NATIONAL RESOURCE CENTER for HEALTHY MARRIAGE and FAMILIES

Hoja Informativa

Consejos para proveedores de servicios: El manejo saludable de conflictos

Por: Victor W. Harris, Profesor adjunto y especialista en extensión, Ciencias de la familia, juventud y comunidad, Extensión de la Universidad de Florida/Instituto de Ciencias Alimentarias y Agricultoras, Universidad de Florida (UF/IFAS, por sus siglas en inglés)

"Un buen matrimonio es la unión de dos buenos perdonadores". – Ruth Bell Graham

Tratar de llegar a un acuerdo de manera constructiva en un conflicto puede ayudar a reducir la negatividad y preservar una comunicación saludable que promueva el aprecio, la admiración, la confianza y el respeto en una relación de pareja o matrimonio.

Posibles problemas de conflicto

Varios problemas generales pueden crear el contexto y la causa de conflictos en una relación, incluyendo:[1]

- **el género y los puntos de vista;**
- **la responsabilidad, confianza y lealtad;**
- **el poder y la manipulación;**
- **el dinero y las finanzas;**
- **el sexismo y las ideologías;**
- **la autonomía y privacidad;**
- **los niños y su crianza; y**
- **la salud, la nutrición y la asistencia médica.**

Los conflictos suelen empezar por una de estas razones, cuando una persona envía un mensaje de crítica a su pareja. Esto desencadena una serie de respuestas defensivas que a menudo resultan en el aumento de la crítica y el desprecio entre ambas partes. A medida que se intensifica el conflicto, una o ambas personas pueden enviar mensajes que menosprecian a la pareja, desestabilizando el aprecio, la admiración, la confianza y el respeto que comparten. La estabilidad de la relación también puede llegar a ser frágil cuando uno o ambos se acostumbran a desconectarse o negarse a tener comunicación.

Familias sanas: Consejos para el manejo saludable de conflictos. Una hoja informativa acompañante está disponible para compartir con familias interesadas en aprender acerca de las habilidades saludables para el manejo de conflictos: http://tinyurl.com/families-cm-spa-p

Todas las parejas tienen desacuerdos y conflictos, pero cada persona necesita desarrollar la práctica de "pelear limpio" para que la negatividad no desestabilice la relación. Las parejas deben aprender aptitudes constructivas para manejar conflictos y para poder conversar acerca de una frustración —aceptando responsabilidad por la queja sin ponerse a la defensiva— y manejar los conflictos de manera constructiva.

Ayudar a las parejas a desarrollar habilidades para manejar conflictos

Aconseje a sus clientes que evalúen cómo manejan los conflictos actualmente. Esto les ayudará a entender lo que están haciendo bien e identificar cuáles de las habilidades constructivas para manejar conflictos necesitan desarrollar. Una vez que comprendan que problemas tienen en su manejo de conflictos, trabaje con ellos para que aprendan y utilicen habilidades constructivas para manejar conflictos. Pueda ser que las parejas e individuos quieran

Nueve prácticas constructivas para manejar conflictos:[1]

- ***Calmarse:*** **Tome "pausas breves" para calmar a todos los involucrados cuando un conflicto se vuelva acalorado y se llene de emoción. Las pausas deberán durar por lo menos 25 minutos antes de que reanude la discusión.**
- ***Quejarse:*** **Use "Yo" en su mensaje para presentar un problema, por ejemplo "Así es como yo me siento cuando (agregue el comportamiento) sucede, porque..."**
- ***Hablar sin un tono defensivo:*** **Baje el nivel de negatividad usando una voz suave, disminuyendo la intensidad de la emoción expresada y teniendo cuidado de utilizar mensajes verbales y no verbales que promueven una comunicación respetuosa.**
- ***Reconocer:*** **Envíe y reciba mensajes verbales y no verbales que comuniquen que la otra persona está siendo escuchada, está siendo entendida, está emocionalmente segura, está siendo apreciada y es capaz.**
- ***Aprender a fondo:*** **Convierta estas habilidades de comunicación en costumbre para que se vuelvan en segunda naturaleza durante los conflictos y discusiones.**
- ***No criticar:*** **Nunca ataque la personalidad o el carácter de alguien a través de mensajes verbales o no verbales que sugieran que la persona no es valorada o capaz. Por ejemplo, nunca implique, o diga, que alguien es estúpido, ignorante o perezoso.**
- ***No ponerse a la defensiva:*** **Los mensajes verbales y no verbales que demuestran el rechazo de asumir la responsabilidad por nuestras propias acciones, incluyendo el inventar excusas, negar la culpa y evitar la responsabilidad, pueden provocar el ciclo de conflicto.**
- ***No mostrar desprecio:*** **Evite enviar mensajes verbales y no verbales que eleven los conflictos a través de estrategias negativas como el sarcasmo, las amenazas, los insultos y el rodar los ojos.**
- ***No crear obstruccionismo:*** **Esto sucede cuando un individuo abandona las interacciones e intencionalmente se niega a participar en la resolución saludable de conflictos.**

realizar un seguimiento de sus hábitos después de cada conflicto para comprender mejor cómo usan sus habilidades.

El Centro Nacional de Recursos para Matrimonios y Familias Saludables (National Resource Center for Healthy Marriage and Families, en inglés) tiene una biblioteca virtual con recursos gratuitos.

Visite www.HealthyMarriageandFamilies.org/Library y utilice las palabras clave "interpersonal relationships" (relaciones interpersonales), "conflicts" (conflictos) y "conflict resolution" (resolución de conflictos) para tener acceso a hojas informativas, hojas de trabajo, actividades y mucho más que podrá utilizar con sus clientes para ayudarles a desarrollar habilidades constructivas para manejar conflictos. ■

Fuentes

[1] Adaptado de Gottman, J. M. (1994a). *What predicts divorce? The relationship between marital process and marital outcomes.* Hillsdale, NJ: Erlbaum. Disponible en inglés.
Adaptado de Gottman, J. M. (1994b). *Why marriages succeed or fail.* New York: Fireside. Disponible en inglés.

¿Usó nuestro recurso?

Por favor, cuéntenos cómo lo usó.

Refiérase al producto #072

www.HealthyMarriageandFamilies.org

Esta hoja informativa es una traducción del original en inglés desarrollada por ICF International con fondos de la Administración para los Niños y las Familias del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, subvención: 90FH0002. Las opiniones, los resultados y las conclusiones o recomendaciones expresadas en este material son del (de los) autor(es) y no necesariamente reflejan las opiniones del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Administración para los Niños y las Familias.