



Northwest Frontier

ATTC

Unifying science, education
and services to transform lives.

Addiction Messenger

SERIES 34 - Abril 2009 Volumen 12, Ejemplar 4

Ideas for Treatment Improvement

Manejo de Conflictos

Parte 1: Estar Conscientes de Nuestras Palabras

Con este artículo se inicia una serie de métodos y herramientas útiles para ayudar a los pacientes a desarrollar mejores habilidades en la resolución de conflictos. Gran parte del material ha sido tomado directamente de dos nuevas publicaciones que recientemente dio a conocer NAADAC, la Asociación de Profesionales en Adicciones. Desarrollado por Cynthia Moreno Tuohy, el Manual de Entrenamiento para Asesores en la Resolución de Conflictos y el libro de trabajo que le acompaña, presenta un enfoque especializado basado en la gestión de conflictos que incluye temas de discusión, ejercicios, juegos de rol y consejos para el manejo de situaciones difíciles. Algunos aspectos de la información sobresaliente en esta serie de artículos serán:

- Estrategias para la comunicación saludable
- Un modelo para mejorar el control de los impulsos en las interacciones cotidianas
- Habilidades para la resolución de conflictos y la comunicación
- Etapas de las relaciones y cómo se relacionan con los conflictos
- Cómo es que las heridas de relaciones anteriores contribuyen al modo en como se responde a los conflictos en el presente.

El Conflicto y el Cerebro

El sistema límbico es la parte más antigua del cerebro que se remonta al origen de la especie humana. Su función primordial era reaccionar al medio ambiente, teniendo como respuesta huir o pelear. Actualmente, estas son las reacciones que vemos generalmente durante un conflicto o estrés. Considere su reacción frente a la tensión cargada de interacciones. ¿Pueden las palabras por sí solas darnos la respuesta de pelea o de huida? Sin duda, pueden. He aquí algunos ejemplos:

“Nunca vuelvas a hacerme esto otra vez”

- ¿Cuál es su reacción al leer o escuchar estas palabras?
- ¿Cuál fue su primera inclinación?

“Me gusta su trabajo, pero las observaciones de progreso de su cliente...!”

- De nuevo, ¿Cuál fue su reacción?
- ¿Cuál fue su primer impulso?

¿Qué pasa después que empleamos la palabra “pero”? Los pensamientos compartidos antes de este momento se olvidan o disminuyen. Nuestra atención va hacia las palabras que siguen al “pero”. La palabra “pero” puede conseguir una reacción negativa en una conversación y alterar los pensamientos personales

“No puedes estrechar la mano con el puño cerrado”

~ Indira Gandhi (1917 – 1984) ~

Special thanks and recognition go to
Alex Babani

for the translation of this issue

Northwest Frontier
Addiction Technology
Transfer Center
810 D Street NE
Salem, OR 97301
Phone: (503-373-1322
FAX: (503) 373-7348

A project of OHSU
Department of Public Health
& Preventive Medicine

Steve Gallon, Ph.D.
Principal Investigator

Mary Anne Bryan, MS, LPC
Program Manager, Editor
bryanm@ohsu.edu

www.attcnetwork.org

Next Issue:

¿Cuál es Su Estilo?

del individuo. ¿Qué tal si cambiamos el “pero” por el “y”? Por ejemplo, “Me gusta su trabajo y como ha mejorado, según las observaciones de progreso, su escritura. Yo sé de un taller que le podría dar muchos consejos adicionales para mejorar aún más su escritura”.

La intención del primer ejemplo era hacer entender a la persona directamente que sus habilidades para escribir las notas de progreso del paciente necesitaban ser mejoradas. Este punto pudo haberse transmitido con mayor eficacia haciendo un comentario afirmativo y dando una sugerencia a considerar por la persona. En última instancia, el cambio es responsabilidad del individuo y, es más probable que la persona escuche lo que usted le dice si lo pone en un contexto en el cual el individuo pueda escuchar y decidir qué hacer con la información.

¿Cómo podrían las siguientes palabras crear una reacción negativa en una conversación o en los pensamientos personales del individuo?

| | |
|-----------------------|------------|
| ¿Cómo??? | Siempre... |
| Sería mejor que tú... | Nunca... |
| Deberías... | ¡Pero! |
| Si vuelves a... | No... |

La **corteza** es el área del cerebro que nos permite resolver problemas, hacer juicios y tomar decisiones, ser creativo y hacer descubrimientos. La corteza está mucho más avanzada y es menos instintiva que el sistema límbico. Gracias a la corteza podemos aprender a estar conscientes que lo que estamos a punto de decir, cómo lo decimos (tono e inflexión) y, el lenguaje corporal que usamos (por ejemplo, gestos, giros de cabeza, movimientos del cuerpo). También es la parte del cerebro que nos permite responder positivamente a las diferentes opciones. Cuando utilizamos palabras que producen una respuesta del sistema límbico no estamos, generalmente, dando respuestas con opciones. Cuando escuchamos opciones se conecta nuestra corteza. Cuando usamos palabras y frases tales como: “yo creo”, “seguido”, “considerar” “me pregunto” “me gustaría...” y “vamos a descubrir”, se ayuda al oyente a pensar a través de las ideas u opciones presentadas.

Al principio de una conversación el comprometer a nuestra corteza generalmente requiere de más tiempo y palabras y menos palabras y tiempo al

final. Cuando iniciamos una conversación, con el compromiso de escuchar en vez de dar órdenes o hacer peticiones, comprometemos al otro participante. Cuando tenemos sugerencias es importante que seamos sensibles y estemos preparados para no compartir las ideas si el interlocutor no está listo y dispuesto para oírlas.

