

Para resolver los conflictos

.....
Ana Beatriz de Lima

Universidad de Bergen.

Somos conflictivos. Pero podemos mejorar; además, el conflicto sirve para crecer, si se maneja adecuadamente. Te ofrezco algunas pautas de conducta al respecto:

Reconoce la dignidad de la otra persona

No supongas que tu interlocutor nada tiene que aportar; no creas tener toda la verdad, ni que tu interlocutor es un sujeto al que únicamente tienes que convencer. Un diálogo es bilateral, no unilateral. Quien dialoga en serio está dispuesto a mantener su posición si no le convencen los argumentos del interlocutor, o a modificarla si le convencen. Reconocer y respetar la persona del otro no significa estar de acuerdo con sus opiniones, debiendo manifestar nuestra discrepancia cuando sea el caso, precisamente por respeto al otro. Lo contrario sería un falso respeto, un menosprecio. Cuando preguntaban a Cantinflas si estaba de acuerdo con determinada actitud, decía: «puede ser que sí, puede ser que no, pero lo más probable es que quién sabe». Eso manifiesta una personalidad sin carácter.

Conócete a ti mismo

Quien no se autoconoce no podrá corregirse ni corregir. La esclavitud más denigrante es la de ser esclavo de uno mismo porque se ignora a sí mismo, e igualmente la esclavitud derivada de esa ignorancia. Quien se conoce bien actúa con más inteligencia racional: Establece claramente sus objetivos. Procura hacer conscientes sus móviles dialógicos más ocultos. Define claramente el problema. Piensa antes de hablar y es cuidadoso con el uso de las palabras. Actúa sin dejarse arrastrar

reactivamente por las impresiones del momento.

Confía

Confiada es la persona que se alegra de la capacidad ajena para resolver problemas y de su buena disposición, pues así le gustaría que ellas por su parte le reconociesen a sí misma. Al contrario que el suspicaz, el confiado tiene seguridad y mira con fe los aspectos valiosos de las otras personas, y por lo tanto espera de ellas una conducta favorable. La confianza fundamentada constituye un rasgo positivo del carácter, la no fundamentada está ligada con la ingenuidad; confiar en lo iluso es estar constantemente expuesto al engaño. Sólo la capacidad de crítica y objetividad pueden dar a la confianza las bases de madurez que requiere.

Con inteligencia emocional

Las personas tenemos prejuicios, bloqueos afectivos, etc, por eso hemos de escuchar no sólo las palabras de nuestro interlocutor (incluyendo su tono y ritmo), sino también sus claves no verbales, tales como posturas, gestos y movimientos: buena parte de la expresión no es explícita. Mira su entrecejo sin dejarte atrapar por sus sentimientos. Haz una pausa antes de contestar; pregunta para verificar que has entendido el mensaje («¿lo que me quieres decir es que...?», «¿lo que deseas que yo haga es que...?»). La verdad invade el corazón y en él se caldea; la idea puede convencer, pero no arrastra; esclarece, pero no propulsa si no se une a la profundidad afectiva del corazón. Si no manifiestas lo que te está pasando ¿cómo entenderte? Elabora expresiones de rabia, miedo, frustración, rebeldía, indignación, admiración, obstinación, alegría, esperanza, compasión, fascinación, ternura, etc, pues si careces de la palabra

adecuada para expresar lo que afecta tu corazón (que a veces siente pasiones y emociones complejas) no podrás compartirlo ni siquiera contigo mismo, pues nadie conoce del todo lo que lleva dentro si no le pone nombre. Por lo demás, los sentimientos son transitorios, pasan y desaparecen.

