

**Siete actitudes
necesarias
para
resolver
los conflictos.**

**...¡Y se pueden
aprender!**

Siete pasos para resolver conflictos

Javier García Forcada

Los conflictos, crisis y problemas, se intentan resolver en el ámbito donde se producen y con las soluciones que proporcionan las ciencias correspondientes. Esto es lo que hacemos por sentido común en nuestra vida cotidiana. No acudimos con un problema psicológico a un matemático o con una avería doméstica a un psicólogo.

Pero, también es verdad, y esto no se puede olvidar nunca, que para poder iniciar certeramente este camino de solución es imprescindible tener unas actitudes, unos aprendizajes que posibiliten la resolución. Éstas se convierten en condiciones de posibilidad.

Desde mi propia experiencia, voy a enumerar y desarrollar brevemente algunas de ellas.

Planteamiento

Perspectiva

El planteamiento del problema es la clave de todos los conflictos y problemas de la vida. Saber plantear adecuadamente los términos, el momento, la forma, ... ¡Cuántas discusiones inútiles e interminables por el tono y el modo empleados!

Plantear bien las cosas es casi tanto como solucionarlas. Saber captarlas bien, interpretarlas en su justo sentido, acertar en las variables principales, expresarlas con la forma, el lenguaje y el ritmo adecuados, de manera que los otros puedan entenderlas en la misma onda ... ¡en fin, todo un arte! Y como todo arte tiene mucho de



aprendizaje. Por eso hay que entrenarse, aprender, en cursos de resolución de problemas y conflictos, ya que según leamos una situación así actuaremos. Si nuestra

interpretación, acorde con nuestro pensamiento, es rígida o estereotipada, incluso prejujada, difícilmente podremos abordar una resolución ya que no admitiremos alternativas. Nos habremos anclado en una determinada solución preestablecida.

Un adecuado planteamiento no sólo pide un estudio concienzudo de la situación, si no también acertar con el enfoque adecuado. Y para esto lo principal es estar en una perspectiva válida. Por eso es tan importante saber "estar" en el sitio adecuado en el momento oportuno, (así ocurre con muchos de los mejores goleadores de fútbol).



Lo esencial **Centramiento**

Entonces se da importancia a lo que la tiene y no a cada cosa o episodio. Lo imprescindible es imprescindible, lo absoluto es absoluto (¡qué pocas cosas, tal vez una sola: el ser humano en su dignidad!), lo relativo es relativo, y lo anecdótico es anecdótico.

Joaquín, aunque es adulto, no acaba de enfocar positivamente su vida. Un síntoma es que su comunicación no está "centrada", comienza narrando un suceso como crucial pero enseguida en el relato aparece algo o alguien que le lleva a seguir su rastro. El suceso crucial quedó olvidado y el primer plano queda ocupado por otro acontecimiento. Se podría decir que no tiene orden, las cosas no están ordenadas en su vida, nada está centrado. Afortunadamente, poco a poco fue aceptando que no todo es importante y que existe una jerarquía en las necesidades. Se centró en algo y todo lo demás se ordenó encontrando su sitio, como cuando la vista se fija en la persona iluminada por una luz potente en la escena teatral. La comunicación de Joaquín ha cambiado, sigue y se le sigue en su relato.

El otro día, al acabar una reunión de Escuela de Padres, una pareja,

me relató la insufrible relación con su hijo adolescente. Una contestación seguía a otra. Todo era cierto y válido, como lo es en la vida misma. Pero lo fundamental es acertar con lo más importante, con lo que directamente abordado hará que lo demás

se coloque en su sitio, posiblemente como simples anécdotas.

Toma de distancia **Y de consciencia**

Nadie se podía imaginar que un grupo de escandinavos sería capaz de resolver algo tan lejano y complicado como la cuasi-eterna enemistad entre judíos y palestinos. ¿Qué sucedió? ¿Una enorme capacidad? ¿Un estudio más preciso de todos los pros y contras, de las variables históricas, de los aspectos que otros no habían sido capaces de ver? Tal vez todo eso, pero especialmente "la distancia" de la situación. Esa rara y milagrosa unión de cercanía y distancia, de solidaridad al sentir como propios los asuntos de los demás y, al mismo tiempo, no verlos adheridos a la propia carne.

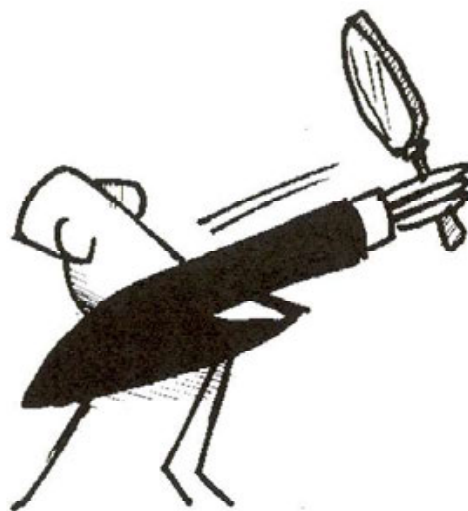
La empatía que sana es la que toma por un tiempo los ojos y el corazón del otro para intentar ver y sentir desde él pero, simultáneamente, sin perder los ojos y el corazón propios, nuestro ver, sentir y actuar.

