

## ¡NUESTRA FORMA DE APROXIMARNOS LOS CONFLICTOS!



**Marco A. Fernández Navarrete**  
Persona

*Si los problemas no los tratamos con honestidad y franqueza construiremos una relación artificial, similar a “un castillo construido sobre arena”.*

La presente nota responde a un conjunto de observaciones profesionales efectuadas en diferentes contextos organizacionales y estimo pertinentes de tratar, toda vez que, la tendencia es pasar tiempos muy prolongados; años e incluso vidas enteras de personas pasándola mal por no saber enfrentar de manera razonable sus conflictos.

Debemos partir reconociendo que nuestra naturaleza social y la interdependencia con otras personas hacen que los conflictos sean parte de nuestra cotidianidad, lejos de lo que normalmente pensamos, los conflictos son positivos y fuente por excelencia de crecimiento de las personas, el punto está en saber cómo tratarlos y gestionarlos con una perspectiva constructiva. Los conflictos entre las personas ocurren con más frecuencia de la que desearíamos, siendo la tendencia evitar enfrentarlos por no querer salir de nuestra zona de comodidad. Ello seguramente porque la palabra problema o conflicto evoca pelea, discusión, malos ratos, etc.

Los conflictos son inevitables y también necesarios. Pueden ser un motor de cambio o factor de desgaste y disolución en la medida que no se resuelvan correctamente. Existen conductas que por lo general provocan una escalada del conflicto, y que convierten problemas chicos en enormes. A continuación me referiré a algunas de ellas:

**Ser indirecto y reservado:** dados nuestros rasgos de personalidad habrá gente más o menos expresiva que otras, no obstante, pareciera ser que eludir los temas conflictivos parece ser más cómodo para todos. No enfrentar la problemática es la decisión más frecuente y en efecto logramos tranquilidad aparente, pero perdemos sostenidamente calidad de vida.

**Buscar al culpable o asignar culpas:** hacer transferencia de responsabilidad suele ser otro mecanismo efectivo para mantener la tranquilidad momentánea, luego, podemos ver como esto daña ostensiblemente nuestras relaciones con los demás, instalando en nuestra mente la idea de un problema al cual debemos resignarnos. Aquí, la cuestión es preguntarnos ¿me afecta?, si nuestra respuesta es sí, entonces algo tengo que ver con el conflicto y por tanto tomo acción.

**Atacar a la persona, no al problema:** es muy normal que el conflicto sea de carácter funcional y tenga que ver con formas de hacer las cosas, más que con temas personales. Hay que estar muy claro de esto para evitar entrar en el plano de las descalificaciones personales y dañar seriamente la relación con mi interlocutor. Debemos mejorar nuestra tolerancia a las diferencias y comprender que todos tenemos nuestras debilidades y nuestras fortalezas.

**Intentar manejar el conflicto en forma emocional:** buscar soluciones parche al conflicto utilizando nuestro capital afectivo con las personas será siempre una mala fórmula, poniéndonos al límite de la manipulación con los demás. “Tú sabes que te estimo, para que vamos a afectar nuestra relación”, en una frase muy frecuente que retrata la conducta indicada. Si los problemas no los tratamos con honestidad y franqueza construiremos una relación artificial, similar a “un castillo construido sobre arena”.

**Estallar sin pensar en lo que se dice:** la sabiduría popular nos dice “cuenta hasta diez, antes de reaccionar”. Es un excelente consejo en situaciones de conflicto, debemos recordar que las palabras tienen un significado y pueden llegar a afectar en forma indefinida una relación. Cuando verdaderamente he tomado la decisión de contribuir a resolver un conflicto, deberé estar dispuesto a controlar mi impulsividad en beneficio de la relación. No se trata de callar, se trata de dar contexto asertivo a nuestras palabras de tal manera que aporten valor a la dinámica de resolución de conflicto. Ser empático y pensar antes de hablar siempre serán recursos de invaluable importancia en estos casos.

**Actuar como víctima:** “rasgar vestiduras” y creer que el único perjudicado soy yo con el presente conflicto me hacen caer en una condición de inmovilidad frente al problema, que además de repercutir negativamente en la imagen que los demás construyen de mí, puede incluso llegar a dañar seriamente mi autoestima. No debemos olvidar que cada uno de nosotros es una persona válida y digna, solamente estamos pensando diferente frente a las cosas que ocurren.

**Luchar por imponer un punto de vista:** la arrogancia y la soberbia son pésimos aliados en cualquier dinámica de resolución de conflicto. Debemos estar claros que la mayoría de las veces un conflicto entre A y B, trae como resultado una visión C de las cosas. Esa es la magia de un conflicto que hace crecer a las personas o grupos. Una posición autorreferente de alguna de las partes empobrecerá el alcance de la solución al problema.

Destaco que este tema es abordado desde distintas líneas disciplinarias dando pautas para abordar los conflictos, luego, desde mi experiencia he podido comprobar que frente a situaciones de conflicto en grupos de personas que trabajan juntos, cualquier esfuerzo metodológico para trabajar el conflicto debe siempre partir definiendo los valores o principios relacionales bajo los cuales se llevara a cabo la conversación (mediación), para posteriormente establecer el o los criterios bajo los cuales se propondrán las soluciones al conflicto. Intentar resolver un conflicto sin haber definido y consensuado claramente un criterio será como “apagar el fuego con bencina”, agravaremos el problema y viviremos mucho tiempo más con esa condicionante.

Finalmente, podemos establecer una analogía entre una dinámica de mediación frente a un conflicto y la curación de una herida provocada por alguna causa. Cuando concurrimos al centro hospitalario, lo primero que nos hacen los facultativos es hacer un diagnóstico de la lesión para luego proceder a limpiar, desinfectar, agregar algún antibiótico, hacer la sutura de la herida y finalmente poner un apósito de protección. Resolver un conflicto en forma participativa es exactamente lo mismo. Es un protocolo muy cuidadoso y delicado, de tal manera que de tal manera que si imaginamos una herida a la cual se ha puesto sutura sin limpieza ni desinfección, ya podemos imaginar lo que pasara ¿verdad?

**Marco A. Fernández Navarrete**  
[marco@posibilitas.cl](mailto:marco@posibilitas.cl)

