

QUIEN NO TENGA CONFLICTOS QUE LEVANTE LA MANO

¿Tienes conflictos? Claro que sí, todos hemos tenido, tenemos o tendremos conflictos, en un momento u otro. Estos conflictos se pueden dar con nuestros seres más próximos como es con la pareja, con los hijos, jefes, compañeros de trabajo, vecinos... Los únicos que no tienen conflictos son los que están en el cementerio. El conflicto es parte de la vida y gracias a ellos crecemos y maduramos como personas. Los conflictos son inevitables y, en ocasiones, hasta resultan positivos.

Una de las acciones más habituales que realizamos todos los seres humanos es la de interrelacionarnos con otras personas para realizar actividades, divertirnos, compartir y desarrollar proyectos, lograr objetivos, coordinar esfuerzos, etc.

Pues bien, en este proceso de interrelación, muchas veces complejo, surgen con facilidad conflictos y tensiones que es preciso saber resolver de una forma adecuada.

Sin embargo, a pesar de la familiaridad que todos tenemos con esta realidad, nos encontramos muy lejos de sentirnos cómodos con ellos.

La palabra conflicto por lo general suele generar miedo, rechazo y, en la mayoría de las ocasiones, se interpreta como algo negativo, sin embargo no tiene por qué serlo así, muy al contrario, la ausencia de conflictos tanto en la pareja, como en un equipo o en una organización suele ser más síntoma de patología que de salubridad.

Un conflicto, casi siempre, puede suponer una oportunidad para cambiar, para mejorar, para hacer las cosas de otra manera diferente o, sencillamente, fortalecer una relación personal o fortalecerse uno mismo.

Entonces... ¿Dónde se halla el problema?

Pues muy sencillo, una vez más, como sucede en el apasionante mundo de las habilidades intrapersonales e interpersonales, el problema no se encuentra en enfrentarse al conflicto sino en no saber cómo gestionarlo.

Son innumerables las causas que dan origen a conflictos y así tenemos, entre las más habituales, el incumplimiento de compromisos, las luchas de poder, las situaciones que se derivan de la escasez de recursos, los diferentes valores y creencias de las personas, las expectativas defraudadas, los intereses u objetivos contrarios, las injusticias, e inclusive, las incompatibilidades personales.

El conflicto surge de la complejidad. En este mundo complejo y que evoluciona a gran velocidad, el conflicto es algo que forma parte del cambio. Sin conflicto no hay cambio, ni mejora. La gestión del cambio siempre es conflictiva. Por ello, en ocasiones es bueno provocar el conflicto.

El problema del conflicto es cuando se enquist, o se intensifica en escalada, llegando a convertirse en algo crónico sin visos ni posibilidades de resolverlo.

Verdaderamente hay conflictos de muy difícil solución, véase el conflicto Israel – Palestina, los diversos conflictos nacionalistas y, en un ámbito más próximo y familiar, hay muchos hermanos, cuñados, padres e hijos que mantienen desde hace muchos años una situación conflictiva sin ninguna voluntad de resolver. Por ello, hay veces, que hay que saber vivir con el conflicto.

Hay conflictos que se pueden prever y otros son inevitables, surgen sin más, y hay que tratar de resolverlos de la mejor forma posible. Ahora bien, también es verdad que hay personas que crean y originan conflictos absurdos e innecesarios



Photo by rawpixel on Unsplash

“ El conflicto es parte de la vida y gracias a él crecemos y maduramos como personas.

con elevada frecuencia, llevan los problemas con ellos mismos y son auténticos “artistas” en crear situaciones de tensión en marcos o ámbitos donde todo podía ocurrir con absoluta tranquilidad. Presumen de ser directos, de ir de frente con manifestaciones verbales agresivas y arrasan por donde pasan al igual que un elefante en una cacharrería.

También es cierto que hay personas que rechazan cualquier situación conflictiva, les resulta desagradable y por tanto la ocultan, tratan de anular y negar el conflicto, no lo quieren ver, y actúan como si no existiese, pero el conflicto sigue ahí, a su lado, enquistado y pudriéndose según pasa el tiempo. Son personas que

con frecuencia ensalzan el pensamiento único, alardean que en sus familias o equipos no hay conflictos. Lo que no se admite, lo que no se conoce, lo que no se ve o no se quiere ver, no se puede gestionar.

En cualquier caso, tener la necesaria habilidad para la resolución de conflictos es clave para el logro de nuestros objetivos. De hacerlo bien a hacerlo mal hay todo un abismo. La forma en que se plantea y se lleva a cabo la identificación y la gestión de un conflicto es clave para el satisfactorio resultado del mismo.

El adecuado tratamiento de la resolución de conflictos es más cuestión de habilidad personal que de posesión de unos mayores o menores conocimientos, aunque evidentemente éstos siempre ayudan. De ahí el malestar que sienten muchas personas que saben de técnicas pero se encuentran “inseguras” o “débiles” porque piensan que no tienen las habilidades suficientes.

Verdaderamente no es fácil saber identificar y resolver conflictos, ya que requiere de aptitudes y actitudes adecuadas. Para hacerlo eficientemente es necesario desarrollar una serie de habilidades personales tales como la de prevenir y pensar antes de actuar, saber separar la parte

racional de la parte emocional de todo conflicto, saber comunicar, dialogar y persuadir, tener capacidad de empatía para ponernos en el lugar del otro, controlar las emociones, tener confianza en uno mismo, etc., las cuales pueden ser adquiridas conociendo una serie de principios y reglas básicas relativas a la gestión de conflictos, pero sobre todo a través de la práctica y del oportuno entrenamiento. La capacidad de escucha y el diálogo son factores claves en la resolución de todo conflicto.

Para gestionar adecuadamente un conflicto, propio o ajeno, es importante tomar conciencia de que todo conflicto tiene una parte objetiva - racional y otra emocional y que suele ser precisamente ésta última la que más enrocamiento de las posiciones genera precisamente porque nadie nos entrenó en su identificación y gestión. Muchos conflictos no se resuelven adecuadamente debido a que no se contempla adecuadamente la parte emocional de los mismos.

Tenlo claro, conflictos vas a tener, la clave está en que dominas tú la situación conflictiva o ella te dominará a ti. Por ello, es importante identificar adecuadamente el conflicto y gestionarlo en la forma correcta. ■

**Juan Luis Urcola Tellería y
Nerea Urcola Martiarena**

Autores del libro *Gestión de conflictos –
Teoría y práctica.*