Poder "tomar distancia", "distanciarse de las cosas". Durante su proceso terapéutico Berta escri-

be, especialmente cuando la angustia convierte las situaciones en agobiantes e insufribles. El otro día me leyó un escrito en el que la distancia estaba conseguida, describía, narraba como si se tratara de otra persona. Algo había cambiado, podía poner distancia entre ella y las situaciones angustiosas.

Es cierto que a veces, aunque sea temporalmente, puede ayudar a conseguir esta necesaria distancia interior poner una distancia exterior.

Suelo recomendar el fantástico ejercicio de la mochila. En relajación se visualiza a uno mismo cargado con una mochila llena de los propios problemas; se vivencia su peso y carga en la vida cotidiana, algo invisible para los demás. Por la noche, en la soledad del cuarto, uno se descarga de la propia mochila personal e intranferible.



¿Qué siento? La alejo de mí unos metros. La veo y la siento lejos de mí. Escucho una máxima que da la clave del ejercicio y en él la de tantas situaciones problemáticas: "Yo no soy mis problemas". ¿Puedo escucharla? ¿Cómo la escucho?

Esperamos que la necesaria distancia se haga realidad.

Concienciarse de que no soy un problema. Seguro que tengo problemas, pero yo no soy un problema. Puedo tener enfermedades, pero no soy todo yo un enfermo. Si no, ¿qué energía me quedaría para resolver mis conflictos? Es imprescindible aprender a tomar una distancia interior.



Búsqueda de la verdad

La no negación del otro

En la actual TV hay programas "pornográficos" en el sentido más pleno del término e indudablemente antieducativos, de lo más inmoral. Me refiero a esos debates en los que hay dos bandos de personas vociferantes y en los que la artimaña del moderador, o "azuzador", consiste en ir distanciándoles en las mentes y acercándoles en los griteríos. Al revés que en un auténtico debate, la técnica que se emplea es la negación de todo lo que dice el otro, y si es posible de él mismo. Vale todo. Desde la competencia desleal, el ridículo, el desprestigio, el grito, la violencia aniquiladora, etc. No interesa la clarificación del tema. Y poco se puede edificar sobre lo que, de antemano, se pretende destruir. No parece un buen método para resolver conflictos este "modelo televisivo". Siempre es más fácil

vestirse de Pilato, (para eso uno está en TV interpretando), y decir escépticamente ¿qué es la verdad? Pero, todos sabemos que nadie tiene en propiedad la verdad. Ésta si algo tiene en común es su búsqueda. Parfraseando a Antonio Machado, si quieres la verdad, deja la tuya, y ven conmigo a buscarla. Este sí que es un buen pistoletazo de salida para la carrera de resolver conflictos.

Para que esta actitud sea carne propia hace falta una seguridad personal de fondo (fundante) que nos posibilite la vivencia de que no todo es lucha y desconfianza, de que no es necesario ganar o destruir al otro para ser uno mismo. Es esa vivencia profunda (primigenia), en nosotros y en los demás, instalada en las entrañas (diría el psicoanálisis) por las primeras experiencias positivas. Desde ella hay que dar el primer paso en el camino: los otros también tienen su verdad.

Diferentes, sí diferentes

Mejor

Aquí todo cambia. Porque, hemos de reconocerlo, las diferencias dan pavor. Por otro lado pensamos: ¡Qué bien, todos iguales!, pensando, sintiendo y diciendo lo mismo. No faltarían más que los aplausos continuados y entusiasmados. Pero, qué poco avanzaría así



el discurso. Esa verdad repetida y aplaudida, es siempre la misma. Sospechemos que algo está fallando.

La vida es variopinta, dialéctica en suma. Las diversidades, las diferencias, que van a llevar a los lenguajes distintos, a los enfoques divergentes, a las necesidades peculiares, no son conflictos o problemas insolubles y peligrosos, sino "riqueza", ya que posibilitan el avance de la vida hacia esa soñada y utópica unidad que, en todo caso, no puede ser más que conquista dialogada, trabajada, humana.

Lúcida y bellamente ha dicho Antonio Tabucchi (autor de *Sostiene Pereira*) "el diálogo es la cultura de la Humanidad, diálogo entre dos, entre tres, entre cuatro ..., y en multitud, mejor. Hay guerra, porque no hay diálogo, sólo monólogos. Si hay guerra en los Balcanes es porque se ha dialogado poco. La única razón es la razón de la palabra".

