



TRANSFORMANDO EL CONFLICTO EN OPORTUNIDAD.

Hector Luis Gómez Asenjo
Universidad o Centro (Arial 10)
Departamento (Arial 10)
Ourense
España

En nuestro día a día son muchas las ocasiones en que surgen motivos de discrepancia, y con esta presentación abordaremos como poder transformar un conflicto en una oportunidad de mejora, mediante armas como la empatía, la escucha activa de nuestro interlocutor, el aprender a atender sin emitir juicios, tratando de entender lo que la otra persona quiere transmitirnos sin estar preparando la réplica, el hacer un buen uso de preguntas abiertas/cerradas, conociendo cuales son los momentos adecuados para usar unas u otras, utilizar el parafraseo, la reformulación para asegurarnos que nuestro mensaje esta llegando como queremos y que estamos participando activamente en el intercambio de ideas y, finalmente, una herramienta muy importante que solemos pasar por alto, el silencio.

Podemos definir un conflicto como el proceso que se inicia cuando una parte percibe que la otra parte ha afectado o está a punto de hacerlo, de forma negativa, a sus intereses.

Fijándonos en la definición, hay un término que cobra especial importancia y es la “percepción”, por lo tanto, algo subjetivo, en lo que participan una vez más, sentimientos y emociones. Tengámoslo en cuenta a la hora de abordar un conflicto, tratando de “entender” que ha percibido la otra parte, de entender sus razones, su punto de vista. Con este ejercicio lograremos dos objetivos al mismo tiempo: por un lado, estaremos asegurándonos que es lo que a ojos de nuestro interlocutor ha provocado el conflicto (después ya veremos cómo lo abordamos, ahora es la fase de atender y entender), y por otro lado, le estaremos demostrando que tenemos interés en entender su situación y buscar una forma de solucionarlo, con lo que estaremos rebajando el nivel de tensión de la conversación. Solo escuchar con intención de entender, sin replicas y acompañarlo de un lenguaje corporal adecuado ya nos ayudará mucho a bajar el nivel de “agresividad” y poder llevar la conversación hacia el terreno donde podamos entendernos.

Si cambiamos nuestra percepción acerca de la queja y en vez de verla como un problema, la vemos como una oportunidad de interacción con el cliente con el objetivo de lograr algo positivo, lograremos un proceso de mejora constante en el desempeño de nuestro trabajo y en muchas de ellas, la relación saldrá fortalecida con respecto a cómo estaba antes de este conflicto.

Hemos de agradecer siempre las quejas, porque son una herramienta muy importante de mejora, de fidelización y evitan al desertor silencioso que es el realmente peligroso (el que directamente no está contento con nuestro trabajo y decide no volver sin quejarse, y con ello, sin darnos la oportunidad de ser conocedores del conflicto ni de poder intentar solucionarlo, pero que probablemente se quejara en ámbitos donde no podemos explicar nuestro punto de vista, como sus redes sociales y su ámbito de amistades).

Resumiendo, hemos de afrontarlas con una mentalidad positiva, mediante escucha activa, empatizando con el cliente, tratando de entender “su realidad”, dejándole hablar, mostrando que tenemos interés y queremos darle una solución. Para aliviar la tensión inicial y logra llegar a una fase de conversación realmente productiva, podemos usar técnicas como el acompasamiento, pero lo que debemos evitar es a ponernos por sistema a la defensiva ni enfrentarnos al cliente sin atender ni tratar de entenderlo.

Como en muchas ocasiones podemos no tener toda la información necesaria para poder abordar el conflicto, resulta muy útil el separarlo en dos plazos:

- En una primera fase recogemos la información y si pensamos que el cliente tiene razón, nos hemos equivocado y la solución es fácil, planteamos la solución y cerramos la queja, para analizar internamente después que paso.
- Si no es el caso anterior, lo mejor es recoger toda esa información en un formulario, asegurándole que se pondrá en contacto con el, él responsable una vez la haya analizado. Así tranquilizamos al cliente y tenemos tiempo para analizar internamente que paso y disponer de los argumentos que necesitamos antes de tener la conversación definitiva con el cliente.



El simple hecho de demostrarle al cliente que estamos dispuestos a atender sus quejas y el hacerlo mediante un protocolo establecido, aplicando la regla de los dos plazos, nos dará muy buenos resultados, tanto en el número de quejas resueltas satisfactoriamente como en el número de clientes fidelizados,

Hemos de ser conscientes que la mayoría de las quejas que recibimos no se relacionan con acciones clínicas, sino que son conflictos de comunicación. Trabajando este aspecto de nuestra profesión en el conjunto de las personas de nuestro equipo y protocolizando la forma de hacerlo, vamos a minimizar errores y disminuir los costes que toda reclamación conlleva y que podemos diferenciar en tres aspectos: por un lado, los costes directos, tales como devoluciones de productos o los abonos y compensaciones realizados, por otro los costes de las acciones legales, si las hubiera, y los peores, que son los derivados de la posible pérdida del cliente, pérdida de clientes informados de fallos cometidos con otros clientes y los costes de captación de nuevos clientes, que sustituyan a los anteriores, para poder mantener el número de fichas activas necesario para una buena rentabilidad del centro.

Con una buena gestión, el 95% de clientes que se quejan, después serán más fieles con el centro que antes, porque sabrán que sus opiniones se tienen en cuenta y son importantes, y que cuando algo no les satisface, tienen la opción de decirlo y pondremos de nuestra parte para solucionarlo.

Pongamos entonces, énfasis, en recogerlas y solucionarlas, buscando opciones donde la relación salga fortalecida, ya que si logramos establecer relaciones ganar-ganar lograremos mantener a ese cliente en el tiempo.

Para finalizar, como la mejor forma de gozar de buena salud es una adecuada prevención, analizaremos los errores más frecuentes que cometemos en el día a día, estudiando la solución para poder evitarlos en el futuro, y siendo conscientes, que vamos a encontrarnos, dependiendo de cada caso, con realidades diferentes, a las que tendremos que aplicar soluciones diferentes.