

MANEJO ADECUADO DE CONFLICTOS

En la vida normal de familia, se presentan muchas situaciones que generan conflicto al interior de la misma o hacia fuera; entre otros se encuentran los problemas con uno de los padres, con una norma o decisión familiar, con el trato inadecuado a alguien, o con una situación extraordinaria.

El conflicto es un aspecto que ocupa un considerable lugar en la vida: pensar que se puede pasar sin ello es utópico. Pero lo que sí podemos hacer es aprender a solucionarlo de forma creativa.

“Abordar los conflictos en un grupo familiar supone aprender **EL ARTE DE DIALOGAR**, que está fundamentado en el reconocimiento del otro como un “Interlocutor digno”, por tanto merece ser escuchado y lo que diga ponerlo a Consideración, para que desde los argumentos y no desde las opiniones se pueda buscar la verdad”.

Desde este presupuesto es importante enfatizar en el compromiso que tiene el padre de familia como acompañante familiar, se debe cuidar de manejar un correcto vocabulario y hacer entender que casi siempre la palabra precede a la acción y es el primer símbolo de paz en nuestro interior. Generalmente en el manejo del conflicto podemos encontrar las siguientes posturas:

- **Gana – pierde.** Ocurre cuando una de las partes evita el enfrentamiento de forma sistemática por pereza, desidia o miedo. Son personas que evitan el conflicto a priori y prefieren perder de entrada en lugar de enfrentarse al otro, independientemente que puedan tener sus razones. El conflicto les genera angustia y la única salida que encuentran es la huida. Negar el conflicto no parece ser una solución adecuada a menos que el tema sea de poca importancia. Lo mejor es encontrar la forma oportuna de enfrentarse a ello y confrontar. En esta clase de conflictos también están los que quieren y pretenden vencer siempre. Son los que no escuchan razones, porque su punto de vista es absolutamente correcto. Consiguen imponer su opinión cuando el otro es débil, frágil o en algún modo dependiente e inferior.
- **Pierde – pierde.** Los conflictos donde ambas partes pierden son los conflictos mal manejados y mal resueltos. Son fácilmente reconocibles porque las personas se quedan con una sensación de insatisfacción, frustración, impotencia y soledad. Son conflictos en los que la falta de escucha, el juzgar al otro de entrada, las posturas extremas y el lenguaje ofensivo van distanciando a las personas involucradas hasta construir barreras de prejuicios que pueden minar una relación. El afecto por el otro nos puede jugar malas pasadas, cuando todo lo que estamos haciendo es "por él". El chantaje emocional, explícito o involuntario, también debilita la relación e introduce deficiencias en el desarrollo emocional, psicológico y humano. El resultado pierde-pierde se da no sólo cuando se pierde la batalla, sino cuando de alguna forma se pierde también algo de la otra persona.
- **Gana – gana** es el conflicto positivo que aquí quisiéramos enfocar. Se gana a través de la comprensión del otro y la negociación de los valores en juego. Se gana cuando se aprende y cuando se crece, al menos un

poco. Se negocian las condiciones, los tiempos, las modalidades, etc. para solucionar el conflicto. Todos ceden algo y todos ganan algo. Este parece el modo más eficaz y sano para enfrentarse a situaciones conflictivas. Lo importante no es cómo eliminar o prevenir el conflicto, sino cómo sostener una controversia animada, en lugar de disputas letales.

Para resolver adecuadamente los conflictos es importante:

Aunque hay muchas formas de abordar este tema, me parece útil sugerir estos pasos, definiéndolos claramente en cada situación:

1. ¿Cuál es el problema?
2. ¿Quién tiene el problema?
3. ¿Qué sabemos sobre el tema?
4. ¿Qué alternativas hay?
5. ¿Qué curso de acción elegimos?
6. ¿Ha sido una elección acertada?

¿Cuál es el problema?

Definir de forma clara y concisa el tema.

Este primer paso es de fundamental importancia. La primera pregunta, clave para todo el proceso de resolución, nos obliga a definir el problema en cuestión de forma clara, concisa y concreta:

- hay que utilizar palabras sencillas y
- formular el problema en una frase,
- utilizando un lenguaje adecuado.

La formulación del problema ha de ser clara y no muy larga. La frase utilizada debería definir el problema de una forma muy concreta.

Es muy importante utilizar un lenguaje descriptivo, para no plantear el asunto con juicios de valor que descalifiquen de entrada situaciones, personas o acciones.

Si se decide abordar un problema, hay que centrarse en ello sin pretender solucionar varios asuntos a la vez: mezclar problemas es la mejor manera de no resolver ninguno de ellos. Una forma útil para enfocar el tema que más nos interesa tratar, es escribir un listado de todos los asuntos que nos preocupan, con el fin de apartarlos temporalmente de la discusión y dejarlos para otro momento. De este modo, los padres no se enfrentarán con “el desastre de mi hijo”, sino con un aspecto o un comportamiento específico que él mantiene. Este método resulta extremadamente útil para ambas partes: los padres pueden focalizar su atención y energía en resolver un solo asunto y el hijo percibirá que no es “un fracaso viviente”, sino que hay algo concreto que tratar.

Hay veces en las que la simple definición del problema finaliza el conflicto, porque ni siquiera existía. Esto ocurre, como muestra, cuando los padres tienen un problema, mientras su hijo tiene otro.

¿Quién tiene el problema?

A cada uno su problema.

Todas las cosas pueden ser observadas bajo diferentes puntos de vista. Lo mismo ocurre con los problemas. Por eso lo que es un problema para alguien, puede no serlo para otra persona.

