

CRONICA > PRESENTACIÓN DEL LIBRO «GESTIÓN DE CONFLICTOS»

VIDA ES CONFLICTO, PERO «CADA VEZ SON MÁS EXTRAÑOS Y NOS ENGANCHAN MÁS»



paron Esther Blázquez, asesora jurídica de Osarten; María Eugenia Ramos, responsable de Fundación Gizagune; Juan José Salegui, director corporativo de relaciones humanas del Grupo Bellota; y Ana Ugalde, directora de Gestión del Conocimiento de la Cámara de Gipuzkoa.

PROBLEMA, QUEJA, CONFLICTO

«Hay algunas palabras que están próximas a la palabra conflicto, pero que no tienen nada que ver con un conflicto. Está la palabra problema, discrepancia, queja y conflicto. ¿Qué es un problema? Es una desviación de una norma esperada de comportamiento; por ejemplo, que se nos apague la luz, que falle una tubería. De los problemas derivan las quejas. Si estoy en un hotel y me sale agua fría cuando me voy a duchar, puedo ir a recepción y montar la bronca, pero eso no es un conflicto», puntualiza.

«La queja –continúa– es la insatisfacción de una de las partes que manifiesta su malestar, pero no tiene nada en contra de la otra persona. Tampoco es conflicto la discrepancia. ¿Qué es entonces? Es una situación en la que dos o más personas u organizaciones persiguen metas diferentes, tienen intereses opuestos o distintos, o defienden valores contradictorios, de modo que les lleva a una situación de enfrentamiento u oposición, e inclusive a comportarse en ocasiones de manera agresiva», explica Juan Luis.

«Es la interrupción del proceso de cooperación, es el choque de expectativas, decisiones o conductas que llevan a distintos planteamientos y que, con frecuencia, conducen a resultados diferentes», añade.

Tal y como inciden los autores en el libro, «el conflicto surge de la complejidad. En este mundo que evoluciona a gran velocidad, el conflicto es algo que forma parte del cambio. Sin conflicto no hay cambio, ni mejora. Por ello, en ocasiones es bueno provocar el conflicto».

«Si en vuestra empresa queréis hacer cualquier cambio, la gente os dirá que no. La vida es cambio y conflicto. Por tanto, de alguna manera hay que saber darle la vuelta y ver la parte po-

Ainara LERTXUNDI

LA VIDA ES CONFLICTO». ASÍ ARRANCA EL LIBRO «GESTIÓN DE CONFLICTOS» DE NEREA URCOLA Y SU PADRE JUAN LUIS URCOLA, DE URCOLA FORMACIÓN Y CONSULTORÍA. A TRAVÉS DE UNA LECTURA ÁGIL Y QUE CONECTA CON EL LECTOR, OFRECEN HERRAMIENTAS PARA SUPERAR LAS DIFERENCIAS, DISCREPANCIAS Y DESCONEXIONES QUE SURGEN EN LAS EMPRESAS.

De izquierda a derecha, María Eugenia Ramos, Nerea Urcola, Esther Blázquez, Juan Luis Urcola y Juan José Salegui, en la presentación del libro «Gestión de conflictos»
Juan Carlos RUIZ

«La vida es cambio y conflicto. De alguna manera hay que saber darle la vuelta y ver su parte positiva»

«Lo primero que tenemos que entender es que la vida es conflicto y donde hay personas siempre habrá conflicto. ¿Con quién tenéis vosotros conflictos? Con vuestra pareja, con vuestros hijos, con vuestro compañero de trabajo, con el vecino de arriba, o sea, con aquellas personas con las cuales nos relacionamos a diario. Donde hay vida, hay conflicto», asevera con rotundidad Juan Luis Urcola, coautor junto a su hija Nerea del libro «Gestión de conflictos», presentado en la sede de la Cámara de Gipuzkoa.

«Este libro nace de observar y escuchar a mucha gente, y de la firme convicción de que los conflictos se pueden gestionar. Estoy francamente preocupada porque cada vez veo situaciones más tensas en el trabajo, cada vez tenemos conflictos más extraños y nos enganchamos más a ellos. Encontramos situaciones laborales de personas que no se hablan y que sufren, lo que es peor», subraya Nerea.

En la presentación, a modo de mesa redonda, también partici-