



Cómo resolver los conflictos

*Formas prácticas de solucionar
eficazmente los conflictos*

Ruth Koch, M.A., NCC

Una mujer fue a ver a un abogado especializado en divorcios y frenéticamente le dijo: “¡Debo divorciarme de mi marido de inmediato!

El abogado le preguntó: “¿Qué motivos tiene para querer divorciarse de él?”

“¡Es que es imposible comunicarse con ese hombre!”

Alrededor del 90 por ciento de los argumentos que tenemos no son verdaderos desacuerdos, sino malentendidos. Todos nos expresamos de forma diferente, por lo que no es de sorprenderse que no siempre nos entendamos.

Es muy probable que esa mujer haya tratado de comunicarse, ¡pero también es muy probable que no lo haya hecho! Es interesante ver cómo podemos escuchar y entender las cosas de manera diferente, y más interesante aún es que podamos ser tan ciegos, que desconocemos nuestras limitaciones y las cosas que hacemos que contribuyen a los problemas que tenemos con los demás.

Por lo general es difícil entender los conflictos y los desacuerdos. Para nosotros a veces las cosas nos parecen ser simples y su solución obvia, pero quizás la otra persona puede que las vea de manera diferente, lo que hace que nos frustremos y enojemos. ¿Por qué tiene que ser tan difícil?

A veces estamos realmente confundidos acerca de lo que está sucediendo en nuestro relacionamiento con nuestros seres queridos o con quienes nos rodean.

Escuchemos a Helen:

“No sé qué está mal. Todo lo que hago es decirle a Charlie que estoy cansada de trabajar todo el día y que los niños necesitan más ayuda con su trabajo escolar, o que me asusto cuando no pagamos las cuentas a tiempo.

Entonces él se enoja, explota y me dice lo mismo de siempre: que él trabaja mucho y que yo gasto demasiado y no ayudo lo suficiente a los niños. Así que yo también me enoja y le grito, y a partir de ahí todo parece empeorar. Creo que los dos estamos preocupados por las deudas y los niños y simplemente nos desahogamos cuando discutimos. Pero a veces decimos cosas que no queremos decir y luego es difícil olvidarlo.

Últimamente hemos estado tratando de no discutir mucho, pero ahora solo hay mucho silencio y eso no me gusta; prefiero discutir. Sé que Charlie prefiere el silencio, porque a él no le gustan los conflictos. A mí tampoco me gustan, pero cuando no nos hablamos me siento muy sola y asustada.”

Sobre los conflictos

Los argumentos de Charlie y Helen no son tan inusuales, ¿verdad?

En cada matrimonio, familia y relación existen conflictos. Los problemas y los desacuerdos son parte del convivir y de involucrarse en la vida de los demás. Y cuando las preocupaciones laborales o financieras, o los problemas escolares de los hijos aumentan el nivel de tensión, los conflictos son inevitables.

En la familia a veces nos cuesta ponernos de acuerdo en las cosas cotidianas como qué película mirar o quién debería ayudar con las tareas domésticas. Pero, si bien estas discusiones no nos gustan, logramos hablar y superarlas.

Pero a veces las discusiones familiares tienen que ver con cosas mucho más importantes como el seguir casados o el uso de alcohol o drogas de un miembro de la familia. Cuando se discute mucho sobre estos temas serios, probablemente sería beneficioso hablar con un consejero profesional. Muchas personas encuentran la ayuda que necesitan cuando admiten que no pueden hacerlo por sí mismas.

El conflicto como un signo de salud

Aunque pueda parecer extraño, los conflictos y las discusiones sobre cosas cotidianas pueden ser signo de una relación sana. Cuando los miembros de una familia realmente se preocupan los unos por los otros y les importa lo que piensan los demás y lo que están haciendo, seguramente van a tener algún conflicto. Por ejemplo, a veces uno quiere aconsejar al otro sobre cómo debería manejar un problema en el trabajo, pero quizás su consejo no sea bienvenido.

O puede opinar sobre lo que su pareja o hijo está haciendo o no haciendo, y esa opinión puede no ser bienvenida. Estar involucrados unos con otros y preocuparse unos por otros a veces puede significar estar en desacuerdo.

Cuando uno se arriesga a dar su opinión y compartir sus ideas, sueños o planes, también se arriesga a que el otro no esté de acuerdo, se lo diga y ofrezca otras ideas o planes que crea sean mejores.

