

## La Comunicación en un Conflicto

Un conflicto puede suceder en cualquier tipo de relación. No siempre es algo malo, pero dependiendo de la forma cómo las personas lo manejen, puede unirlos o separarlos. La próxima vez que usted tenga que manejar un conflicto, tome en cuenta estos consejos.

### Lo Básico

Diga lo que piensa oportunamente. Durante un conflicto, algunas personas permanecen calladas por mucho tiempo y más tarde se expresan al respecto de una manera airada e hiriente. En su lugar, hable acerca del conflicto cuando éste suceda.

Permanezca centrado. Trate de no abrir heridas del pasado u otros temas a la discusión. Evite decir cosas como "Tú siempre..." o "Tú nunca..." Permanezca centrado en el presente, en sus sentimientos, en lograr un entendimiento, y en encontrar una solución.

### La Comunicación Significa Hablar y Escuchar

**Escuche con atención.** Escuche lo que la persona tiene que decir. Repita lo que ha entendido para que la otra persona sepa que usted valora lo que se ha dicho. Es una falta de respeto interrumpir o poner los ojos en blanco cuando otros están hablando. Si usted está pensando en lo que va a decir a continuación, usted no está escuchando.

Nadie sabe lo que otra persona está pensando y sintiendo a menos que ella nos lo diga. Pregunte a la otra persona lo que piensa y siente, y escuche sus respuestas.

**Procure no estar a la defensiva.** Cuando alguien se dirige a usted con lo que parecen ser críticas o condenas, es fácil ponerse a la defensiva. Escuche a la otra persona y trate de comprender su perspectiva.

Puede ser tentador culpar a la otra persona. En cambio, trate de considerar la situación de una manera justa. Piense acerca de las necesidades de ambas personas de obtener una solución.

**Reconozca lo suyo.** Admitir cuando uno está equivocado es importante. A menudo ayuda a que la otra persona haga lo mismo. Esto los acercará a la comprensión mutua y a encontrar una solución.

**Utilice frases "Yo".** Evite decir cosas como "Realmente metiste la pata aquí." En cambio, comience sus frases con "Yo", y refiérase a usted y a sus sentimientos: "Yo me siento frustrado cuando esto sucede."

### Trate de llegar a un Acuerdo

**Intente entender el punto de vista de la otra persona.**

Cuando usted realmente trata de entender al otro, puede explicar

mejor el suyo. Si no lo entiende, haga más preguntas. Es más fácil escuchar después de sentirse escuchado.

Busque todo lo que sea verdad en lo que la otra persona dice. Intente pensar en la situación de una manera justa, considerando las necesidades de ambas personas.

**Busque una solución de compromiso.** aspire a soluciones que satisfagan las necesidades de todos. No siempre existe lo correcto y lo equivocado. Dos puntos de vista distintos pueden tener validez, y en algunas ocasiones es mejor estar de acuerdo en no estar de acuerdo.

**Olvidese de querer ganar.** Trate de encontrar las cosas en las cuales ambos están de acuerdo, luego, usted puede trabajar hacia la búsqueda de la solución del conflicto.

### Cuando el Camino se Torna Difícil

**Tome una pausa.** Puede sentir que usted o la otra persona está comenzando a enojarse demasiado como para progresar. Este es un buen momento para tomar una pausa en la discusión.

Es importante saber cuándo hacer una pausa. Asegúrese de decirle a la otra persona que usted necesita una pausa. De esa forma, él o ella no se sentirá rechazado o rechazada.

**No se rinda.** Si usted toma una pausa en la discusión, siempre vuelva a ella. Usted puede lograr avances en busca de la resolución del conflicto adoptando estas actitudes:

- Respeto hacia la otra persona
- Voluntad de querer comprender el punto de vista del otro
- La mentalidad de que juntos pueden resolver el conflicto

**Pida ayuda si la necesita.** Si el conflicto parece no mejorar, puede ser de utilidad involucrar a alguien más.

- Recuerde, el objetivo es encontrar una solución con la cual ambas personas estén de acuerdo. No se trata de ganar o de tener la razón.
- Cuando el conflicto ocurre en una relación romántica, puede ayudar tomarse de las manos o tocarse al hablar.
- Es importante respetar a las demás personas, incluso si a usted le desagradan sus acciones.

Los trabajadores sociales del Instituto del Cáncer Huntsman pueden ayudarle a hablar con sus seres queridos y a trabajar hacia el logro de un entendimiento.  
Lunes-Viernes, de 8 a.m. – 5 p.m.  
Llame al 801-213-5699  
[www.huntsmancancer.org/pfs](http://www.huntsmancancer.org/pfs)