

## Resolución de Conflictos

Técnicas que pueden convertir los conflictos en oportunidades



El conflicto es una parte normal de cualquier relación sana. Después de todo, no se puede esperar que dos personas estén de acuerdo en todo, todo el tiempo. Aprender a manejar el conflicto, en lugar de evitarlo, es crucial. Cuando el conflicto es mal administrado, puede causar mucho daño a una relación, pero cuando se maneja de una manera respetuosa y positiva, el conflicto ofrece una oportunidad para fortalecer el vínculo entre dos personas. Al aprender estas habilidades para resolver conflictos, usted podrá fortalecer y cultivar sus relaciones personales y profesionales.

### ¿Cómo percibe el conflicto?

---

¿Le teme al conflicto o lo evita a toda costa? Si su percepción del conflicto proviene de recuerdos aterradores o dolorosos de relaciones anteriores no saludables o de su temprana infancia, usted puede esperar que todos los desacuerdos actuales terminen mal. Usted puede que interprete el conflicto en las relaciones como desmoralizante, humillante, peligroso, y algo al que hay que temer. Si sus primeras experiencias de la vida también le hicieron sentir fuera de control e impotente, el conflicto puede incluso ser traumatizante para usted.

Si ve el conflicto como algo peligroso, tiende a convertirse en una profecía auto cumplida. Cuando usted entra en una situación conflictiva sintiéndose extremadamente amenazado(a), es difícil manejar el conflicto entre manos de una manera objetiva o saludable. Lo mas probable es que usted se cierre o le haga salir de sus casillas.

### **Respuestas saludables al conflicto:**

- Tener la capacidad de reconocer y responder a las cosas que importan a la otra persona
- Tener reacciones no ofensivas, tranquilas y respetuosas
- Tener disposición para perdonar y olvidar, y para dejar atrás el conflicto sin resentimientos o enojo

### **Respuestas no saludables al conflicto:**

- Tener reacciones explosivas, hirientes y resentidas
- Tener temor y evitar el conflicto; tener la expectativa de malos resultados

## Conciencia emocional

---

Conciencia emocional es la clave para entenderse a si mismo y a otros. Si no sabe cómo se siente o por qué se siente de esa manera, no podrá comunicarse o resolver los desacuerdos.

La consciencia emocional le ayudara a:

- Entender que le preocupa a otras personas
- Entender, como le afecta a usted
- Permanecer motivado(a) hasta que se resuelva el conflicto
- Comunicar clara y eficazmente
- Interés en influir en otros

## Comunicación no verbal

---

La información más importante que se intercambian durante los conflictos y discusiones, a menudo se comunica no verbalmente.

- La comunicación no verbal se transmite emocionalmente por expresiones faciales, postura, gestos, ritmo, tono e intensidad de voz.
- Cuando la gente está molesta, las palabras que utilizan raramente transmitan los problemas y necesidades que se están experimentando en ese momento.
- Cuando escuchamos de lo que se siente, así como de lo que se dice, nos conectamos más profundamente a nuestras propias necesidades y emociones y a los de otras personas. Escuchar de esta manera también nos fortalece, nos informa y hace más fácil para que otros nos escuchen.

- Cuando se está en medio de un conflicto, prestando mucha atención a las señales no verbales de la otra persona puede ayudarle a averiguar lo que realmente está diciendo la otra persona. Esto le permitirá responder de una manera que genere confianza y poder llegar a la raíz del problema.
- Un calmado tono de voz, un toque tranquilizador o una expresión facial que transmita interés puede ir mas lejos y lograr que se llegue a una conversación clara, productiva y positiva, hacia una conclusión relajada.

## Consejos para el manejo y resolución de conflictos

---

**Escuchar lo que la otra persona siente al igual de lo que esta diciendo.** Cuando escuchamos nos conectamos más profundamente a nuestras propias necesidades y emociones y a las de otras personas. Escuchar también nos fortalece, nos informa y hace más fácil para que otros nos escuchen cuando es nuestro turno de hablar.

**Tener como prioridad “resolver los conflictos en lugar de ganar” o “estar en lo correcto”.** El mantener y fortalecer las relaciones, en lugar de “ganar” la discusión, debe ser siempre su primera prioridad. Ser respetuoso con la otra persona y su punto de vista.

**Enfóquese en el presente.** Si usted se aferra a rencores y a resentimientos pasados, su capacidad para ver la realidad de la situación se deteriorará. En lugar de mirar al pasado y culpar a otros, enfóquese en lo que puede hacer en el “ahora mismo” para solucionar el problema.

**Elija sus batallas.** Los conflictos pueden ser agotadores, por lo que es importante considerar si el tema es realmente digno de su tiempo y energía. Tal vez no quiera ceder un espacio de estacionamiento si ha estado dando vueltas durante 15 minutos, pero si hay docenas de lugares vacíos, discutir y pelear por un solo espacio no vale la pena.

**Esté dispuesto a perdonar.** Resolver el conflicto es imposible si no está dispuesto o no puede perdonar. La resolución se encuentra en dejar el impulso de castigar, que nunca puede compensar las pérdidas y solo añade al dolor desgastando y drenando su estado físico y emocional.

**Saber cuándo hay que dejar ir algo.** Si usted no puede llegar a un acuerdo, este de acuerdo en no estar de acuerdo. Se necesitan dos personas para mantener una discusión andando. Si un conflicto no va a ninguna parte, puede optar por retirarse y seguir adelante.

***Autores: Jeanne Segal, Ph.D., y Melinda Smith, M.A. Versión modificada: julio de 2018.***