

## Habilidades para la vida Solución de problemas y conflictos

En la solución de problemas y conflictos, en lo posible habría que buscar la postura de “ganar, ganar”; cuando la persona que ha pensado sobre sus propios intereses y aquellos de los otros involucrados, se puede comenzar a comunicarse directamente con los opositores; aquí te presentamos algunos consejos para lograr conversaciones productivas:

Pónganse en los zapatos del otro. Escuchen; dejen que hablen; sus opiniones son importantes para ti, porque sus opiniones son la fuente del conflicto; si algo es importante para ellos, usted necesita reconocerlo; hay que hacer notar que reconocer no significa estar de acuerdo; las personas que participen tomarán una parte en la resolución; ellos querrán encontrar un buen compromiso.



Comuniquen lo que les perturba; así bajan la carga emocional del desacuerdo; cuando los otros hagan lo mismo, no reaccionen emocionalmente, como si estuviera ganando; si fuera el caso, pidan disculpas en lugar de responder con gritos; disculparse no es una respuesta costosa, no los rebaja, y es a menudo una técnica reforzante porque puede abrir las puertas al entendimiento.

Es muy importante escuchar con atención; en las pláticas es importante hacer retroalimentación para entender mejor lo que han escuchadas a modo de pregunta: "Déjeme ver si entendí... Ud. está diciendo que... ¿Estoy en lo cierto?" Usted todavía puede permanecer firme mientras escucha; Escuchar, comprender, el reafirmar lo que se habla, no es lo mismo que estar de acuerdo.

Vale la pena hablar de sí mismo, no de las motivaciones del otro: En el ejemplo anterior, podrías decir "Estoy molesto sobre el hecho de que mis hijos lean este libro de historia tan anticuado" en lugar de, "¿Cómo pudieron elegir un libro tan racista?"

Sea concreto, pero flexible, hable sobre sus intereses, no sobre tu posición; eviten juicios prematuros. Sigán buscando y recogiendo información, hagan preguntas...todas las que sean pertinentes.

Nunca digan a la oposición: "Resolver este conflicto es problema de ustedes" Trabajen juntos para buscar una solución para todos.

Encuentren un modo de facilitar las decisiones también de ellos; no les lleven a intentar “salvar la cara”. Intenten encontrar un camino de que ellos tomen la posición de ustedes, sin parecer en una posición débil.

- Ref - Zamora, P. El camino del éxito. Padres de éxito. Programa de superación. México, Ibalpe editores. (1998).  
- Rostros y voces FDS, A.C. (2007). Ocúpate. Programa educativo de habilidades para la vida. México, 1987  
- Caballo, V Manual de Habilidades sociales. México: Siglo XXI. 1993.  
- Organización Mundial de la Salud. Guidelines: Life Skills Education Curricula for Schools. Ginebra, Suiza. 1999

San Salvador, 26 de enero de 2022.