

# Los Fundamentos de la Resolución de Conflictos

El conflicto surge de las diferencias. Ocurre cuando las personas no están de acuerdo con sus valores, motivaciones, percepciones, ideas o deseos. A veces estas diferencias parecen triviales, pero cuando un conflicto desencadena sentimientos fuertes, una profunda necesidad personal y relacional es la esencia del problema: la necesidad de sentirse seguro, la necesidad de sentirse respetado y valorado, o la necesidad de una mayor cercanía e intimidad.

## Reconociendo y resolviendo necesidades conflictivas

Si estás fuera de contacto con tus sentimientos o tan estresado que solo puedes prestar atención a un número limitado de emociones, no podrás entender tus propias necesidades. Si no comprende sus necesidades profundamente arraigadas, tendrá dificultades para comunicarse con los demás y mantenerse al tanto de lo que realmente le preocupa. Por ejemplo, las parejas a menudo discuten sobre pequeñas diferencias, la forma en que ella cuelga las toallas, la forma en que él se parte el cabello, en lugar de lo que realmente les molesta. En las relaciones personales, la falta de comprensión sobre las diferentes necesidades puede generar distancia, discusiones y rupturas. En los conflictos en el lugar de trabajo, las diferentes necesidades a menudo se encuentran en el centro de disputas amargas. Cuando puede reconocer la legitimidad de las necesidades conflictivas y estar dispuesto a examinarlas en un entorno de comprensión compasiva, abre caminos hacia la resolución creativa de problemas, fomenta el espíritu del equipo y mejora las relaciones. Cuando se resuelven conflictos y desacuerdos de forma rápida y sin complicaciones, la confianza mutua florecerá.



## Consejos para gestionar y resolver conflictos

La gestión y resolución de conflictos requiere madurez emocional, autocontrol y empatía. Puede ser complicado, frustrante e incluso atemorizante. Puede asegurarse de que el proceso sea lo más positivo posible siguiendo las siguientes pautas de resolución de conflictos.

**Mantén la calma.** Intenta no reaccionar de forma exagerada ante situaciones difíciles. Al mantener la calma, es más probable que otros consideren su punto de vista.

**Expresar sentimientos en palabras, no en acciones.** Decirle a alguien directa y honestamente cómo se siente puede ser una forma muy poderosa de comunicación. Si comienza a sentirse enojado o molesto que siente que puede perder el control, tómese un "descanso" y haga algo para ayudarse a sentirse más estable.

**Sea específico sobre lo que le molesta.** Las quejas vagas son difíciles de trabajar.

**Enfrente un problema a la vez.** No introduzca otros problemas hasta que se haya discutido completamente cada uno. Esto evita el efecto de tirar todo al "fregadero de la cocina" donde las personas envían todas sus quejas sin permitir que se resuelva nada.

**No "golpe debajo del cinturón."** Atacar áreas de sensibilidad personal crea una atmósfera de desconfianza, enojo y vulnerabilidad.

**Evite acusaciones.** Las acusaciones harán que otros se defiendan. En cambio, habla de cómo las acciones de alguien te hicieron sentir.

**No generalice.** Evite palabras como "nunca" o "siempre". Tales generalizaciones suelen ser imprecisas y aumentarán las tensiones.

**Evite "fingir."** Exagerar o inventar una queja o sus sentimientos al respecto evitará que surjan problemas reales. Quédate con los hechos y sus sentimientos honestos.

**No acumule.** Almacenar las quejas y sentimientos heridos con el tiempo es contraproducente. Es casi imposible lidiar con numerosos problemas antiguos cuyas interpretaciones pueden diferir. Trata de lidiar con los problemas a medida que surjan.

**No se niegue hablar.** Cuando una persona se mantiene callado y deja de responder a los demás, puede provocar frustración e ira. Los resultados positivos solo se pueden lograr con la comunicación bidireccional.

Evitar conflictos es a menudo la forma más fácil de lidiar con la situación. Sin embargo, no hace que desaparezca el conflicto, sino que lo empuja a la clandestinidad, solo para que resurja en una nueva forma. Al resolver los conflictos de forma activa cuando ocurren, se genera un ambiente de trabajo más positivo para todos.

Si siente que está perdiendo la paciencia con una situación de conflicto, tal vez sea hora de buscar alguna "nueva perspectiva" para que vuelva a encarrilarse. Llame a su Programa de Asistencia al Empleado para obtener asistencia para ayudar con los conflictos individuales o laborales que pueda enfrentar.



**Interface EAP**

**Estrés/Ansiedad**

**Financias/Legal**

**Desarrollo de Carrera**

**Depresión**

Para asistencia gratis y confidencial, llame su Programa de Asistencia al Empleado

(713) 781-3364  
(800) 324-4327

[www.4eap.com](http://www.4eap.com)

Se Habla Español  
(800) 324-2490

**Duelo/Luto**

**Problemas de Familia**

**Problemas de Alcohol/Drogas**

**Relaciones/Matrimonial**

Tu lugar de empleo ha contratado con Interface EAP para ofrecer un Programa de Asistencia para Empleados.