



# 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 Agrícolas, 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:<sup>1</sup>

- 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.

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

**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:**  
<https://goo.gl/HZmE4P>

### **Nueve prácticas constructivas para manejar conflictos:<sup>1</sup>**

- **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](http://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**

<sup>1</sup> 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](http://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.