

10 COSAS QUE NECESITÁS SABER PARA RESOLVER UN CONFLICTO

Por: **Vanessa Carreño Andrés** | www.coachingtobe.es

A ver, que levante la mano el que nunca haya tenido un conflicto con alguien. Nadie, ¿verdad? Es que es imposible. Todos tenemos conflictos en nuestras relaciones personales. Pequeñas o grandes discusiones con tu pareja, un amigo, tus padres, tus hijos, un compañero de trabajo... Con todos ellos surgen problemas, roces y malentendidos y es algo completamente normal. Lo que tal vez ya no lo sea es cómo a veces reaccionamos ante ellos. Cómo, por miedo al conflicto en sí o por no saber cómo solucionarlo, nos complicamos la vida y hacemos que el problema se magnifique.

Por eso lo primero para poder resolver un conflicto con alguien es tener claro que:

1 Tú ves las cosas desde tu punto de vista. Desde ese tienes toda la razón, pero es que la otra persona las está viendo desde el suyo. Y ninguno es mejor ni peor. Son diferentes porque somos personas diferentes, cada una con sus valores, sus creencias, sus experiencias y sus aprendizajes. Y muchas veces lo que nos cuesta es ponernos en el lugar del otro y ver las cosas como él o ella las está viendo. ¿O a ti alguna vez te ha venido alguien contando una movida que ha tenido con otra persona y diciéndote que la razón la tenía el otro? No, a mí tampoco. Uno siempre cree que tiene la razón.

2 Tú y solo tú eres el responsable de tus actos y de tus sentimientos. No puedes hacer responsable al otro de cómo te has sentido.

Por eso, en vez de decir "cuando haces eso me sacas de quicio" o "consigues que me ponga triste", lo correcto sería decir "me pongo muy nerviosa" o "me siento triste cuando haces eso". Siempre usando la primera persona del singular, porque solo uno mismo es responsable de lo que dice, de lo que hace y de lo que siente. Es algo que se ve muy claro cuando, ante la misma situación, dos personas actúan de forma diferente. Tal vez una elija enfadarse y marcharse y la otra se llene de rabia y empiece a gritar. Lo importante es que cada una de ellas es responsable del camino que escoge.

3 Hay que saber encontrar el momento. Si tienes que esperar a recuperar la calma en vez de soltarlo todo envuelto en un manto de rabia y enfado, pues esperas. Deja que se calmen las aguas para no decir cosas que en realidad no sientes y de las que seguramente después te arrepientas. ¿Que cuánto tiempo esperar? El suficiente para que ya nadie esté tenso y no demasiado como para que el asunto se haya enquistado por no haberlo solucionado antes.

4 Comunicas con tus palabras, Pero también, y mucho más, con tu lenguaje no verbal: tus gestos, tus movimientos, tu postura, tu actitud, el tono de tu voz, el volumen. De nada sirve que con tus palabras estés diciendo "no quiero discutir" si todo lo demás en ti dice justo lo contrario.

5 La clave está en respetar al otro
Su manera de ser, de sentir, de ver las cosas, de comportarse, su ritmo, el tiempo que necesite... Darte cuenta de que la otra persona es diferente y que tiene derecho a darle importancia a algo a lo que tú no se la das. O al revés.

6 La mayoría de las veces hay algo que no estamos viendo y que es lo que ha ocasionado el conflicto. Por ejemplo que a la otra persona le faltaba información de lo que nos apetecía o lo que esperábamos de ella... Y nadie es adivino. Y que no lo adivine no significa que no te quiera o no te valore. Simplemente es que la otra persona no puede saber todo eso que sentimos o queremos si no se lo decimos. Por eso es tan importante que te preguntes, ¿qué es lo que no estoy viendo en esta situación?

7 No hay que guardarse las cosas,
Ni por vergüenza, ni por miedo, ni por qué pensará el otro, ni por no hacerle daño, ni por nada. Expresa lo que sientes, lo que te gustó, lo que te molestó, lo que te habría gustado... Esa persona te va a valorar más si eres sincera. De verdad, la mejor manera de conectar con alguien es decirle lo que sientes. Así que si lo que te cuesta es el cómo decírselo, trabaja para mejorar eso, pero no te calles por no saber cómo hacerlo.

«La maestría en las relaciones personales está en saber aceptar las críticas. No te las tomes como algo personal, sino como una posible área de mejora sobre la que reflexionar».



8

Necesitas escuchar tus emociones...

Preguntarte qué es lo que estas sintiendo en ese momento. ¿Rabia? ¿Tristeza? ¿Decepción? Y preguntarle al otro como se ha sentido. Puedes intentar imaginarlo si eres capaz de ponerte en su lugar, pero lo mejor de todo, lo que nunca falla, es que se lo preguntes.

9

La maestría en las relaciones personales está en saber aceptar las críticas. No te las tomes como algo personal, sino como una posible área de mejora sobre la que reflexionar.

Habla sobre ello tranquilamente, sin enfadarte y sin ponerte a la defensiva.

10

La culpa no es de nadie.

Por favor, si quieres resolver un conflicto no te centres en la culpa. De verdad, ¿cómo vas a dormir mejor? ¿Si dejas claro que tú no tienes la culpa o si solucionas el conflicto?

Llevándolo a la práctica:

Y, llevando todo esto a la práctica, aquí van unos pasos imprescindibles para el momento de resolver el conflicto:

- Decirle a la persona cómo te has sentido (haciéndote responsable tú, recuerda) cuando...

- Decirle lo que te gustaría que hiciera diferente la próxima vez. Siempre desde la sugerencia, no desde el reproche ni la exigencia.

Por ejemplo, "me he sentido triste cuando no me has invitado a ir contigo a la cena. La próxima vez me gustaría que me llamaras y me preguntaras si me apetece acompañarte".

Y en cambio no estaría tan bien decir "Estoy triste porque has ido a la cena y no has contado conmigo". Primero porque la persona que dice eso está echando la culpa de su tristeza al otro, no se está responsabilizando. Y segundo porque el "no has contado conmigo" es un juicio, una opinión de quien lo dice, no un hecho objetivo. Si dices algo así para solucionar un conflicto, mal empezamos... ;-)

- Y dile también algo que te gustó y no solo no una retahíla de cosas que te molestaron.

- Demuéstrale a la persona que comprendes cómo se ha podido sentir. Por ejemplo diciendo "entiendo que te sintieras así" o "comprendo que pensaras que no me interesaba por ti". Y nada de "peros" ni frases tipo "no es mi culpa" o "ya te lo dije".

- No etiquetes ni utilices el verbo ser. Aquí nadie es, solo se comporta de una determinada manera. El que dice una mentira no es un mentiroso, solo ha dicho una mentira. ¿Qué tal decirle "en mi opinión tu comportamiento no fue del todo sincero"? Y sobre todo recuerda y recalca siempre que es tu opinión.

- Pide perdón, porque tal vez no te arrepientas de lo que hiciste o dijiste, pero si eso hizo daño a la otra persona no cuesta nada pedir perdón y demostrarle que no querías hacerle daño. Si le decimos a una persona que nos gustaría haber hecho eso de una forma diferente y que a partir de ahora vamos a hacer un esfuerzo para cambiarlo, abrimos el campo para que esa persona también se sincere, reflexione sobre lo que podría haber hecho diferente y nos muestre su interés por arreglarlo. ¿Y qué más da quien sea el primero en pedir perdón? Eso también es ser generoso.

- Y cuando lo solucionéis, ya está. Tema zanjado. No vale volver a sacarlo una y otra vez. ■