

## MANEJO DE CONFLICTOS

Manejo de conflictos es el nombre que se le da a un **conjunto de habilidades emocionales y sociales** que se utilizan para resolver los desacuerdos de manera positiva y tranquila, buscando disminuir consecuencias negativas, bajar la tensión que produce la contradicción y alcanzar un acuerdo. Los conflictos son una parte natural de la convivencia y el manejo que hace cada persona de ellos, hace o no, que se pueda dar una convivencia sana, tranquila y agradable.

### ¿Cuáles situaciones hacen que las personas puedan o no llegar a acuerdos frente a situaciones problema que afectan la convivencia?

- La historia previa y la de otros.
- El estado emocional.
- Las habilidades para la vida que se tengan.
- El estilo de personalidad.
- La intensidad del dolor emocional que sienten ante el conflicto.
- La confianza depositada o el tipo de vínculo que hay con la persona con la cual se tiene la dificultad o en otras relacionadas con el problema.
- La percepción del aquí y del ahora.
- La presión de otros.
- Lo aprendido en la familia.
- La madurez o inteligencia emocional que se tiene.
- El nivel de autoestima.

**Y esencial es la formación que se está dando o recibimos de la familia, pues en ella es donde se constituyen los valores y las normas, que son fundamentales en el modo como percibimos los problemas y les damos solución.**



Estas habilidades se desarrollan paso a paso, a medida que la persona va creciendo. Pero hay quienes no lo hacen, y por ello, se vuelven incluso lo que llamamos "personas conflictivas", lo que les trae consecuencias graves, que la medicina y la psicología han comprobado:

- **Problemas a nivel físico:** se enferman más y tienden mucho a enfermedades del corazón, hipertensión, problemas respiratorios; alergias; problemas digestivos (como la gastritis); problemas de la piel (y se les cae el pelo); también son más propensas al cáncer.
- **Problemas a nivel emocional y social:** bajo rendimiento académico; desmotivación o no adaptación en la escuela o en el trabajo; aislamiento, problemas disciplinarios o comportamentales, bullying, sensación frecuente de aburrimiento, incomodidad. En su vida de pareja, tienen mucha más prevalencia de relaciones inestables, tóxicas, se separan más fácil. Y tienen alta tendencia a desarrollar ansiedad, depresión, adicciones y no deseo de vivir.

**La manera como resuelves tu vida externa, muestra lo que tienes en tu vida interna.**

Una "persona conflictiva" tiene dificultad importante en el control de las emociones y sentimientos y en habilidades específicas como la reflexión y la toma de decisiones. También necesita reforzar en unos elementos muy importantes de la personalidad: la autoestima, el autoconcepto y la autoimagen, que están débiles y por lo tanto no se valora, no gusta o no piensa bien acerca de ella y deposita todo ese vacío en los demás, buscando "tapar" esas debilidades, siendo la ofensa una manera que emplea para sentirse fuerte y esconderlas.

## MANEJO DE CONFLICTOS

### ¿Cuáles estrategias utilizar frente a situaciones problema para lograr una mejor convivencia?

**Autoevaluarnos.** Es la estrategia esencial. Consiste en preguntarnos cómo enfrentamos el conflicto o si tendemos constantemente a evitarlo, lo que también genera malestar.

**Dialogar, comunicar.** Si bien el conflicto es natural en la vida humana, muchas veces llegamos a él porque nos falta comunicar nuestros sentimientos, emociones, situaciones, lo que puede prevenir problemas con los demás. Aquí es muy importante hacer uso de la verdad y la asertividad.

**Inmediatez.** Al tener conflictos, muchas veces nos quedamos con el enojo, el rencor, la rabia. Nos cuesta hablar después, pedir o dar el perdón. Es importante que una vez pase la alteración emocional, se reflexione, se hable lo más pronto posible con quien tuvimos la dificultad y tratar de que las cosas queden claras, aunque no siempre el vínculo pueda mantenerse.

**Evitar maximizar o minimizar.** El conflicto aumenta cuando se pretende que el malestar propio, lo sienta el otro. Usar la empatía, esto es, ponerse en el lugar del otro, ayudará a buscar soluciones que sean de beneficio para todas las partes. No es fácil cuando se está en medio de la discusión, pero hay que tratar de hacerlo una vez llega la calma.

**Vivir el aquí y el ahora.** Hay personas que, al tener un conflicto, "sacan" todo lo que han reprimido. También parece que nunca olvidan y por ello el conflicto actual se vuelve más grande. Al conflicto hay que darle solución rápida, teniendo en cuenta que no es comprar paz: es dialogar acerca de la situación presente con sinceridad, escucha, diálogo mesurado y llegar al acuerdo.

**Alejarse, meditar, relajarse.** Muchas veces aislarse, alejarse, es buena opción cuando llega el conflicto, especialmente si reconocemos que nos cuesta regular las emociones. Esto evita que se hagan heridas muy profundas en el vínculo, se digan cosas hirientes, imborrables. Funciona que cuando se inicie la discusión se guarde silencio o se le diga a la otra persona que no es el momento de hablar. Así le disguste mucho, será mejor eso, que llegar a ofensas irreparables.

**Respetar.** Aun cuando el conflicto muchas veces altera mucho, hay que tener cuidado en el modo como se trata al otro. No es mejor, ni más poderoso o gana, el que más grita, insulta, ofende, amenaza, golpea, se burla o minimiza a la otra persona.

### EN LA FAMILIA:

**Evaluar.** Reconocer como tramitan los conflictos que tienen. Cómo es su clima familiar, su manera de tratarse, su nivel de comunicación, de conciliación, perdón y acuerdo.

**Formar y exigir normas de convivencia en el hogar.** Saludar, despedirse, agradecer, ayudarse. Poner límites claros y recordarlos oportunamente cuando estos no se están cumpliendo.

**Modelar.** Los padres o adultos formadores son esenciales para que los hijos, aprendan a manejar conflictos. Si usted modela actitudes o comportamientos negativos ellos harán lo mismo. Y ocurre igual con las conductas positivas.

**Formar y reforzar valores como el respeto, la honestidad, la resiliencia.** Son esenciales para saber resolver cualquier conflicto que se tenga en la vida.

**Animar, orientar.** A veces los hijos sienten que un conflicto les quita la paz, hasta las ganas de vivir especialmente cuando es con sus pares o pareja. Los padres deben acompañar, mostrarles como lo pueden resolver, mostrarles que la vida tiene dificultades y se aprende de ellas.

**Poner límites.** A veces los hijos tienen conflictos frecuentes con las mismas personas o no. Los padres deben tomar cartas en el asunto, evaluar que ocurre y llegar a soluciones.

**Buscar ayuda profesional.** Cuando el conflicto es constante, no se logra tramitar.

