

Aprendiendo a manejar conflictos

Los conflictos son una realidad muy frecuente entre las personas, tan humana como el amor y el deseo, aunque muchas veces menos grata que éstas. Los conflictos ponen en jaque la felicidad humana, consumen recursos, destruyen vidas, desgastan a las personas. Aprender a manejarlos de manera constructiva podría resultar uno de los mayores desafíos para las personas y una de las fuentes más auténticas de concordia y armonía de las buenas relaciones humanas.

Algunas ideas podrían ayudarnos a pensar, elaborar y manejar conflictos.

La primera idea a tener en cuenta es que los conflictos echan sus raíces en las diferencias entre las personas que son percibidas como opuestas; dicho en otros términos el conflicto es una realidad que se manifiesta como conductas contradictorias apoyadas en la idea de incompatibilidad, opuesto y/o contrario. Sin embargo, no es que efectivamente exista tal contradicción sino más bien que esta contradicción es percibida por las personas involucradas en el conflicto.

Veamos entonces de qué se trata esto de “percibir”. Todas las personas tenemos un montón de “moldes o estructuras internas” con las que ordenamos y ponemos significado a la realidad que nos rodea. Digámoslo de este otro modo, a nuestra disposición y fuera de nosotros existe toda una realidad con características propias, personas, acontecimientos, naturaleza, sucesos, cosas... imaginemos todo lo que nos rodea ahora y toda la realidad a la que venimos teniendo acceso en nuestro cotidiano vivir. Esa realidad nos llega tal cual es, sin embargo, eso no significa que nosotros la “captamos” tal como ella es, sino que lo hacemos de acuerdo con nuestros propios moldes y estructuras, es decir que todo lo que nos rodea entra por nuestros sentidos y es ordenado, clasificado y significado por nosotros de acuerdo a un conjunto de códigos internos, moldes y estructuras que venimos haciéndonos desde que somos niños.

Cada persona tiene un modo de entender la idea de madre, padre, lealtad, belleza, hijo, responsabilidad, hogar, trabajo, estudio, amistad, amor, odio y tantas otras realidades que nos rodean. ¿De dónde se “saca o aprende” ese modo personal de “leer” la realidad? De haber vivido esas ideas a lo largo de su vida, de lo que cada quien fue aprendiendo y viviendo; y de este modo a cada uno nos ha quedado grabado un modo de “ver” esa realidad, tal que cuando “la reconocemos” fuera de nosotros, decimos “eso es hogar o madre o padre”, porque “reconocemos” que hay coincidencia entre lo exterior y lo que llevamos dentro como idea.

Ahora bien, este modo es común en todas las personas, todos aprendemos del mismo modo. Sin embargo, no todos mantenemos las mismas ideas acerca de las cosas, más bien cada persona tiene una idea propia y personal de la realidad que la rodea y que no necesariamente coincide con la de los demás. En otros términos, podemos decir que cada uno de nosotros posee un modelo o mapa mental, **un modo único de entender la realidad, tan único e irreplicable como cada uno**. Cuando estos modos chocan, es decir son “percibidos” como contradictorios u opuestos, decimos que las personas están en conflicto. Este conflicto puede o no ser traumático, es decir podría ser un desencuentro o desacuerdo sin escalada es decir sin pelea, pero conflicto o desacuerdo al fin.

¿Cómo hacer para manejar el conflicto teniendo en cuenta que cada uno ve la realidad conforme a sus propias ideas internas? ¿Cómo ordenar o significar de otro modo que no suponga enfrentamiento?

Un dato importante es que si aceptamos que la realidad es como es y nosotros accedemos a ella conforma a nuestros esquemas propios, es seguro que podría haber tantos modos como personas accedan a ella. En este sentido cada persona la ordenará y clasificará conforme a sus propios esquemas internos. Vamos con un ejemplo: yo veo que Juan es una persona arisca, lo cierto es que ese es el modo que yo tengo de ver a Juan porque en mis esquemas internos por alguna razón “resalta” esta característica de Juan. María podría pensar que Juan es una persona buena, porque para los registros internos de María esta característica es la que destaca o la que ella puede “recortar” de todas las características que seguramente tendrá Juan. Y así María y yo podríamos discutir acerca de las características de Juan sin ponernos de acuerdo.

¿De qué depende que cada persona “resalte” una característica u otra de la realidad?
Depende de nuestras VALORACIONES internas, de cómo valoramos las cosas y las connotamos positiva o negativamente.

En el ejemplo yo valoro negativamente el que Juan sea arisco y María valora positivamente que sea bueno, de modo que para ambas esas características nos “resaltan o sobresalen de Juan”. **Si las dos nos detenemos en discutir sobre esas dos características podría ser una lucha interminable porque seguramente cada uno encontrará razones sobradas para sustentar la propia “mirada sobre Juan”.**

El secreto para manejar la pelea no está allí. El secreto está en hacer consciente que *lo que cada una de nosotras ve, no es más que eso, lo que cada una ve, resalta, valora, y significa*

positiva o negativamente, pero eso no le da identidad completa ni a Juan ni a sus actos. Él es más que ese disminuido recorte que hace cada una de nosotras.

Lo que cada persona ve de la realidad, el modo que tiene de significarla y ordenarla, NO ES LA REALIDAD, sino que es sólo el recortado modo que tiene de verla, y nada más. Quedarse en esa estrecha mirada es, en definitiva, la raíz de los conflictos, mantenerse en la visión recortada de la realidad y enfrentada con las de los demás, sin darse la oportunidad de ver que hay otras maneras de ver la realidad.

Manejar el conflicto empieza por reconocer que la visión personal es disminuida, que la realidad no es como yo la veo sino como es y que para no enfrentarme con los demás, tengo que darme la oportunidad de verla de “manera ampliada”, tratando de incluir más características de esa realidad y no sólo aquellas que para mí son valiosas por exceso o por defecto.

Pero como yo tengo un modo único de ver, para hacer este movimiento de “ampliar la mirada”, necesito del “otro”, que me aporte su mirada, es decir que me incorpore las características de la realidad que para él son salientes, valiosas o disvaliosas; y desde mí estar abierto a escuchar y ver desde su lugar.

El manejo de conflictos comienza por “poner bajo sana sospecha” mi opinión y mirada de las cosas, tal que *el mantenimiento del conflicto es una decisión de no mirar abiertamente desde donde otro mira. Mirar desde donde otro lo hace no significa renunciar a mi mirada sino “sumar la de otros”. Sumar supone agregar la de los demás y no quitar la mía, de tal manera que la realidad quede definida y clasificada por lo que yo y los demás dicen que ven. Desde este modo de mirar la realidad es desde donde se construyen los consensos y los acuerdos, porque a más elementos que definen la realidad común que varias personas miramos, más posibilidades tenemos de encontrar puntos de acuerdo.*

Por eso, mantener o manejar los conflictos en los que nos vemos involucrados comienza con una DECISIÓN VOLUNTARIA de ampliar la mirada que cada uno tiene de la realidad que se nos ha convertido en objeto de conflicto.

El canal de gestión de esta ampliación de la mirada es una comunicación eficaz, tema para una próxima entrega.

María Bettina Raed
Directora Regional
Red Mundial de Oración del Papa Argentina - Uruguay