En el momento, los desacuerdos y las discusiones no se sienten bien. Uno desearía no tener que escuchar a nadie que se oponga a sus ideas o desafíe sus decisiones. Pero ¿no es reconfortante saber que a alguien le importas lo suficiente como para escucharte y arriesgar a compartir su punto de vista diferente? Aun cuando no nos gusten los conflictos, ellos pueden ser una señal de que a la otra persona o miembros de tu familia les importas.

A veces es difícil creer que los conflictos puedan tener un lado positivo, especialmente cuando vemos los conflictos destructivos que lastiman y dejan heridas muy dolorosas. No en vano muchas temen las confrontaciones.

El miedo a las confrontaciones

¿Te suena familiar alguno de estos temores?

- “Cuando mi esposo y yo discutimos, temo que perderé la calma y diré algo que lamentaré más adelante.”
- “Odio pelearme con mi hija, porque temo que nuestra relación se vaya a dañar.”
- “Me temo que haré el ridículo y acabaré pareciendo una tonta.”
- “Mi esposa es mucho mejor que yo con las palabras; me temo que no puedo expresar lo que quiero decir. Lo llamo ‘Guerra de palabras’, pero ella tiene toda la artillería pesada!”
- “De niño siempre me decían: Quien se enoja es un tonto’. Ahora ya no lo creo, pero todavía me cuesta mucho admitir que estoy enojado y hablar de ello.”
- “Muchos no lo admiten, pero yo sí: quiero ganar todas las discusiones y para lograrlo hago lo que sea necesario. Me asusta mucho pensar que puedo perder ante alguien, porque entonces esa persona tendría el control.”
- “Vi a mi papá abusar físicamente de mi mamá y me prometí a mí mismo que nunca haría eso. Pero tengo miedo de no poder cumplir esa promesa, así que me digo: ‘No vale la pena’ o ‘No me importa’ y me alejo.”

El enojo es parte normal de ser “humano”

“Mi primera esposa se fue en medio de una discusión y nunca regresó. Eso me aniquiló. Ahora, cada vez que mi novia y yo no estamos de acuerdo en algo, me da miedo; incluso si se trata de algo insignificante. ¿Será que un día también me va a abandonar?”

Muchas personas viven asustadas por los conflictos en sus hogares y familias. A veces lidian con sus miedos escondiéndose o escondiendo sus opiniones o ideas. El tratar de evitar los conflictos para no tener que lidiar con ellos puede parecer algo seguro, pero también puede ser bastante solitario. Además, es imposible de lograrlo: porque casi toda relación en algún momento va a tener un conflicto.

Así le sucedió a Leslie, quien tuvo que lidiar con un problema que afectó su comunicación:

“No me ha sido fácil superar la creencia de que el conflicto es algo malo. Este concepto debe haber estado tan profundamente arraigado en mí, que sigue emergiendo aun cuando sé que lo que es malo no es el conflicto en sí mismo, sino cómo lo manejamos.”

Tal vez tú también aprendiste de niño que el enojo y el conflicto están mal. Tal vez creciste en un hogar con mucha ira descontrolada y mucho conflicto destructivo, y te prometiste que cuando fueras adulto evitarías los conflictos a toda costa y nunca te enojarías. En su momento, esas promesas tenían mucho sentido; pero a medida que fue pasando el tiempo, seguramente te resultó imposible mantenerlas.

La realidad es que no podemos evitar todo enojo, porque es parte de la composición emocional del ser humano. Algunas personas se sorprenden cuando se enteran que la Biblia nos dice que el mismo Jesús se enojó. Entonces, por sí solo el enojo no es el problema; lo que puede hacer del enojo un problema, es cómo lo expresamos y reaccionamos ante él.

¿Por dónde empezar?

El primer paso para enfrentar constructivamente un conflicto es reconocer nuestros hábitos de comunicación destructivos. Por ejemplo:

- Si tu lema es: “No me enojo; me desquito”, es probable que tengas muchos conflictos en tu vida. Desquitarse por lo general no suele detener ni resolver el conflicto. De hecho, desquitarse a menudo hace que ambas partes estén más decididas a tomar revancha.
- Si a todas las molestias del tamaño de una moneda de diez centavos reaccionas con un enojo de \$10 dólares, probablemente vas a estar enojado con casi todo el mundo la mayor parte del tiempo, ¡y exhausto!
- Si cada vez que algo te sale mal en el trabajo o en tu casa tienes que echarle la culpa a alguien, es posible que muchas personas te eviten simplemente para no ser ellos tus chivos expiatorios.
- Si cada vez que te enojas con alguien (o cuando alguien se enoja contigo) te vas de la habitación o de la casa, es probable que tengas asuntos pendientes y mantengas relaciones tensas con muchas personas.
- Si guardas rencor a las personas que te han lastimado y cuando las recuerdas piensas: “Puedo perdonar, pero no puedo olvidar”, es probable que estés a punto de estallar por causa de tantos recuerdos dolorosos causados por otros.

