



Addiction Messenger

SERIES 34 - Junio 2009 Volumen 12, Ejemplar 6

Ideas for Treatment Improvement

Manejo de Conflictos

Parte 3: Consejos Para Mejorar Su Respuesta

Los conflictos y desacuerdos son, a veces, una parte inevitable de la vida. El conflicto puede ser constructivo cuando ayuda a la exposición de asuntos importantes, nos guía hacia el aprendizaje y a la creatividad y fomenta la confianza y la apertura. Reconociendo los diferentes lados del conflicto y el modo en como el conflicto escala nos permite lidiar, de un modo más efectivo, con las situaciones. La reducción del conflicto en las relaciones no se logra a través de la represión de las emociones naturales del ser humano, más bien mediante la exploración sincera y abierta de los sentimientos y temas sin herir, durante el proceso, a la otra persona.

Las características de un conflicto sano incluyen:

- Identificación de necesidades y sentimientos,
- Energía para satisfacer las necesidades propias y ajenas,
- Una disminución a lo largo del tiempo de los conflictos,
- Creación de un saludable respeto hacia sí mismo y hacia los demás y,
- Una mayor paciencia, tolerancia y apertura.
- Un conflicto no sano da como resultado:
 - Empleo de respuestas aprendidas que pueden llevar al conflicto,
 - Una limitada identificación de las necesidades y sentimientos reales,
 - Mal uso de la energía para encontrar soluciones pero sí para culpar y humillar,
 - Aumento de los conflictos
 - Creación de un falsa sensación de poder y autoridad y,
 - Aumento en la sensación de impaciencia y urgencia así como una renuencia a comunicarse libremente.

Manejo Saludable del Conflicto

Las relaciones sanas luchan por el respeto y civilidad mutuos durante periodos de conflicto. Hay un sentido de “dar y tomar”, apoyo de sentimientos y sentirse apoyado. La confianza y honestidad forman parte de la relación, al igual que la equidad e igualdad. La comunicación es abierta y directa, sin miedo a represalias, a ocultar agendas o a la manipulación. Están presentes “fronteras” efectivas que establecen límites sanos entre los dos individuos.

El *Manual del Capacitador para Resolución de Conflictos* y el *Libro de trabajo del Participante*, desarrollado por Cynthia Moreno Tuohy en NAADAC, Asociación de Profesionales en Adicciones, ofrece valiosos consejos para desarrollar respuestas sanas ante el conflicto, respuestas que mantienen el respeto mutuo, permiten el intercambio honesto y fomentan el entendimiento mutuo.

“La furia y la intolerancia son los enemigos del entendimiento correcto.”

*~ Mahatma Gandhi
(1869-1948) ~*

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 Series:

**Facilitacion de los
12 Pasos**

Consejo 1: Permanecer tranquilo en el momento.

Sea deliberado acerca de las opciones al momento de hacer la decisión de “lucha o huida”.

Cuando usted se queda tranquilo en el momento, usted:

- Aprende o refuerza el control de impulsos.
- Delibera acerca de opciones o decisiones. El poder personal está presente cuando se toma el tiempo para deliberar.
- Tome el tiempo necesario para preguntarse si su respuesta será constructiva, mantendrá el estatus quo o demolerá la relación.
- Junte la información, adecue su tono, gestos e intensidad para que coincidan con su respuesta.
- Evite la confusión mental y comience a priorizar para responder de la mejor manera.

Consejo 2: Nunca asumir la intención.

Usted está al borde del conflicto cuando se precipita en las conclusiones. Por otro lado, cuando pregunta a las partes que expliquen sus intenciones, está tomando medidas para construir una relación positiva. Generalmente, cuando toma precipitadamente una conclusión usted está equivocado. Puede determinar la intención al preguntar a la otra persona que explique lo que intentan por su comportamiento: “sus acciones me indican que...” o “qué pretende llevar a cabo cuando usted...”. La cultura y el historial personal son factores para explorar la intención.

Consejo 3: Profundizar.

Profundice para saber que hay realmente detrás de la ira de alguien cuando sucede un conflicto. Cuando usted ahonda profundamente para entender el conflicto se puede determinar que tan aparente y trivial son las circunstancias que contribuyen a una discordia. Usted puede aspirar a entender lo que realmente hay en el centro del conflicto.

- ¿Juega la negación de sentimientos negativos durante la semana de trabajo un rol para discutir sobre cosas triviales en casa?
- ¿Si estos sentimientos fueron compartidos conducirían a una menor energía o razón para el conflicto?

Consejo 4: Cultivar la confusión.

Acercarse al conflicto con confusión puede ayudar a establecer una solución mutua para el problema.

Puede utilizar esta habilidad en situaciones de conflicto para:

- Retener por un momento el juicio para reducir la posibilidad de que alguien sienta culpa.

- Recopilar información de la otra persona antes de juzgar y emitir un “veredicto culpable”.

- Crear la oportunidad para explorar y entender los motivos e intenciones de la otra persona.

- Acercarse a la otra persona para obtener más información, de manera neutral al estar buscando datos, diciendo “Estoy confundido, ¿esto es lo que pretende? o bien, “Estoy confundido, así es como yo lo veo. ¿Esto es lo que usted quiso decir”?

Consejo 5: La paradoja del control.

Entre más trate de controlar al otro menos control tendrá sobre usted mismo.

- Controlar los comportamientos puede ser reemplazado por la colaboración y el descubrimiento.

