

10 Reglas del conflicto constructivo¹

Victor William Harris²

Todos somos disfuncionales. ¡Así que olvídense de eso!, lo dice una calcomanía en los muchos automóviles en los Estados Unidos. Dos pasos para el crecimiento y desarrollo de las relaciones son 1) ser conscientes de nuestra disfuncionalidad y 2) erradicar y superar muchas de nuestras disfuncionalidades mediante el conocimiento y habilidades para construir relaciones saludables. La eliminación de muchas de nuestras disfuncionalidades hará que no se las pasemos a nuestros hijos siendo uno de los más grandes regalos y legados que se les pueda dejar.

Información que ayuda

Determinar cómo manejamos los conflictos - constructivamente o destructivamente- es un buen camino para saber que tan funcionales o disfuncionales actuamos en las relaciones. Tómese un minuto para contestar la prueba que se encuentra a continuación para ver si maneja los conflictos de una forma constructiva o destructiva. Esto le ayudará a darse cuenta que está haciendo bien y en cuáles habilidades podría trabajar un poco más.

Prueba de las 10 reglas del conflicto constructivo

Responda *si* o *no* para la prueba de las 10 reglas para ver si usted resuelve los conflictos de manera constructiva.

1. *¿Yo ataco, acuso, o culpo a los demás y los pongo a la defensiva a través de tácticas de resolver los conflictos de forma destructiva, como portazos, regañar, criticar,*



Figura 1. *¿Cómo maneja los conflictos?* – Imagen de Mark Jaroski-Biava, CC BY-SA 2.0, <http://flic.kr/p/5Synq>

burlarse, imitar, insultar, usando apodos, rondando los ojos o dando el tratamiento del silencio a la gente?

2. *¿Uso tácticas para resolver los conflictos de forma constructiva como calmarse, tratar de no hablar a la defensiva, con una voz suave, llamando a un tiempo de espera (“Time-Out”) cuando yo siento que podría usar una táctica destructiva, tratando de alcanzar un compromiso o simplemente resolviendo el conflicto por acuerdo o desacuerdo?*

1. Este documento, FCS2314-Span, es uno de una serie de publicaciones del Departamento de Ciencias de la Familia, la Juventud y la Comunidad, Servicio de Extensión Cooperativa de la Florida, Instituto de Alimentos y Ciencias Agrícolas, Universidad de la Florida (UF/IFAS). Fecha de primera publicación: julio de 2012. Traducido de inglés por Claudia Peñuela. Visite nuestro sitio web EDIS en <http://edis.ifas.ufl.edu>.

2. Victor William Harris, PhD, profesor asistente y especialista en Extensión, Departamento de Ciencias de la Familia, la Juventud y la Comunidad, Instituto de Alimentos y Ciencias Agrícolas, Universidad de la Florida, Gainesville, FL 32611.

3. *¿Suavizo el conflicto enfocándome primero en los sentimientos (es decir, “Así me siento cuando ...”) y luego específico el problema o reclamo?*
4. *¿Me enfoco en un problema específico a la vez y trato de resolverlo antes de pasar a otro tema, así el conflicto no genera un concurso de insultos?*
5. *¿Puedo identificar los patrones de conducta destructiva y centrarme en las causas de esos patrones tales como energía, control, compromiso, necesidades no satisfechas, aceptación, aprecio e integridad?*
6. *¿Pienso en el gana-gana y entiendo que si una persona pierde el argumento, entonces ambas personas en la relación pierden?*
7. *¿Puedo calmarme cuando me siento enojado, frustrado o abrumado y me resisto a usar tácticas destructivas en conflicto para que pueda evitar decir cosas que son hirientes?*
8. *¿Puedo calmar a mi compañero sin hablar a la defensiva, validando sus percepciones y sentimientos o uso de humor?*
9. *¿Puedo “decir lo que quiero decir” y lo “que significa lo que digo” durante los conflictos mientras sean respetuosos de los sentimientos y percepciones de la otra persona?*
10. *¿Trato de resolver el problema específico pronto para evitar tener resentimientos, frustración y sentimientos heridos?*

Cosas que puede usar

¿Cómo le fue? Cada pregunta de la prueba corresponde a una de las 10 reglas para resolver los conflictos de manera constructiva. Convertirse en experto de las siguientes 10 reglas para resolver los conflictos de manera constructiva, hace una gran diferencia en cualquier relación.