Nuestra corteza nos ayuda a aprender el control de impulsos, da habilidades para la toma de decisiones, para la recopilación de información, juicios y razonamiento. Nos da la posibilidad de desarrollar la madurez, la integración de habilidades, comportamientos, pensamientos y creencias.

Habilidades Para el Manejo de Conflictos

Una habilidad muy útil para los clientes es aprender y desarrollar la práctica de “quedarse tranquilo en el momento”. Al permanecer tranquilo en el momento indicado, se puede aprender a detenerse o bajar la velocidad de los pensamientos y acciones haciéndose estas preguntas:

- ¿Lo que estoy a punto de decir (palabras y frases) y el modo cómo lo voy a decir (tono, inflexión y posturas) ayudará a construir esta relación?
- ¿Mantendrá el nivel de la relación?
- ¿Va a terminar la relación?

Todos tenemos alternativas que tomar respecto al modo de hablar, las palabras, los tonos y gestos que empleamos. Probablemente podamos predecir como terminará una conversación cuando nuestras respuestas vienen del sistema límbico o nos dirigimos al sistema límbico de alguien. Es mucho más probable que una persona permanezca calmada y dispuesta a pensar en diferentes opciones si se les habla de un modo tal que se conecten con la corteza cerebral.

Nosotros mantenemos, de modo simbólico, una cuenta bancaria emocional con la gente alrededor de nuestra vida. Dependiendo de la persona y de la relación, esa persona podrá pensar que tiene muchas reservas en la cuenta; pero cada vez que hacemos un daño emocional y no tomamos el tiempo suficiente para reparar el daño hecho en una conversación, o con un mal entendido, o con hostilidad, o cuando estalla la ira, la reserva en esa cuenta bancaria va a la baja. La gente puede perder su tolerancia por el comportamiento ajeno cuando, emocionalmente, esa cuenta está a la baja.

Es importante tomar en cuenta los niveles en la cuenta de las personas que están cerca de usted,

Tendemos a tomar, de manera automática, de esas cuentas, sin pensar siquiera si el nivel está bajo. En momentos de estrés, una cuenta bancaria completamente llena puede proporcionar una gran cantidad de buena voluntad. Si usted no ha sido considerado o no ha rellenado la cuenta, su cuenta bancaria emocional estará baja.

En situaciones de crisis no es raro que la gente se precipite o reaccione rápidamente. Después y muy a menudo, la gente tiene que corregir el daño causado por un comportamiento y palabras dichos de modo apresurado. Empleando la corteza nos enseña a pensar a través de una situación, detenernos y preguntarnos: "Es lo que voy a decir y como lo voy a decir constructivo para la relación, o para mantener el nivel de la misma o, la destruirá?"

Cuando la gente emplea frases como "gracias", "por favor", "lo siento" y "no fue mi intención" al comunicarse con otros, les da más poder en su comunicación o lo disminuye? Al trabajar con pacientes usted puede preguntarles si alguna vez han escuchado o usado alguna de las siguientes palabras en sus conversaciones anteriores. Los puede invitar a compartir algunas de sus experiencias y reacciones de lo que han extraído de otros.

- Yo creo...
- Me pregunto...
- Vamos a descubrir...
- Me gustaría...
- A menudo...
- Considera...

Usted puede preguntarle a su cliente cómo es que la selección de palabras puede impactar a otros (por ejemplo, a sus compañeros de trabajo, la familia y los amigos).

Los pacientes pueden aprender a desarrollar y construir mejores relaciones sólo por:

- Desarrollando y mejorando su habilidad para comunicarse con otra persona sin hacer juicios,
- Tomando tiempo para descubrir sus necesidades o las percepciones de los demás,
- Aprendiendo el valor de no presionar, manipular o forzar a otra persona para conseguir su propio camino y,
- Aumentando su habilidad para percibir cuando él mismo o los otros van hacia su "cerebro limbico"

Los pacientes también pueden beneficiarse de

las discusiones acerca de cómo reaccionaron o manejaron situaciones de dificultad en el pasado:

- ¿Es usual que ellos toleren el comportamiento pobre hasta que sientan que están a punto de explotar?
- ¿Están conscientes de que son manipulados o de que manipulan a otros para hacer algo que realmente no quieren hacer?
- ¿Han aceptado a otros por temor a las consecuencias o angustia del otro?

Los pacientes pueden desarrollar habilidades para recordarles el uso deliberado de palabras o frases en sus conversaciones y en sus relaciones a través de:

- Ser sensible a su propio nivel de angustia o pasión en las situaciones de estrés,
- Acordarse de preguntarse a sí mismos si su objetivo es el de construir, mantener en nivel o destruir las relaciones en las cuales está involucrado,
- Estar conscientes de cómo se sentirían si las palabras de enojo que están a punto de decir a otro fueran dirigidas a él mismo
- Escribir su compromiso con las palabras de la corteza cerebral en su mano (o en una hoja de papel o nota adhesiva) y practicarlas: usándolas y diciéndolas.

Para información relacionada con la compra del manual del entrenador y el libro de trabajo de los participantes o para tomar un curso para ser instructor en el manejo de conflictos, contactar a Cynthia Moreno Tuohy al teléfono (800) 548-04-97, ext. 119 o al correo electrónico: cmoreno@naadac.org

Sources

Conflict Resolution in Recovery - Trainer's Manual
Downloaded from the World Wide Web on May 5, 2009 at http://www.naadac.org/index.php?option=com_oscommerce&Itemid=79

Northwest Frontier ATTC

810 "D" Street NE

Salem, Oregon 97301

Phone: (503) 373-1322

FAX: (503) 373-7348

Announcing

**Northwest Frontier ATTC
has a new website!**

Go to:

**[www.attcnetwork.org/
regcenters/
index_northwestfrontier.asp](http://www.attcnetwork.org/regcenters/index_northwestfrontier.asp)**