

La inteligencia emocional en los conflictos

Por Jorge A. Oriza Vargas © (39-2010)

Un conflicto es *una situación problemática, un desacuerdo, que es percibido entre dos o más partes, por diferencias de opinión, de intereses, de valores, responsabilidades o propósitos*¹. El conflicto se puede dar entre personas, entre personas y grupos, o entre grupos en una organización, y más allá de la empresa, entre grupos políticos, países, etc.

La Real Academia Española², nos dice en su definición que el conflicto tiene que ver con el combate, la lucha, la pelea, los enfrentamientos, apuros y situaciones de difícil salida; problemas, materia de discusión, o la coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo. Como vemos, hay muy diversas formas de definir al conflicto, sin embargo en la gran mayoría de sus interpretaciones, el conflicto puede verse, en relaciones de causa y efecto, como el efecto o el resultado de una interacción entre personas o grupos, en la que se dieron posiciones opuestas, diferencias, intereses o valores opuestos, y sobre todo, emociones descontroladas, por lo general opuestas entre los que están en conflicto, mismas que enfrentan a las personas y las llevan como dice una de las definiciones, a situaciones de difícil salida o problemáticas.

Seguramente hay muy diversos tipos de conflictos, y como mencionábamos, muchos de ellos entre grupos, organizaciones o incluso los llamados conflictos sociales. En este artículo, sólo nos referiremos brevemente a los conflictos entre personas y sobre todo, a dos cosas, las causas más frecuentes que los originan y los recursos personales para resolverlos.

En principio, una de las principales causas de la mayoría de conflictos entre personas, en ámbitos familiares, laborales o incluso políticos y sociales, es la arrogancia o la soberbia que suele distinguir a numerosas personas en la actualidad, que piensan que sólo sus puntos de vista o sus creencias o ideas son las correctas o las verdaderas, y se muestran intolerantes o irrespetuosos con los puntos de vista e ideas de las otras personas. O se muestran intolerantes con las personas mismas, sólo en razón a su forma de pensar o actuar. La falta de respeto e insistencia, la intolerancia a aceptar que todos tenemos el derecho a pensar, sentir y actuar de manera diferente (por supuesto sin afectar a nadie), viene siendo en la actualidad la causa de numerosos conflictos. Las personas con mentes rígidas, radicales, dogmáticas e irracionales, por lo general caen en conflicto en sus interacciones con los demás. Otra causa importante de

¹ Gibson, Ivancevich y Donnelly, *Las Organizaciones*, McGraw Hill, 8a Edición, 1996.

² Tomada de http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=conflicto

numerosos conflictos humanos, se origina en la inmadurez o en la falta de inteligencia emocional de las personas, ante diversas interacciones con sus semejantes, también en el ámbito familiar, laboral, político o social. Me refiero a emociones descontroladas de miedo, enojo, coraje, odio, venganza, ansiedad, desesperación, estrés incluso excesivo. Emociones reprimidas o no manejadas con dominio personal, que generan rencor o que propician lenguajes ofensivos y en muchos casos, actitudes y mensajes cargados de burla, de ironía o de sarcasmo, por lo general causan muchos conflictos.

Lo interesante en estas aproximaciones a las causas del conflicto, es que como vemos, es frecuente que sea la falta de inteligencia emocional la que en muchos de los casos, haya sido el elemento generador del conflicto, pues si bien las diferencias son explicables, es la forma de responder a ellas la que causa el conflicto. Pero por otra parte, la solución del conflicto desde nuestro punto de vista, también tiene que ver con la inteligencia emocional, pues de entrada si actuamos con inteligencia emocional, vamos a evitar desde el origen un posible conflicto, pero también, si ya se dio el conflicto, será la conducta sustentada en la inteligencia emocional la que nos ayudará a resolverlo. Es decir, el principal requisito que deben asumir las partes en conflicto para llegar a su solución, es actuar con inteligencia emocional.

El manejar o gestionar adecuadamente un conflicto, es precisamente un atributo de quién tiene un buen nivel de *inteligencia emocional*³ ya que se necesita actuar con aptitudes y actitudes como: el conocimiento y conciencia de las propias emociones y de las de los demás; aceptar que tanto nosotros como la otra parte, *generamos emociones*, de manera natural en razón a la experiencia generadora del conflicto, y que debemos manejarlas con inteligencia; esto lleva al *autodominio* (de las mismas), para pensar, razonar, y coordinar la solución del conflicto, haciendo un esfuerzo importante de coherencia con valores como el respeto, la comprensión, la amistad, la tolerancia, la prudencia, etc. Así también, la empatía y la comprensión, para aceptar las razones y argumentos de los otros, aceptar sus emociones y sentimientos para bajar las tensiones emocionales del conflicto y llevarlo al terreno del diálogo y la razón. Los pasos iniciales de autodominio, permiten precisamente abordar el conflicto con fines conciliadores, buscando a través del diálogo, el entendimiento y los consensos en las soluciones. En fin, hay mucho que decir en este tema, pero le dejo a usted la reflexión sobre sus áreas de oportunidad para abordar los conflictos que se le presenten, con inteligencia emocional o a ser emocionalmente inteligente, a ser prudente y tolerante, para evitar caer de raíz, en algún conflicto.

³ Oriza Vargas Jorge, De Jefe a Líder, p. 89 y siguientes

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail:
foriza@prodigy.net.mx

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.

**Recuerda: Seminario De Jefe a Líder, próximo 11 de septiembre.
Aún hay lugares, comunícate conmigo en este mail:
foriza@prodigy.net.mx y visita mi sitio: www.iema-oriza.com**

Busca las secciones de *empresa* y del *matrimonio*; ahí encontrarás algunas ideas útiles para cada uno de estos temas

**Otros temas en cápsulas siguientes:
*El estado de ánimo, la lealtad.***

