell

Hub Empresa