10 Reglas del conflicto constructivo

REGLA 1: Rechace el uso de tácticas destructivas

Ser consciente de las tácticas que usamos cuando discutimos es el primer paso del proceso para cambiar. De acuerdo con John Gottman (1994a; 1994b), criticar, mostrar desprecio, estar a la defensiva, evasivas y hablar a la defensiva son las tácticas de conflicto destructivo.

REGLA 2: Elija adquirir habilidades de conflicto constructivo

Resolver conflictos de manera constructiva no sucede instantáneamente, esto toma un esfuerzo y desarrollo de habilidades. Calmarse, no hablar a la defensiva, validar lo de nuestro compañero y reaprender (es decir, practicando y memorizando esto constantemente)—el desarrollo de estas habilidades son importantes lecciones que podemos inicialmente aprender para ayudarnos a resolver los conflictos de manera constructiva (Gottman 1994a, 1994b).

REGLA 3: Céntrese en los sentimientos primero y luego pase al tema específico

Esta es una parte importante de aprender a no hablar a la defensiva. Si podemos suavizar la introducción del reclamo, hay mayor probabilidad de que el problema se discuta efectivamente o sin actitud a la defensiva o conducta obstruccionista de cualquiera de las partes.

REGLA 4: Céntrese en un tema a la vez

En un conflicto fuerte, es fácil que se traigan múltiples problemas y no se resuelva ninguno de ellos. Esta REGLA anima a no adelantarse a otro tema sin resolver el conflicto actual. El nuevo tema se debe poner en espera para prevenir una pelea social y emocional destructiva.

REGLA 5: Identifique los patrones de conducta que revelan la causa de raíz

Un estudio de nuestros patrones de conflicto puede revelar la verdadera raíz de las causas de los problemas. Si continuamos centrándonos en patrones sintomáticos, entonces los mismos conflictos se repetirán. Gottman (1994a; 1994b) llama a este modelo “el ciclo negativo de reciprocidad.” Por ejemplo, si un compañero se convierte en estrés y critica del compañero, esto puede conducir a la defensiva, que a su vez, puede conducir al desprecio mutuo y la retirada. Gottman ha encontrado que este ciclo ocurre de como un reclamo o problema específico se presenta. Entrar a este ciclo negativo de comunicación se debe a la falta de habilidades de resolver los problemas de manera constructiva o cualquier variedad de cuestiones de poder y control.

REGLA 6: Piense en el gana-gana

Este principio se ha popularizado por muchos estudiosos y es la mentalidad que debemos tomar para resolver los conflictos. Si podemos pensar en gana-gana durante una discusión, es más fácil de evitar hablar a la defensiva, atacando a través de críticas y desprecio, ponerse a la

defensiva o poniendo en una esquina al compañero dándole un ultimátum.

REGLA 7: Aprenda a calmarse a sí mismo

La forma cómo nos calmamos y hablemos durante los conflictos es vital para el éxito o fracaso. Esforzarnos a relajarnos, tomar un “tiempo de espera (“Time-Out,”) para pensar positivamente acerca de nuestro compañero, etc puede ayudar a reducir los efectos negativos del estrés manteniendo los pensamientos, las emociones y los patrones de conducta que son destructivos durante el conflicto.

REGLA 8: Aprenda a calmar a su compañero

Aprender a usar una voz suave y una sonrisa, el uso de humor y no hablar a la defensiva para validar las necesidades, percepciones y sentimientos de nuestros compañeros son partes importantes de esta habilidad. Esto le ayudará a resolver los conflictos negativos y lo guiará a una negociación constructiva y saludable.

