



Manejo Productivo de Conflictos

RESPUESTAS CONSTRUCTIVAS AL CONFLICTO

Manejar de forma constructiva los conflictos es un difícil arte que debemos aprender a desarrollar para reaccionar cada vez mejor ante el mecanismo de lucha y huida que suele tomar el control, de nosotros y otros, provocando -según sea el caso- una escalada en el conflicto o una procrastinación del mismo.

Una próxima vez, ante una situación conflictiva, pon primero el botón de pausa. Respira profundo. Y luego aplica claves, como las siguientes, para un mejor abordaje de la situación e incluso contención de tu parte o sensibilización hacia la otra persona.

MITIGACIÓN CON REPARACIÓN

Compartir expresiones de desagravio, agradecimiento e incluso disculpas

ENFOQUE EN EL FUTURO

Centrarse en posibilidades y opciones y en lo que se requiere para el futuro

OBSERVACIÓN DESDE EL BALCÓN

Distanciarse para observar con mayor y mejor perspectiva la situación

RESERVA DE POSITIVISMO

Recordar experiencias compartidas y cosas positivas de la relación

IDENTIFICACIÓN DE INTERESES

Compartir sus intereses y conocer los del otro buscando puntos en común

CURIOSIDAD E INTERÉS

Demostrar curiosidad sobre la persona, lo que piensa, siente y su situación

USO DE LENGUAJE NEUTRAL

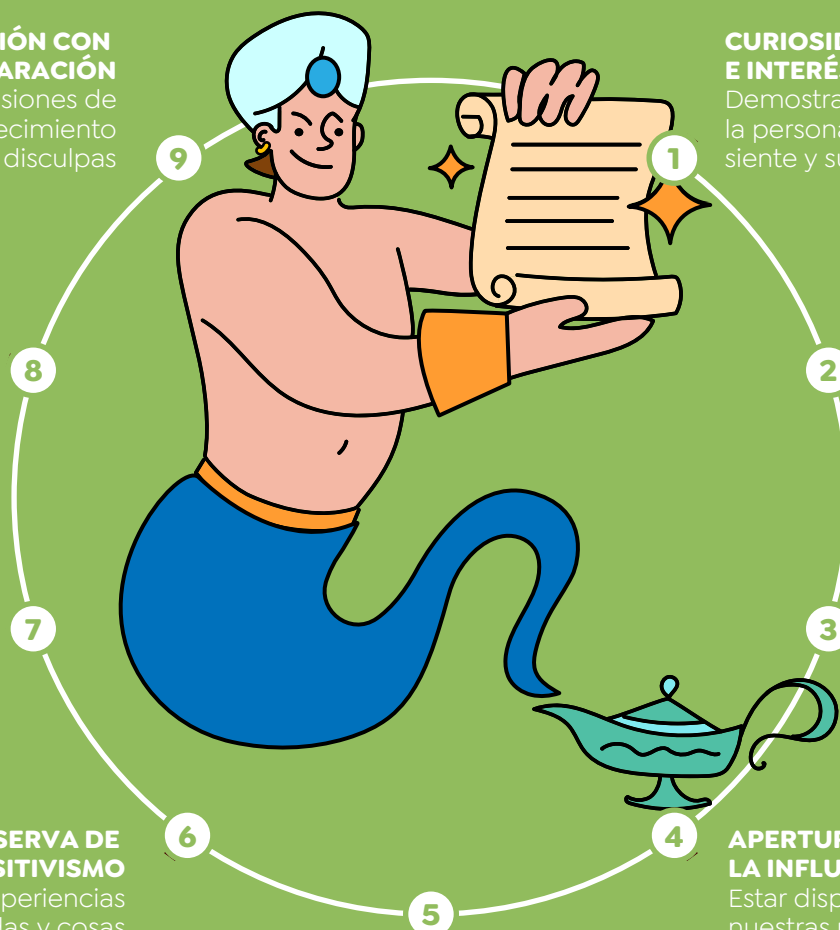
Desplegar un lenguaje lo más objetivo, neutral y constructivo posible

ASUNCIÓN DE BUENAS INTENCIONES

Asumir que la otra persona tiene buenas razones e intenciones

APERTURA A LA INFLUENCIA

Estar dispuestos a reconsiderar nuestras presunciones y puntos de vista



Nuestro cerebro no diferencia entre un conflicto real o uno aparente. Tampoco distingue mayormente entre un conflicto pequeño, mediano o grande. En lo básico, lo procesa como una amenaza. Y ante una amenaza, estamos configurados para “ponernos a salvo” atacando o huyendo. Así que en ocasiones nosotros mismos escalamos el conflicto y terminamos contaminando relaciones. Vale la pena entonces un abordaje constructivo!