

# Gestionar el conflicto

Pocas relaciones, si es que hay alguna, están exentas de conflicto. Desde la dinámica familiar hasta el entorno laboral, 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 casi nunca se resolverá por sí solo hasta que se aborde adecuadamente.

Por el contrario, cuando abordamos los conflictos de manera reflexiva y razonable, aprendemos más sobre los demás y sobre nosotros mismos.

## Formas efectivas de gestionar los conflictos

- Tener empatía con el punto de vista o la posición contraria.
- Mantener la calma, ser respetuoso y razonable.
- Dejar de lado los resentimientos y rencores mientras trabaja para lograr una resolución.
- Tratar de encontrar puntos en común y áreas donde sea posible llegar a un acuerdo.
- Comunicarse clara y directamente.
- 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 solución 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, buscar una aclaración.



## Formas ineficaces de gestionar los conflictos.

- Negarse a reconocer o darse cuenta de lo que es importante para la otra persona.
- Utilizar una conducta agresiva, confrontativa y no conciliadora.
- Negarse a escuchar nueva información pertinente para el conflicto.
- Adoptar un enfoque rígido e inflexible. Que sea su camino o el camino “incorrecto”.
- 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 el manejo y la resolución del conflicto. Prestar atención a cosas como 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 del todo de humor. Una inyección de humor y ligereza en el momento adecuado en una situación puede ser una forma eficaz de aliviar la tensión, romper el hielo y posiblemente incluso poner la situación en la perspectiva que tanto 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 necesidades conflictivas y está dispuesto a examinarlas con compasión y comprensión, puede conducir a la resolución creativa de problemas, la formación de equipos y relaciones más sólidas.



### Apoyo crítico cuando lo necesita

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



**Este programa no debe utilizarse para cubrir necesidades de atención urgente o de emergencia. En caso de una emergencia, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana.** Este programa no reemplaza la atención de un médico o profesional. Consulte con su médico clínico las necesidades específicas de atención médica, tratamientos o medicamentos. Debido a la posibilidad de que haya conflictos de intereses, no se brindará asesoramiento legal sobre cuestiones que puedan implicar acciones legales contra Optum o sus afiliadas, o cualquier entidad a través de la cual la persona que llama esté recibiendo estos servicios directa o indirectamente (por ejemplo, un empleador o cobertura médica). Este programa y sus componentes pueden no estar disponibles en todos los estados ni para todos los tamaños de grupos, y están sujetos a cambios. Pueden aplicarse exclusiones y limitaciones de la cobertura.