Todas estas son formas dolorosas y no muy productivas de lidiar con el enojo y el conflicto. Lamentablemente, en todas partes vemos a personas reaccionar así ante los conflictos: en nuestros hogares, entre nuestros amigos, en la televisión y en las películas y hasta en nosotros mismos.

El primer paso para enfrentar el conflicto en forma constructiva es reconocer nuestras conductas destructivas. Como verás, nos resultan naturales.

Conductas destructivas naturales

- Tratar de ser el mejor.
- Querer ganar una discusión sin importar el costo.
- Buscar venganza y desquitarse.
- Reñir, pelear, chismear y atacar.

A estos comportamientos algunos los llaman “la supervivencia del más fuerte”, “tener sentido común”, “la ley de la jungla” o “autoconservación”. Por su parte, Dios los llama “pecado”.

Dios sabe que tratamos de sacar ventaja de cada conflicto, de hacer lo que sea necesario para ganar todas las discusiones y de salir vencedores de cada pelea. Dios sabe cuán fuerte es el deseo que tenemos de lastimar a quienes nos han lastimado.

Dios sabe que en nuestro fuero interno tenemos la capacidad de traicionar a las mismísimas personas que amamos, de abandonar a quienes dependen de nosotros y de devastar, degradar y humillar a los demás con nuestras acusaciones. Dios sabe que, ante el enojo y el conflicto, somos capaces de lastimar gravemente a los demás con nuestras palabras. Esa es la mala noticia.

La buena noticia es que Dios no nos deja solos para resolver nuestros problemas de comunicación. Dios también sabe que necesitamos un cambio desde adentro, porque por nosotros mismos no podemos lograr un cambio duradero. Nuestras buenas intenciones son como las resoluciones de Año Nuevo que, como mucho, logramos mantener por dos o tres semanas antes de regresar a nuestros viejos hábitos.

Pero Dios quiere que sea de otra forma. La Biblia nos dice que Él nos creó para vivir en armonía entre nosotros y con Él pero que, al habernos rebelado, entramos en conflicto.

La respuesta de Dios a nuestros conflictos

Dios hace cambios que duran. Él tiene tanto amor como para cambiarnos de adentro hacia afuera, reparar nuestro daño interior y llenarnos de paz. Jesucristo es la prueba de ese poderoso amor de Dios: aun siendo Hijo de Dios, Jesús se hizo humano y vino a vivir con nosotros. Él conoce personalmente el dolor de la injusticia y la traición.

Jesús vivió sin pecar: cuando se enojaba, no pecaba; cuando lo herían, no se desquitaba; y cuando lo acusaban falsamente, no se vengaba. En cada conflicto de su vida (¡y fueron muchos!) fue honesto, respetuoso y directo.

¿Cómo pudo vivir así?

Jesús vivió así porque dependía del amor de Dios, su Padre. El mismo amor y poder que Jesús usó para lidiar con los conflictos y problemas en su vida están disponibles para ti. Dios quiere llevarte al círculo de su amor y darte la paz que tanto deseas.

Dios nos da un nuevo comienzo

Dios no te ofrece un cambio provisorio. Él quiere que tengas una vida completamente nueva: nueva de adentro hacia afuera. La Biblia NO dice que tenemos que ser “suficientemente buenos” o de alguna manera “merecer” este maravilloso regalo de una nueva vida:

“Pero Dios muestra su amor por nosotros en que, cuando aún éramos pecadores, Cristo murió por nosotros ... Porque, si cuando éramos enemigos de Dios fuimos reconciliados con él mediante la muerte de su Hijo, mucho más ahora, que estamos reconciliados, seremos salvados por su vida.” Romanos 5:8, 10

La prueba del amor y la paz de Dios es la muerte y resurrección de Jesús. Dios te da su amor y paz y borra el conflicto entre tú y él. Esto puede cambiar la forma en que lidias con los conflictos porque Dios te da su paz, una paz que te consuela cuando estás asustado o solo, o cuando tu mundo está alterado.

Dios está a tu lado cuando reconoces con dolor cuán equivocado has estado en la forma en que manejaste los conflictos en el pasado, cuánto has lastimado y cuán equivocado has estado al querer ganar a toda costa. Dios te invita a asumir tu responsabilidad y te da la fuerza para alejarte del pecado que te lastima a ti y a las personas que te importan. Dios ya ha perdonado ese pecado y te ofrece un nuevo comienzo, una segunda oportunidad.