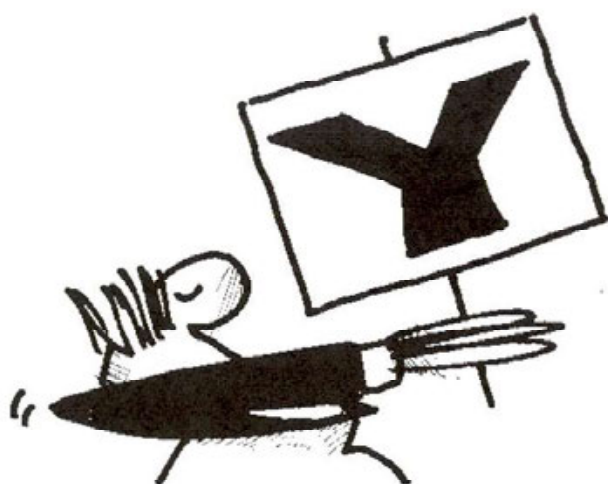
Conflictos

Necesarios y positivos

La FERE ha editado *A todo color*, un interesante programa tutorial contra el racismo y la xenofobia, apostando educativamente por cuatro actitudes fundamentales: la autoestima, la creatividad, la asertividad y educar en el conflicto.

Así sí. Desde la autoestima auténtica, la creatividad permitida y potenciada y la asertividad aprendida, se puede ver el conflicto como algo necesario y positivo que forma parte activa de la vida diaria.

Nuestra educación no tuvo el conflicto como eslabón necesario, y mucho menos positivo,



sino al contrario. El más acomodaticio, el conformista, el que no causaba problemas, era el modélico. La verdad, cuanto más clara y fija, más verdad. Ciertamente estábamos a un paso de la rigidez, del perfeccionismo, de la normativa en sí misma como fin, del pensamiento distinto como contrario, adversario y enemigo. En ese extremo, en el que muchos posiblemente por nuestro sobresaliente comportamiento y calificación caímos y vivimos, no quedaba más que la angustia, la confrontación y la guerra con nosotros mismos y con los que no eran de los nuestros. Dividir, errónea e infantilmente, el mundo en buenos y malos, vencedores y vencidos.

Se imploraba una solución educativa. Sentir y vivir al otro y a lo otro como riqueza. Dialogar. Enriquecerse mutuamente. Hallar puntos de acuerdo. Saber ofrecer la parte de verdad que uno ha encontrado y conseguido, a un alto precio.

En este sentido, una buena práctica es sustituir el "pero" y el "sin embargo" de nuestro lenguaje (empleado para sentenciar y/o negar la existencia al otro) por el "y", con el que añadimos nuestra opinión o punto de vista. "Sí, y ... yo también tengo algo que aportar, tengo mi verdad".

Los cursillos de comunicación

entrenan en la escuela, en intentar comprender con la mayor profundidad posible lo que el otro nos comunica. También es un magnífico ejercicio la técnica del role-playng, es decir, hacer papeles distintos a los propios (los padres de hijos, los profesores de alumnos y viceversa, etc.). Es abrirse a lo que sentimos como contrario como complementario, introducir nuevas posibilidades, experimentar que la clave no es perder o ganar en los conflictos sino encontrar soluciones válidas, creativas, que proporcionen más vida.

La vida no es repetición

Está viva

Ponerse en otras perspectivas, captar nuevos enfoques. Tengo un store en el pasillo que oculta (espero que también decore algo) unas baldas que guardan ropa por falta de un armario. Todo su sencillo mecanismo es una cuerda que levanta los tramos del store y que luego se sujeta en un clavo. El otro día, de repente, se cayó todo el

artilugio con cierto estruendo. Había saltado el clavo ya que el agujero se había ido agrandando y era ya excesivo. Intenté en un primer momento clavar más profundamente el clavo. Todo en vano. Cada vez peor; el agujero más grande y el clavo más suelto. Al final hice lo que debía haber hecho desde el principio y que era lo más sencillo: clavarlo en otro sitio, uno nuevo.

Los de piñón fijo, los de siempre igual, los inflexibles, qué difícil lo tienen para encontrar soluciones en este mundo cambiante y nuevo. Hoy más que en otras épocas es necesaria una personalidad flexible, con capacidad de novedades y aperturas vitales. No se puede obligar a la vida a seguir siempre con los mismos patrones, con un "siempre se ha hecho así".

No es fácil que brote la creatividad que no ha sido permitida, ni desarrollada educativamente. Recuerdo que un buen maestro y amigo psicólogo me dijo un día que de las generaciones que no fuimos educadas en la creatividad pocas soluciones se podían esperar; podríamos ser certeros, incluso sobresalientes, en los análisis y críticas, pero no en las soluciones. Prefiero ser más optimista y, sobre todo, educar en la creatividad. Además creo que cuanto más se opta por educar en una línea, ella misma te va educando. ■

