

ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS



La aparición de conflictos es un hecho natural en la convivencia entre las personas, estos no deben considerarse barreras u obstáculos que empañen el ambiente familiar sino en oportunidades para crecer y mejorar las relaciones interpersonales.

Cuando los conflictos no se resuelven de manera adecuada puede conducir a mayores discusiones y resentimientos, por tanto, es primordial ponerse en los zapatos del otro y dejar tu propio juicio a un lado.

Ten en cuenta las siguientes estrategias al momento de resolver un conflicto:

DEFINE EL PROBLEMA E INTENTA ESCUCHAR

- Respetar el punto de vista de la otra parte, escuchar atentamente.
- Expresarse de manera clara y razonable, no interrumpas a la otra persona mientras está hablando, si al finalizar no entiendes lo que esta expresando, pregunta, aclara tus dudas.
- Procura dejar las emociones a un lado, tomate el tiempo necesario para resolver el problema.



NEGOCIA

- Intenta separar la persona del problema
- Evita las descalificaciones
- En muchas ocasiones las emociones pueden superar a la persona, por tanto, trata de calmarte antes de actuar.
- Lo importante es resolver el conflicto y no ganar una discusión.
- Identificar el interés común puede favorecer encontrar una solución que beneficie a las partes involucradas.
- La otra parte no está obligada a estar siempre de acuerdo con tus opiniones.



TRABAJA COMO UN EQUIPO

- Presentar diferentes alternativas de solución para elegir la opción mas adecuada para las partes.

- Una vez se elige la opción mas adecuada, se debe respetar y adherirse a ella.
- Asegurarse que cada una de las partes haya entendido la solución elegida.



La inteligencia emocional y la comunicación asertiva son estrategias básicas para la resolución adecuada de conflictos.



CONFLICTO = OPORTUNIDAD

**Carolina Gaviria Arroyave
Psicóloga PEEP**