


# 10 COSAS QUE NO VAN A AYUDARTE A RESOLVER TUS CONFLICTOS CON LOS DEMÁS

FRANCESC MARTÍ FERNÁNDEZ  
MC MUTUAL  
[fmarti@mc-mutual.com](mailto:fmarti@mc-mutual.com)

EL CONFLICTO ES ALGO NORMAL EN LAS RELACIONES HUMANAS; AL FIN Y AL CABO EN NINGUNA RELACIÓN SANA UNO ESPERARÍA ESTAR SIEMPRE DE ACUERDO CON EL OTRO EN TODO MOMENTO. APRENDER A LIDIAR CON EL CONFLICTO EN LUGAR DE EVITARLO ES CRUCIAL PARA MANTENER UNAS BUENAS RELACIONES CON LOS DEMÁS.



El conflicto surge de las diferencias, por triviales que éstas puedan parecer. Cuando las personas discrepamos sobre nuestras opiniones o necesidades, solemos sentir la oposición del otro como una ofensa personal, nos sentimos cuestionados y atacados, lo que activa en nosotros una fuerte respuesta emocional. En lugar de centrarnos en resolver el asunto sobre el que discrepamos, dirigimos toda nuestra atención y energía a responder a la persona que nos “desafía” y a proteger nuestras necesidades personales de respeto, estima y seguridad, de la amenaza que percibimos en el otro. De modo que, finalmente, acaba siendo una “cuestión personal” el verdadero núcleo del problema.

Decía el escritor chino Lin Yutang: “Los conflictos existen siempre, no

tratéis de evitarlos sino de entenderlos”. Ciertamente es que los conflictos siguen manifestándose aun cuando los ignoramos. Evitarlos no los hace desaparecer, se quedan con nosotros hasta que nos enfrentamos a ellos y los resolvemos. Aprender a resolverlos es un arte que requiere mucho tiempo y dedicación, y en este artículo no va a ser posible explicar todo lo que hay que saber sobre este tema. Por ahora deberemos conformarnos con aprender 10 cosas que no deberíamos hacer nunca cuando nos encontramos ante un conflicto:

1. **“Explotar” emocionalmente:** Las situaciones de conflicto pueden generar mucha tensión. Si reaccionamos de forma exagerada, renegando, gritando o llorando, es muy probable que los demás

se pongan a la defensiva y no sean sensibles a nuestras necesidades.

2. **No escuchar:** Nos estaremos perdiendo un montón de información sobre cómo lo ve el otro y cómo se está sintiendo. Lo que es seguro es que muy contento con nosotros no estará, pues a nadie le gusta sentirse ignorado.
3. **Empeñarse en ganar a toda costa para demostrar que uno tiene razón:** a veces la "realidad" no es más que un consenso entre diferentes puntos de vista y la mejor solución es la que tiene en consideración a todos.
4. **Mantenerse anclado en viejos rencores y resentimientos del pasado:** en lugar de mirar al pasado y buscar culpables, debemos centrarnos en lo que uno puede hacer "aquí y ahora" para resolver el presente y mejorar el futuro.
5. **Engrosar el conflicto a base de sacar viejos trapos sucios:** lo hacemos para cargarnos de razones, pero esto, lejos de resolver el problema, aún lo hace más grande.
6. **Expresarse mediante ambigüedades y generalizaciones:** Si utilizamos expresiones del tipo: "nunca llegas a tiempo", "todo lo haces mal" o "siempre te olvidas de todo", los otros no sabrán exactamente a qué hechos concretos nos referimos y se sentirán injustamente atacados.

7. **Ir con rodeos y mostrarse enojado por cosas que no son realmente el problema:** Si no decimos claramente lo que nos está molestando y esperamos a que sean los demás quienes se den cuenta, sólo conseguiremos desorientarles y hacer más difícil la solución.
8. **Almacenar viejos rencores:** Ir acumulando agravios a lo largo del tiempo que hieren nuestros sentimientos es contraproducente.
9. **Expresar el enfado con acciones y no con palabras:** Si nos sentimos molestos con alguien, no debemos mostrar nuestro enojo evitándolo, respondiéndole de malas maneras o poniéndole mala cara. Si realmente queremos que lo sepa es preferible decírselo; y si puede ser con respeto mejor.
10. **Dar golpes bajos:** atacar al otro con comentarios despectivos sobre su persona para defender

tu punto de vista, por ejemplo: "No estás de acuerdo porque eres un tacaño..."; no lleva a ninguna parte.

Cuando no se gestionan correctamente los conflictos pueden dañar gravemente nuestras relaciones e incluso pueden suponer un riesgo importante para nuestra salud. Pero cuando se tratan de una manera respetuosa y positiva, representan una oportunidad para crecer, estrechar lazos con los demás y mejorar aquellos aspectos de la relación que no estaban funcionando. En este sentido las empresas tampoco escapan a esta realidad. Conflictos de todo tipo pueden surgir, en mayor o menor medida, en cualquier organización perjudicando el desarrollo normal del trabajo y la salud de los trabajadores, si no se afrontan adecuadamente. En relación con los conflictos, la diferencia entre las organizaciones, como entre las personas, no radica tanto en tener o no conflictos, sino en la habilidad de éstas para afrontarlos satisfactoriamente.

