

Estrategias para solucionar conflictos interpersonales

¿Hacemos las paces?

Hoy es un buen día para enterrar el hacha de guerra. Probablemente, el mejor. Así que si hay algún compañero o compañera con el que no te hablas (y ya casi ni te acuerdas de por qué), este es el momento de ponerle punto final a esta pequeña guerra. Con toda probabilidad os ha faltado comunicación, al menos de la buena, de esa que excluye insultos, ironías, amenazas y sarcasmos. ¿Estás animado a intentarlo? Estupendo, pero no te precipites. En los conflictos interpersonales la sensibilidad está a flor de piel y no hay margen para meter la pata, o el problema se eternizaría.



Si quieres intentar un acercamiento hacia el otro, y plantearle una conversación constructiva que acabe con este desencuentro que os traéis, debes seguir las reglas del juego. ¿Que no las conoces? Aquí las tienes:

1. Intenta hablar con la persona con la que quieres hacer las paces en un momento tranquilo. En un cambio de clase, por ejemplo, no da tiempo. Mejor en un recreo.

2. En la conversación solo debéis estar los dos, nadie más. No necesitáis guardaespaldas. Recuerda que criticar la conducta de alguien ante una

tercera persona equivale a un ataque personal.

3. Utiliza una fórmula efectiva (como la que explicamos en la tabla de la siguiente página) que evite que te vayas por las ramas. Se trata de que le transmitas con claridad la idea de que quieres arreglar el conflicto; y de que le digas por qué estás ofendido, cómo te sientes y qué se puede hacer para que no vuelva a pasar.

4. Si le haces una crítica, que sea de un solo aspecto que podría mejorar. No se trata de desmoralizarle leyéndole la cartilla de todas las cosas que hace mal. Y una vez que se la

hagas, no le repitas la idea. Con una vez, llega.

5. Los insultos y las descalificaciones están prohibidos. Las comparaciones son odiosas: evítalas.

6. No utilices el sarcasmo ni la ironía: hacen mucho daño y empeoran las cosas. Es mejor ser directo.

7. Evita las expresiones del tipo «tú siempre» o «tú nunca». Es decir, en vez de generalizar, sé concreto.

8. Si en un momento de la conversación tú también recibes una crítica, escucha con aten-

ción lo que te dice e intenta asumir la parte que te toca. Y no intentes, en ningún caso, contraatacar con el clásico «pues anda que tú...».

9. Una vez que hayáis tenido la conversación, date un tiempo para normalizar las cosas. No se trata de que seáis íntimos en cuestión de minutos. También debes evitar comentar en corrillo con tu grupo de amigos lo que hablaste con esa persona. Si se entera, se puede sentir traicionada de nuevo.

10. No olvides que el objetivo de esta conversación no es que uno gane y otro pierda; ni tampoco «cantarle las cuarenta de una vez por todas». Se trata, sobre todo, de poner punto final a un conflicto que ya ha durado demasiado tiempo.



FÓRMULAS PARA ACTUAR

EN BREVE

TUS DERECHOS

- ▶ Puedes expresar quejas a los demás siempre que lo hagas con corrección.
 - ▶ Tienes derecho a hacer críticas (siempre que sean constructivas, ¿eh?).
 - ▶ Puedes defenderte e incluso ignorar cualquier crítica que te hagan que consideres injusta o falsa.
 - ▶ No estás obligado a hacer lo que otros quieren si crees que te puede perjudicar (o, simplemente, no te conviene).
 - ▶ Puedes negarte a una petición cuando la consideres inadecuada o abusiva.
- #### ... Y LOS DE LOS DEMÁS
- ▶ Pueden expresarte una queja por tu comportamiento.
 - ▶ Tienen derecho a criticarte y a pedirte que cambies tu forma de actuar.
 - ▶ No tienen por qué admitir la crítica que tú les haces si no están de acuerdo con ella.
 - ▶ Pueden negarse a hacer lo que les pides, por ejemplo un favor, sin que tú tengas que enfadarte por ello.
 - ▶ Los demás no están obligados a pensar como tú ni a hacer lo que a ti te gustaría que hicieran.

Una fórmula sencilla y efectiva para hacer las paces en tres pasos: «Cuando tú (haces o dices algo), yo me siento (mal) por lo que te pido que de ahora en adelante (no lo vuelvas a hacer)».

En el cuadro se plasman algunos ejemplos:

CUANDO TÚ...	YO ME SIENTO...	POR LO QUE TE PIDO QUE EN EL FUTURO...
<ul style="list-style-type: none"> • Le cuentas a otros algunas confidencias que te hice • Cuentas mentiras sobre mí • Me criticas • No cuentas conmigo para nada • Me llamas «nenita» para que los demás se rían • Me haces el vacío • Me haces bromas pesadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Fatal • Triste • Confundido • Pensaba que éramos amigos • Defraudado • Humillado • Que has abusado de mi confianza • Decepcionado 	<p>No vuelva a ocurrir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que no difundas mis confidencias • Que no vuelvas a contar historias falsas sobre mí • Que no te creas todo lo que te dicen • Que hables primero conmigo • Que confíes en mí, que no haya más burlas...

¿Y cómo debes reaccionar si eres tú el que recibe la queja? Tienes dos posibilidades.

SITUACIÓN A: Si te das cuenta de que la persona que te está haciendo la crítica tiene más razón que un santo, haz lo siguiente:

- Escúchale con atención.
- Muéstrate de acuerdo con sus comentarios y discúlpate: «Es cierto y lo siento».
- Dale el valor que tiene al hecho de que te haya hecho una crítica constructiva que te servirá para mejorar: «Te agradezco que me lo hayas dicho».
- Comprométete a rectificar: «No te preocupes, no volverá a pasar».
- En este punto, tú también puedes hacer uso de la fórmula anterior y plantearle aquellos aspectos en los que crees que él puede cambiar de cara al futuro. ¡Y tan amigos!

SITUACIÓN B: No te crees lo que estás oyendo, te está acusando de algo que no tiene nada que ver contigo. Crees que es una crítica tan injusta que casi se te saltan las lágrimas. Pero tranquilo, es mejor que hagas esto:

- Escucha hasta el final todo lo que te están diciendo.
- Niega de una manera asertiva: «No es cierto lo que dices». Y explícale por qué.
- Expresa tus sentimientos: «Me siento mal por lo que me has dicho».
- Pide o sugiere cambios: «Me gustaría que la próxima vez te asegures bien antes de decir nada».