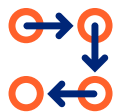




Gestión de conflictos

Pocas relaciones, si no es que ninguna, están desprovistas de conflicto. Desde la dinámica familiar hasta los entornos laborales, casi todo el mundo experimenta al menos algún grado de desacuerdo interpersonal de vez en cuando.



Pocas relaciones, si no es que ninguna, están desprovistas de conflicto. Desde la dinámica familiar hasta los entornos laborales, casi todo el mundo experimenta al menos algún grado de desacuerdo interpersonal de vez en cuando.

Evitar el conflicto, o simplemente fingir que no existe, a veces puede empeorar la situación. Un conflicto que se ignora rara vez se resolverá solo hasta que se aborde adecuadamente.

Por el contrario, cuando tratamos los conflictos con amabilidad y raciocinio, aprendemos más sobre los demás y sobre nosotros mismos.

Un conflicto que se ignora rara vez se resolverá solo hasta que se aborde adecuadamente.



Maneras efectivas de gestionar conflictos

- Tener empatía por el punto de vista contrario.
- Mantener la calma y actuar con respeto y raciocinio.
- Dejar de lado rencores y resentimientos mientras se trabaja para lograr una resolución.
- Tratar de encontrar puntos en común y áreas donde sea posible ceder un poco.
- Comunicarse de forma clara y directa.
- Escuchar activamente. Ser consciente de los "sentimientos" que se expresan, así como de las palabras que se pronuncian.
- Mantener su interés y motivación en encontrar una resolución aceptable para ambas partes.
- Separar los sentimientos de los hechos.
- Evitar asumir cosas negativas sobre las intenciones de la otra persona.
- Si no está seguro de algo, busque una aclaración.

Deje de lado rencores y resentimientos mientras trabaja para lograr una resolución.



Formas ineficaces de gestionar los conflictos

- Negarse a reconocer o admitir lo que es importante para la otra parte.
- Asumir un comportamiento agresivo, de confrontación y no conciliador.
- Negarse a escuchar nueva información relevante para el conflicto.
- Adoptar un enfoque rígido e inflexible. Es a su manera o a la manera “incorrecta”.
- Evitar la verdadera naturaleza del conflicto por temor a un resultado negativo.
- Priorizar “ganar” o tener “razón” en lugar de buscar una resolución genuina.

Es fácil pensar en el conflicto como algo que se resuelve simplemente por medios verbales, pero la comunicación no verbal puede tener un impacto de vital importancia en la gestión y resolución de los conflictos. Prestar atención a cosas como las variaciones sutiles en el lenguaje corporal, las expresiones faciales, los gestos, el tono de voz y el subtexto puede conducir a una mejor comprensión no solo del problema en sí, sino también de las motivaciones más profundas y subyacentes detrás de este.

La resolución de conflictos puede ser un asunto serio, pero no tiene por qué carecer por completo de humor. Una inyección oportuna de humor y ligereza en una situación puede ser una forma efectiva de aliviar la tensión, romper el hielo y, posiblemente, poner la situación en la perspectiva que tanto se necesita.

Gestionar un conflicto puede ser una situación difícil en cualquier relación, ya sea personal o profesional. Sin embargo, con las herramientas adecuadas, una perspectiva tranquila y una mente abierta, es posible encontrar una solución y mantener la relación.

Cuando es capaz de reconocer las necesidades en conflicto y está dispuesto a examinarlas con compasión y comprensión, puede llegar a una solución creativa, fortalecer la sensación de equipo y fomentar relaciones sólidas.



Apoyo crítico cuando lo necesite

Visite optumeap.com/criticalsupportcenter para obtener información y recursos adicionales de apoyo crítico.



Este programa no debe usarse para necesidades de atención de emergencias ni urgencias. En caso de emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana. Este programa no sustituye la atención brindada por un médico o profesional. Consulte con su terapeuta las necesidades de atención médica, los tratamientos y los medicamentos específicos. Debido a la posibilidad de un conflicto de intereses, no se brindará asesoramiento jurídico sobre asuntos que puedan implicar acciones legales contra Optum o sus filiales, o cualquier entidad a través de la cual la persona que llama está recibiendo estos servicios de forma directa o indirecta (por ejemplo, el empleador o el plan de salud). Este programa y sus componentes pueden no estar disponibles en todos los estados o para todos los tamaños de grupo, y están sujetos a cambios. Es posible que se apliquen exclusiones y limitaciones de cobertura.

Optum® es una marca comercial registrada de Optum, Inc. en los Estados Unidos y otras jurisdicciones. Todas las otras marcas o los nombres de productos son marcas comerciales o marcas registradas o de la propiedad de sus respectivos dueños. Optum es un empleador que ofrece igualdad de oportunidades.