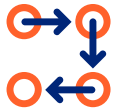




## **Manejar el conflicto**

Pocas relaciones, si es que hay alguna, 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 es que hay alguna, 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 de manera reflexiva y razonable, 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 manejar el conflicto**

- Muestre empatía por el punto de vista o posición contraria.
- Manténgase calmado, respetuoso y razonable.
- Deje ir los resentimientos y los rencores mientras trabaja para lograr una resolución.
- Trate de encontrar puntos en común y áreas donde sea posible llegar a un compromiso.
- Comuníquese de manera clara y directa.
- Escuche activamente. Sea consciente de los "sentimientos" que se expresan, así como de las palabras que se pronuncian.
- Mantenga su interés y motivación en encontrar una resolución aceptable para ambas partes.
- Separe los sentimientos de los hechos.
- Evite asumir cosas negativas sobre las intenciones de la otra persona.
- Si no está seguro de algo, busque una aclaración.

**Deje ir los resentimientos y los rencores 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.
- Usar un comportamiento agresivo, de confrontación y no conciliatorio.
- Negarse a escuchar nueva información relevante para el conflicto.
- Adoptar un enfoque rígido e inflexible. Usted tiene la razón, sin cuestionamientos.
- Evitar la verdadera naturaleza del conflicto por temor a un resultado negativo.
- Priorizar "ganar" o tener "razón" sobre la búsqueda de 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 conflictos. Prestar atención a cosas como las variaciones sutiles en el lenguaje corporal, las expresiones faciales, los gestos, el tono 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 él.

La resolución de conflictos puede ser un asunto serio, pero no tiene por qué carecer por completo de sentido del 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 incluso poner la situación en la perspectiva que tanto se necesita.

Manejar 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 puede reconocer las necesidades en conflicto y está dispuesto a examinarlas con compasión y comprensión, puede conducir a la resolución creativa de problemas, la creación de equipos y relaciones más sólidas.



## Apoyo esencial cuando lo necesite

Visite [optumeap.com/criticalsupportcenter](https://optumeap.com/criticalsupportcenter) para obtener información y recursos de apoyo esencial adicionales.



**Este programa no debe usarse para casos de emergencia o de atención urgente. En caso de emergencia, llame al número de emergencia de su país o vaya a la sala de emergencias más cercana.** Este programa no sustituye la atención brindada por un médico o profesional. Consulte sus necesidades específicas de atención de la salud, tratamiento o medicamentos con su profesional clínico. Debido a la posibilidad de un conflicto de intereses, no se proporcionarán consultas legales sobre asuntos que puedan implicar acciones legales contra Optum o sus afiliadas, ni contra ninguna entidad a través de la cual la persona que llama esté recibiendo estos servicios directa o indirectamente (p. ej., a través de la empresa para la cual trabaja o de un plan de salud). Este programa y sus componentes tal vez no estén 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 registrada de Optum, Inc. en los Estados Unidos y en otras jurisdicciones. Todas las demás marcas o nombres de productos son marcas comerciales o registradas propiedad de sus respectivos titulares. Optum es una empresa que promueve la igualdad de oportunidades.

© 2023 Optum, Inc. Todos los derechos reservados. WF8463081 223388-092022 OHC