REGLA 9: Sea congruente en su comunicación

Si podemos aprender a “decir lo que se quiere decir” y lo “que significa lo que se dice” cuando nos comunicamos durante el conflicto (es decir, ser congruente) manteniendo el respeto de los sentimientos de la otra persona, luego nosotros podemos evitar llenarnos de sentimientos, resentimientos conducta pasiva-agresiva y acumulación de sentimientos (es decir, mantener nuestras preocupaciones y reclamos en silencio mientras las colocamos en un saco grande imaginario que con el tiempo se vuelve más y más pesado que luego es difícil de desocupar).

REGLA 10: Intente darle fin a un problema y tenga una resolución específica tan pronto como sea posible

Un mito común acerca del conflicto es que nunca debemos ir a la cama enojados el uno al otro. (¡Sencillamente no se podría sacrificar tanto sueño!) Con frecuencia, el mejor método para resolver un conflicto de manera constructiva para ambos compañeros es descansar lo necesario para que les permita calmarse y abordar el conflicto de una manera especializada. Entre más pronto se resuelva el conflicto mejor; sin embargo, es más probable que se usen tácticas destructivas como críticas, desprecio, “acumulando,” conducta pasiva-agresiva, evasivas y el resentimiento en curso no se usa y causa daños durante el conflicto. Cuando se llama a “tiempo de espera” (“Time-Out”), es importante

establecer un tiempo pronto para discutir los problemas específicos que se reanudarán, resolverán o se desactivarán. Algunos problemas pueden nunca resolverse y es aceptable el acuerdo o desacuerdo.

Siga las reglas

El seguimiento de cómo estamos aplicando las *10 Reglas para resolver los conflictos de manera constructiva* es una forma importante para medir como funcionamos en nuestras relaciones. La **tabla 1** provee una forma para realizar esto. Después de cada conflicto que experimente, tómese un minuto y coloque un “+” o un “-” junto a cada REGLA para hacer un seguimiento de cómo manejó el conflicto. Es posible que observe que las reglas cambian de acuerdo a diferentes situaciones según el conflicto con varias personas. Ponga esta hoja en la puerta del refrigerador para recordar como lo está haciendo. Cuando se da cuenta que está resolviendo mejor los conflictos de manera consistentemente constructiva (diga más rápido estas tres palabras conflictos consistentemente constructivos!), luego usted puede ayudar a otros a resolver los conflictos de manera constructiva. ¡Buena suerte!

Sitios Web de ayuda

Conflict Management and Resolution: Can We Agree? –

<http://edis.ifas.ufl.edu/fy047>

National Health Marriage Resource Center – <http://www.healthymarriageinfo.org/>

Stronger Marriages – <http://strongermarriage.org>

Referencias

Este documento fue sintetizado y adaptado de investigaciones y expertos de diferentes fuentes. Varias de estas fuentes incluyen:

- Crosby, J. F. 1991. *Illusion and Disillusion. The Self in Love and Marriage*, 5th ed. Belmont, CA: Wadsworth.
- Gottman, J. 1994a. *Why Marriages Succeed or Fail...and How You Can Make Yours Last*. New York, NY: Fireside-Simon & Schuster.
- Gottman, J. M. 1994b. *What Predicts Divorce? The Relationship between Marital Process and Marital Outcomes*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Gottman, J. M., L.F. Katz, and C. Hooven. 1997. *Meta-emotion: How Families Communicate Emotionally*. New Jersey: Lawrence Erlbaum.

Tabla 1. Semana: ____ Frecuencia de la conducta objetiva del conflicto constructivo

Conducta objetiva	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Total
1. Rechacé el uso de tácticas destructivas en el conflicto.								
2. Usé tácticas constructivas en el conflicto.								
3. Primero pensé en los sentimientos, luego pasé al tema.								
4. Hablé de un tema a la vez.								
5. Identifiqué la raíz de la causa.								
6. Pensé en el gana-gana.								
7. Me calmé.								
8. Calmé a mi compañero.								
9. Fui congruente.								
10. Resolví el problema pronto.								