- Para algunas personas, la pérdida de control es igual a la pérdida del respeto.

- Se puede ganar un mayor acercamiento al preguntarse: “¿Por qué estoy presionando por el control?” o “¿Tener el control significa que conseguiremos lo que queremos, que es respeto mutuo y el acuerdo?”

Consejo 6: Busque el mal entendido.

Disminuir, durante el conflicto, el mal entendido al reconocer y quitar falsas percepciones del pasado. Las estrategias benéficas incluyen:

- Al disociarse de lo que quiso decir en la primera lectura del conflicto, usted está dando espacio para que usted y la otra persona comiencen de nuevo y digan lo que se quiso decir antes.

- Tomarse tiempo para especular como la perspectiva propia y ajena pueden ser simplemente diferentes puntos de vista acerca del mismo tema. Recuerde que su percepción puede no ser exactamente la correcta o perfecta.

- Permitiendo a los otros que se expliquen y reciban el beneficio por el “malentendido”. Esto da la oportunidad para empezar de nuevo en igualdad de condiciones.

Consejo 7: Tener una relación libre de culpa con usted mismo.

Las estrategias para mantener consigo mismo una relación libre de culpa incluyen la comprensión del sistema familiar en el cual creció. ¿Cómo le afectó ese sistema? ¿Trata de revivir ahora ese sistema para “hacerlo bien”, que tenga sentido o bien concluir negocios inconclusos para seguir adelante?

Consejo 8: Evite el perdón precipitado o prematuro.

El perdón prematuro puede parar una conversación cuando el conflicto está haciendo que la otra persona

se enoje. Generalmente, al otorgar el perdón anticipado se nos abandona para recoger los pedazos posteriormente. Usted puede estar motivado para suavizar el conflicto y evitar compartir lo doloroso que fue esta experiencia para usted. Usted deja pasar la oportunidad para preguntar por su necesidad al principio de un conflicto: entendimiento mutuo y resolución conjunta de un problema.

Consejo 9: Baje sus humos.

Trate de detener el comportamiento defensivo, acusatorio y controlador. Cuando está a la defensiva generalmente interrumpe los intentos de comunicación. Puede ser dañino enfocarse en quién tiene necesidades prioritarias en la relación. Sobre reaccionar o ser pasivo encubre lo que usted verdaderamente piensa y siente al estar tratando de que los otros no vean su vulnerabilidad. La intimidad en las relaciones es difícil cuando la gente tiene miedo de "bajarle a sus humos".

Consejo 10: Auto cumplimiento de profecías.

Tenga cuidado de no caer en el auto cumplimiento de profecías, comportamientos o pensamientos. El desarrollo de una comprensión más profunda de cómo usted perfila su destino es un reto difícil. Si usted siente que no puede controlar los eventos difíciles de su vida está empezando a sentirse abrumado, Si piensa que el mundo lo quiere sacar y reacciona agresivamente, entonces la gente que se le acerca se mantendrá en guardia. Explorar sus comportamientos y pensamientos es esencial para romper el ciclo del auto-cumplimiento de profecías.

El libro de trabajo del participante para la resolución de conflictos da las siguientes reglas para una lucha justa:

Reglas Equitativas Para una Lucha Justa

1. Soy crítico de las ideas, no de los individuos. No lo juzgo. Me doy cuenta que reacciono a una energía, pensamiento o acción. Por ejemplo, estoy en desacuerdo con lo que usted está diciendo o no me gusta lo que hizo, pero no usted como persona.
2. Asumo la responsabilidad de cómo comunico mis diferencias con usted. Soy responsable por calmarme, por escoger cómo me comunico, trabajando a través de mis proyecciones y así, sucesivamente.

3. Me enfoco en llegar a la mejor decisión, no en ganar. Recuerdo que todos estamos juntos en esto.

4. Puedo ver cómo suena mi voz cuando me comunico con usted. Culpar, gritar o levantar la voz, llamar por el nombre, traer al presente asuntos del pasado y acusaciones sólo nos separan.

5. Doy tiempo al otro para expresar su punto de vista, percepciones y razones por hacer o decir lo que hizo. Me doy cuenta que no querrá comunicarse si en el pasado no fuimos capaces de tener una "lucha justa". También me doy cuenta de que usted no podría estar en el lugar deseado o no sabe como comunicar sus puntos de vista o percepciones conmigo, y no hay problema por esto. Soy responsable de como comunico mis sentimientos y como lo trato, no de como usted se comunica y actúa. De cualquier modo, puedo escoger separarme de usted si continúa abusando de la relación ya que he decidido dejar de ser una persona abusiva hacia mí mismo y con usted.

6. Trato activamente de entender su punto de vista sin ceder al suyo o cambiar el mío. Al hacer esto permito que usted sea usted mismo y yo, ser yo mismo. Quizás al hacer esto podamos experimentar un nuevo nivel de intimidad, de relación o de confianza.

7. Cambio de opinión cuando la evidencia me indica que debo hacerlo.

8. Entiendo que todo conflicto es una oportunidad para aprender acerca de mí mismo; por lo tanto trato el conflicto como una experiencia positiva en mi vida para ayudarme a crecer más fuerte en mi habilidad para expresar mis sentimientos, aprender los límites apropiados, valorarme a mí mismo, valorar a los demás y sus puntos de vista y comunicarme de modo efectivo y honesto con los demás.

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