

## **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

(Escuela de padres. Tema 6)

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.

Nuestra vida es un ejercicio de elección continua. Si reflexionáramos un momento sobre las decisiones que tomamos en un día, nos sorprendería la extensión del listado. Por ello, y porque las decisiones que tomamos afectan a otros, es inevitable que surjan los conflictos con frecuencia.

### **¿Qué es un conflicto?**

Según JA Marina, el obstáculo que dificulta nuestro avance y a veces nos paraliza. También es una decisión difícil de tomar. Pero que sea difícil no significa que no se pueda abordar. Son pocas las cosas que no tienen ninguna solución... quizás solamente haya una.

Antes de empezar a recorrer los pasos necesarios para solucionar un conflicto y tomar una decisión, es importante recordar que:

- No existe problema cuando no hay más que una solución; pero habitualmente hay muchas soluciones entre las cuales elegir.
- Los dilemas (del tipo blanco/negro) son más una construcción mental que una realidad; además las soluciones extremas no suelen ser las mejores.
- Nuestros pensamientos influyen de modo determinante en nuestras emociones y son previos a las mismas. Si por la calle, alguien me toca la espalda y pienso que me quiere robar el bolso, tendré una reacción de defensa frente al agresor (que luego puede resultar ser un amigo que quería saludarme). Esto ocurre igual si pienso que mi hijo está mintiendo. En ese caso, tendré unos sentimientos y una actitud bien distintos a los que tendría si creyera en sus palabras.

Podemos clasificar los conflictos en:

- **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 huída. 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 quisieramos 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.

Vamos a desarrollar algo más todo esto:

### **Procedimiento para resolver conflictos y tomar decisiones**

Dependiendo del ámbito, cada persona puede tener conflictos:

- consigo misma => conflictos de conciencia.
- con otras personas => conflictos interpersonales.

- con la sociedad => conflictos sociales.

Aquí trataremos de los conflictos interpersonales en el ámbito familiar, con especial atención a la relación entre padres y hijos.

A resolver conflictos se puede aprender (independientemente de la edad) y también se puede enseñar. Las técnicas de las que vamos a tratar sirven tanto para resolver las situaciones conflictivas ya existentes, como para prevenir otras en el futuro.

Aunque hay muchas formas de abordar este tema, a nosotros nos parece útil seguir estos **6 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?

### **1. ¿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. Por ejemplo: "Mi hija no come" o "Carlos quiere hacerse un tatuaje en la espalda".

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. Cecilia, por ejemplo, no quiere ponerse el abrigo al salir de casa. Sus padres insisten, porque está lloviendo y no quieren que se moje. Cecilia no quiere ponérselo porque no le gusta ese color. Posiblemente haya en casa otro abrigo de otro color que solucione el asunto desde su comienzo y todos queden satisfechos.

## **2. ¿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, en este caso de mi hijo. El asunto interpersonal se transforma en conflicto interpersonal cuando las dos partes no están de acuerdo en su formulación o solución. Que Cecilia coja o no el abrigo, que Carlos se tatúe o que se afeite la cabeza, es **SU** problema. (Si Cecilia pasa o no frío o si se moja, no me ocurre a mí, sino a ella, aunque a mí que la quiero y por **su** bien, me gustaría que no le pasara. Pero el que a mí me disguste que se enfríe, no quita que es un problema de ella, no mío. (Para el tatuaje de Carlos ver habilidades de comunicación) (*link*) 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 nada. Por ejemplo, si Ana deja el salón revuelto, ese sí es un problema de todos, porque ese espacio es común, no suyo y molesta a todos.

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 paritario. 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.

Si su manera de gastar el dinero no me gusta, por ejemplo, tendré que definir bien cuál es mi problema con respecto a su comportamiento y hablarlo con él.

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.

Existe siempre la posibilidad de que el proceso de solución se pare en este segundo momento, al darme cuenta de que algo **no es** mi problema: "Estábamos de acuerdo en que te iba a dar estos euros para tus necesidades del mes. Si has decidido gastarte ese dinero en otras cosas sin reflexionar mucho, y ahora te has quedado sin perras, es **tu** problema. Puedes utilizar tus ahorros o esperar hasta el mes próximo para volver a tener la paga pactada". También puedo fraccionarle la paga por semanas o quincenas si a él le parece oportuno, elaborar estrategias para enseñarle a priorizar los gastos importantes para él (no para mí), etc. A cada padre le dejamos la creatividad de encontrar posibles soluciones alternativas.

### **3. ¿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.

#### **4. ¿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.

#### **5. ¿Qué *curso de acción* elegimos? Elegir una solución.**

Una vez considerados los *pro* y los *contra* de cada una de las alternativas generadas, se puede elegir.

No tiene porqué 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".

## **6. ¿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.

Cargar con las consecuencias negativas de sus elecciones – soportables y proporcionadas a la edad del individuo, como puede ser un fracaso escolar – también ayuda a madurar.

Al final, el proceso resultará más enriquecedor que el haber encontrado la solución en sí.

## **Consejos para resolver conflictos menores**

Es importante diferenciar conflictos mayores de conflictos menores.

Los pasos descritos hasta ahora se refieren principalmente a situaciones difíciles con hijos adolescentes. Sin embargo, existen otras posibilidades de resolución más sencillas, que generalmente se utilizan con niños más pequeños. He aquí algunas:

1. Cara/cruz: si un hijo quiere ver un programa de televisión y otro quiere ver otro, a la misma hora, se podrá tirar a suerte;
2. Olvidar: cuando el tema no merece la pena, evitar rizar el rizo y hacer de cualquier situación un motivo de confrontación;

3. Marcharse: tomar tiempo y resolver el problema en otro momento más oportuno;
4. Dar la razón: saber reconocer la propia equivocación y ser capaces de dar la razón al otro.
5. Pedir perdón: enseñar a los niños a pedir perdón cuando se dan cuenta de que lo han hecho mal. Se enseña dando ejemplo.
6. Reírse: a veces reírse soluciona cosas de forma sorprendente y relaja mucho tensiones y ambiente. No olvidar el sentido del humor al educar.

## **Reflexiones finales**

Los conflictos no tienen porqué ser por definición desagradables. Tener diferentes visiones de una situación es normal y saludable. Podemos convertir su solución en algo fructífero. Del conflicto interpersonal se puede aprender mucho: sobre nosotros mismos, sobre el otro, sobre el mundo exterior y sobre cómo salir ganando en crecimiento personal y humano. Esto vale tanto para los padres como para los hijos.

Es importante saber que nosotros mismos, como adultos, tenemos conductas aprendidas, es decir, a veces interactuamos de la misma forma en la que nos han enseñado de pequeños, cuando nosotros éramos los hijos. Tomar conciencia de esto nos permite manejar mejor nuestro propio inconsciente, que puede expresarse en determinadas emociones o actitudes que de repente emergen durante una discusión o una situación de conflicto.

En cada situación conflictiva es necesario encontrar un cierto equilibrio entre respetar al otro e imponer nuestro poder de padres. Esto, como ya hemos visto, es posible a través del diálogo y la creación de soluciones alternativas que salvaguarden, por lo menos en parte, los valores en juego. Cada padre y madre deberá de evaluar, en la situación particular, qué peso dar a factores como:

- La edad del niño.
- Su temperamento y su carácter.
- La importancia del asunto en cuestión.
- El potencial de crecimiento en juego.