

¿Tienes conflictos personales?

Por Jorge A. Oriza Vargas © 293-2016

La vida cotidiana hace que con frecuencia, lleguemos a estar en conflicto con otras personas; estos conflictos¹ personales, y quizá mejor denominados interpersonales, tienen por supuesto muy diversos orígenes y complejidad, dependiendo de su propia circunstancia. Seguramente la posición común, cómoda, ante este tipo de conflictos, es afirmar que quién generó el conflicto, o el que “tiene la culpa” sea el otro, no nosotros; sea compañero de trabajo, sea tu pareja o un familiar, o un vecino, suponemos que las cosas suceden porque los demás tienen la culpa (“yo estoy bien, tú estás mal”). Sin embargo, lo más importante para salir de un conflicto con otra persona, para resolverlo, es analizar objetivamente y en primer lugar, sus posibles causas, que no necesariamente surgen todas de la otra persona, sino que pueden estar en nosotros mismos. Identificando las causas, podemos entonces esforzarnos en encontrar las vías de solución; como en el caso del médico, si no hay un diagnóstico certero, no habrá cura al mal. A continuación algunas recomendaciones, para analizar la posibilidad de diagnosticar e intentar resolver, o como se dice también, gestionar, nuestros conflictos.

- El primer paso, es como decía, analizar posibles causas. Y para ello, es indispensable, desde nuestro punto de vista, tratar de encontrarlas con el enfoque de “responsables” y no de “culpables”. En la gran mayoría de conflictos entre amigos, compañeros de trabajo, familiares, etc. existen responsabilidades en ambas partes, de lo que se hizo o en contraparte, se dejó de hacer. Encontrarlas con madurez y sentido autocrítico, ayuda a diagnosticar el conflicto sobre la mayor aproximación a la realidad, no a lo que yo pienso de ella o mis prejuicios sobre la otra persona. Prejuizar, culpar siempre al otro, nos puede alejar de la realidad.
- En ese análisis autocrítico, es fundamental comprender que todos somos “humanos”; nos equivocamos, y asumimos actitudes y en general conductas, que pueden ser generadoras de conflictos con los demás. Por ejemplo, actitudes egoístas, indiferentes, intolerantes, de soberbia o rencor, o faltas de comprensión o respeto al otro; o actitudes derivadas de emociones descontroladas, como el enojo o la ira, o el estrés, o la ansiedad, pudieron salir de nosotros y generar el conflicto.
- Por lo general, una gran mayoría de conflictos, se generan por diferentes intereses² de las partes; pudiendo ser legítimos, o incluso ilegítimos, pero al ser diferentes de persona a persona, es necesario reconocerlos, pues pueden estar en la base de la generación del conflicto; más si son ilegítimos, es decir, violan códigos éticos, reglas, normas, o leyes, es indispensable identificarlos y hacer las aclaraciones que procedan

¹ El tema es tratado en nuestro libro Relaciones Humanas, Editorial Trillas, México, 2014.

² Este tema, lo traté en los artículos (Cápsulas) #s 55, 235, 285 o la pasada Cápsula ADEf 292.

con la otra persona, respetuosamente, porque estos son los factores causales de muchos conflictos. Diferentes valores, o diferentes valoraciones de las cosas, diferentes costumbres, están asociadas a diferentes intereses que pueden caer en conflicto.

- Un factor también causal de una gran mayoría de conflictos, es la ausencia de, o la mala, comunicación; o en general deficiencias diversas en los procesos de comunicación³. Este es un tema muy amplio, y lo importante es encontrar esos factores de comunicación causales del conflicto, ya sea como receptores –si no supimos escuchar- o como transmisores, o por haber sido víctimas de medios actuales de comunicación distractores o inadecuados para todos los objetivos de interacción humana, o para diferentes tipos de mensajes; es muy necesario analizar el papel de la “mala” comunicación en la generación del conflicto.

Una vez encontradas las causas, podemos estar en posibilidades de buscar la solución, pues esta depende lógicamente, de contrarrestar o resolver cada una de las causas (por ejemplo, la mala comunicación se resuelve esmerándose en mejorar dicha comunicación). Y es que encontrar soluciones, depende antes que todo, de actitudes conciliadoras, maduras, humildes, abiertas a la comunicación -sabiendo escuchar- llegando incluso al diálogo⁴, sobre todo en el caso de haber sido nosotros los generadores del conflicto; este sería el primer paso para su solución.

Como hemos planteado en nuestros libros y artículos, el recurso fundamental para resolver cualquier conflicto es la inteligencia emocional. Esto significa hacer el esfuerzo por identificar y reconocer, las emociones y sentimientos generadores de nuestras actitudes o conductas, mismas que propiciaron o intervinieron en el conflicto. Y en el proceso de solución, siendo conscientes de esas emociones y sentimientos, tener la capacidad de regularlas y dominarlas, recurriendo al autoperdón, y la prudencia, por ejemplo. Ser empáticos, para reconocer las emociones y sentimientos que pudo tener –o aún tiene- la otra persona, para favorecer situaciones de reconciliación, y quizá llegar al perdón, es también de suma importancia. Recordar que el perdón⁵ es una cualidad altamente demandante de inteligencia emocional, que a quién más beneficia, es al que perdona, porque lo libera de sus sentimientos negativos, del rencor, que le pueden dañar incluso su salud.

Así que las bases para la solución de un conflicto, siempre estarán relacionadas con la inteligencia emocional, la buena comunicación y el diálogo. Por supuesto existen otras

³ Es conveniente estudiar o revisar el tema de la comunicación interpersonal; pongo a su alcance, por ejemplo, las cápsulas 15, 16, 53, 66, 73, 87, 177 y otras. También en nuestro libro (Op. cit.), capítulos 11 y 12.

⁴ Ver las cápsulas sobre comunicación y diálogo (Op.Cit.)

⁵ Sugiero leer la cápsula sobre el perdón (96) o el perdón en la relación de pareja (162),

técnicas, relacionadas con los procesos de negociación y solución de conflictos⁶, pero las bases, desde nuestro punto de vista, son las que mencionamos. Ojalá y me retroalimente con sus puntos de vista.

Jaov'

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: iem@iema-oriza.com

NOTA: Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes. Todas las Cápsulas de ADEF, tienen registro de derechos de autor vigente.

⁶ En nuestro libro (op.cit) se dan algunas ideas; ver pág. 144.