Evita los «mensajes-tú»

En la grosería y en los malos modos se oculta un débil y un cobarde. Lo malo de decir lo que uno siente es que muchas veces siente uno haberlo dicho. Son «mensajes-tú» aquellos en los que manifiesto a la otra persona lo que ella tiene que hacer, produciendo de ese modo nuevos conflictos sobre los ya existentes: «deja de molestarme», «eso no se hace», «así no vas a llegar a ninguna parte», «no tienes ni idea», «contigo no se puede hablar», «no chilles más». El resultado es que dada mi agresividad no logro mostrarte mis verdaderos sentimientos, y además te causaré un escozor innecesario.

Utiliza los «mensajes-yo»

Son mensajes-yo los que usan formas positivas para poner de manifiesto situaciones negativas, los que, sin agresividad, dejan al descubierto el motivo del problema, dando de forma no autoritaria la oportunidad para que el otro me ayude, al comunicarle las razones por las cuales me está causando el problema. De este modo, en lugar de utilizar el «hubieras» u otros reclamos inútiles, el mensaje-yo debería decir: «me siento aturdido y frustrado por este criterio», «hay mucho ruido y no puedo hablar si tengo que estar siempre empezando», «me siento mal a causa de las peleas entre ustedes», «sentí que a nadie le importaba el estado de nuestra casa cuando vi el desorden que dejaron en la cocina; tal vez esperaba demasiado», «no te he entendido bien», «no me he explicado

No es asertivo abandonarse a miedos, volver contra sí los conflictos no afrontados, no querer superar los obstáculos que interfieren el crecimiento, sufrir por sufrir, rumiar el fracaso, refugiarse en la derrota, estancarse. Ser asertivo es reclamar razonablemente lo que supones ser una falta o un comportamiento negativo de otra persona.

bien». De este modo: evito descargar mis nervios sobre ti. Describo tu comportamiento poniendo de relieve la causa de mi problema. Señalo el efecto que tiene en mí tu actuación. Manifiesto los sentimientos que ella me produce, para que te enteres claramente. Indico cuál es la actitud que deseo adoptes. Asumo la responsabilidad sin echarla fuera. No hiero nuestras sensibilidades. Facilito las discusiones relajadamente, evitando respuestas de irritación u hostilidad. Estimulo la comunicación, ayudando a tener confianza en nosotros.

Escucha

Mientras el otro habla, escúchale; no estés pensando en lo que le vas a replicar. No te digas a ti: «es un imbécil, nunca está de acuerdo con lo que digo»; «para demostrar que no le entiendo, le desprecio». No grites. Los altavoces refuerzan la voz, pero no los argumentos. En lugar de gritar más, trata de mejorar la calidad de los argumentos. No te enfurezcas, no amenazas. Evita replicar antes de que el otro termine de hablar. No moralices, no sermonees, no estés siempre con el «deberías» o el «debes». No avergüences ni ridiculices. No juzgues intenciones, sino conductas. No interrogues inquisitorialmente. No chantajeas sentimentalmente («me matas con tu proceder»). No compares.

Actua con asertividad

La personalidad medrosa, susceptible, hipersensible, pusilánime, siempre teme algo pavoroso que en cualquier momento puede caerle encima: una enfermedad, una repercusión negativa de su conducta, la muerte, algo impreciso, nebuloso. La escala de Mohs, indicadora del grado de dureza de los minerales, va del talco al diamante; el primero es rayado por todos, el último raya a todos sin ser rayado por ninguno. Hay gentes similares a una masa informe de talco laminar, todo los afecta, todo los sensibiliza, todo los hiera. Acaban por volverse hipocondríacos, y prestan excesiva atención a sus males antes que a sus interlocutores. No es asertivo abandonarse a miedos, volver contra sí los conflictos no afrontados, no querer superar los obstáculos que interfieren el crecimiento, sufrir por sufrir, rumiar el fracaso, refugiarse en la derrota, estancarse. Ser asertivo es reclamar razonablemente lo que supones ser una falta o un comportamiento negativo de otra persona. Dile sin acritud lo que crees que no hizo bien. Di «no» sin herir, sin que se sienta rechazada. Defiende tus derechos sin agredir.