Los problemas no existen “de por sí”, en abstracto, sino que siempre existen “para alguien”. Yo tengo un problema.

Si su solución depende de mí, entonces no hay conflicto con otras personas: es mi problema.

El problema personal se transforma en **asunto interpersonal** cuando su solución implica la colaboración de otras personas. El asunto interpersonal se transforma en **conflicto interpersonal** cuando las dos partes no están de acuerdo en su formulación o solución.

Es importante diferenciar los problemas de los hijos de los problemas de los padres. Este es un tema difícil pero fundamental, ya que si esto no queda claro es difícil resolver.

En casi todos los conflictos subyace un manejo de poder, ya que cada una de las partes cree que tiene la mejor forma de solucionarlo y por ello trata de imponerlo.

El conflicto padres/hijos es un conflicto de poder.

No es un enfrentamiento, los padres han empezado a ejercer su rol justamente tomando todas las decisiones y responsabilidades sobre sus bebés. Sin embargo, con el tiempo los chicos van creciendo y a lo largo de este proceso hacia la autonomía personal se hacen individuos independientes. Estas diferencias suelen hacerse más evidentes durante la adolescencia.

Habría que intentar:

- Escucharse. Es la actitud fundamental para que el conflicto no acabe con la simple imposición de una postura sobre otra.
- Cada parte necesita dar razones a favor y en contra con respecto al tema objeto de discusión.
- Hay que esforzarse por entender la perspectiva del otro, ponerse en su lugar en la medida de lo posible.

- Encontrar puntos en común o posibles áreas de acuerdo, un terreno común sobre el que basar posibles acuerdos.

¿Qué sabemos sobre el tema?

Adquirir información.

Es muy difícil que conozcamos todo sobre la cuestión que nos preocupa. Si nuestro hijo llega tarde, podremos tener varias hipótesis sobre la razón de su retraso (desde las más fantasiosas hasta las más catastróficas), pero realmente no sabremos qué ha ocurrido hasta que no se lo preguntemos.

No podemos pretender “saberlo todo”. Aunque la experiencia de los padres sea mayor que la de sus hijos, es importante preguntarles y escucharles con actitud abierta.

Es difícil resolver un problema teniendo pocos datos. Es aconsejable adquirir más información sobre el asunto que nos interesa, buscando en posibles fuentes alternativas. Esto nos permitirá dialogar con conocimiento y, además, nos ayudará a ver y crear más alternativas de las que inicialmente tengamos.

¿Existen alternativas?

Generar alternativas.

Generalmente estamos acostumbrados a ver las cosas como “blancas” o “negras”, es decir, de forma dilemática. En la realidad, la mayor parte de las personas nos movemos en una infinita “gama de grises”, que es la vida; pero ante situaciones de conflicto, tenemos la tendencia a exagerar los extremos: si nuestro hijo “tira” por un lado, nosotros por supuesto le llevamos la contraria y viceversa. Este tirar de la cuerda generalmente lleva a la ruptura, que no suele ser gratificante para nadie. La ruptura es el final del diálogo y de la posibilidad de solucionar un conflicto de forma positiva.

En lugar de considerar una cosa como “buena/mala”, o que “se hace/no se hace” etc., este paso del método nos invita a tomar conciencia de que no es “la cosa en sí” buena o mala, sino que depende del valor que le atribuimos. Probablemente los sujetos involucrados valoren el asunto de forma diferente y por ello haya conflicto.

Los conflictos no existen “de por sí”, sino que existen **conflictos de valores**: para mí esto es malo, peligroso o feo, pero para mi hijo no. Por ello y para llegar a una solución aceptable para todos, será importante intentar explicitar los valores en juego, sabiendo que los valores son siempre importantes para quiénes los sostengan. Entender los valores del otro puede agilizar mucho el proceso de resolución.

Con esta actitud seremos capaces de generar un mayor número de alternativas posibles aceptables para ambas partes.

Ha llegado el momento de elegir.

¿Qué curso de acción elegimos?

Elegir una solución.

Una vez considerados los pros y los contras de cada una de las alternativas generadas, se puede elegir.

No tiene por qué haber una única solución. Varias entre ellas pueden ser adecuadas. Dependerá de la valoración que se haga en relación a sus implicaciones y sobre todo sus posibles consecuencias. Las soluciones intermedias, y no las extremas, suelen ser las más adecuadas, pues ninguna de las partes se verá completamente afectada. No es cuestión de que alguien gane y el otro pierda, sino de que ambos ganen algo y crezcan.

Padres e hijos deberán trabajar juntos para pactar y elegir lo que para ambos es aceptable. La decisión final será factible y respetada, cuando salvaguarde parte de los valores en juego del hijo y parte de los de sus padres.

En el proceso de una buena resolución de conflictos no debería haber “vencedores y vencidos”.

¿Ha sido una elección acertada?

Actuar y verificar.

Una vez puesta en marcha la solución elegida, habrá que valorar las consecuencias.

Si el conflicto parece haberse solucionado de forma suficientemente buena, nos congratularemos por los resultados conseguidos (a veces nos olvidamos subrayar lo que hacemos correctamente).

En caso contrario, se optará por volver al punto 4 y escoger otra solución. La clásica expresión de “te lo había dicho” no sirve de mucho: es importante creer que existe una solución más adecuada y seguir trabajando para encontrarla y realizarla.

No hay que olvidar que somos responsables de las consecuencias de nuestras decisiones y acciones, independientemente de que hayamos acertado o no.