Dios no solo te da una nueva vida ahora, sino también confianza para lidiar con los conflictos y perdón cuando las cosas no van bien. ¡Él quiere que tengas una nueva vida para siempre! La muerte de Jesucristo derribó el muro del pecado que te separaba de Dios y te hizo amigo de Dios. ¡Qué buena noticia!

Es cierto que todavía tendrás problemas, desacuerdos, conflictos y discusiones, pero también tendrás el amor de Dios para consolarte y cambiarte. Quienes te rodean notarán la diferencia: verán que te esfuerzas por lograr la paz.

Conversaciones de paz

“Realmente me gustaría cambiar la forma en que lidiamos con los desacuerdos en mi familia, pero no creo que nadie esté de acuerdo. Me siento impotente para hacer cambios porque no creo que mi familia quiera cambiar la forma en que hacemos las cosas ahora, incluso aquéllas que no funcionan bien.”

Tal vez alguna vez hayas pensado algo así, pero ¡una sola persona también puede producir un cambio!

Cuando los líderes mundiales se reúnen para hablar de la paz entre sus países en guerra, decimos que están haciendo *negociaciones de paz*, porque están tratando de hacer de la paz una realidad en sus países.

Tú también puedes asumir un rol de liderazgo y ayudar a tu familia a aprender a resolver sus desacuerdos de una manera más pacífica. ¡Una persona puede marcar la diferencia! Quizás si tú cambias la forma en que tratas un conflicto, tu familia comience también a cambiar. Cuando una persona hace un cambio, por lo general las personas que le rodean responden con sus propios cambios.

Cómo mejorar nuestras relaciones

Gracias a que Dios se ha hecho cargo del conflicto que nos separaba, ahora podemos hacer lo mismo y tratar nuestros conflictos de manera positiva. A continuación compartimos algunas pautas para mejorar nuestras relaciones.

1. De nada sirve evitar hablar de los problemas que tenemos, pues solos no van a desaparecer. Al contrario, cuando no los hablamos nos sentimos más frustrados y molestos.
2. No todos los momentos son apropiados para tratar un problema, por lo que es recomendable hacer un tiempo para conversar cuando ninguno de los dos esté demasiado cansado, apurado o preocupado por otros asuntos.
3. La violencia física, el sarcasmo, las humillaciones y los insultos no tienen, ni nunca tendrán lugar en una conversación que trata de resolver una discrepancia o problema en forma positiva.
4. Tampoco lo tienen las amenazas, acusaciones, culpas o coerciones (“si no haces lo que yo digo o quiero, me voy”). La persona que se siente amenazada o asustada no puede pensar con claridad y, por lo tanto, no podrán encontrar juntos una solución.
5. El pasado debe quedarse en el pasado y se debe hablar sobre el aquí y ahora y sobre el problema actual. Si hay cosas del pasado que necesitan ser discutidas, se hace en otro momento.
6. Ambas partes tienen el mismo derecho de hablar y exponer su posición, y de ser escuchadas con atención, así como también tienen la misma obligación de entender lo que el otro está diciendo. Si alguien no entiende algo, debe pedir aclaración. El objetivo es comprender el punto de vista de la otra persona.
7. Cada uno debe explicar sus pensamientos y sentimientos de manera amable, precisa y veraz.
8. Toda conversación debe ser hecha con honestidad. No vale “jugar sucio” para dominar, controlar o ganar. No se trata de una competencia para ver quién es el mejor o quién tiene la razón, sino de cómo podemos llegar a un acuerdo con el cual ambos nos sintamos satisfechos.

9. No todo se resuelve siempre en una charla. A veces hay que hablar de un problema por etapas. Cuando sea así, el tiempo entre las conversaciones puede servir para reflexionar sobre los puntos de vista de la otra persona y reevaluar el punto de vista propio.
10. En casi todas las familias hay alguna diferencia irreconciliable: un problema que no se resuelve por más que nos esforcemos. En esos casos, lo mejor es enfocarse en todas las otras cosas en las que sí se está de acuerdo.
11. La mayoría de los problemas tienen más de una solución, por lo que es importante encontrar la solución con la que ambas partes estén de acuerdo.
12. Respeto por el otro implica también no repetir los comentarios de su madre sobre su padre, o la opinión de tu hermana sobre la inteligencia de tu cónyuge, o contarle a tus amigos los detalles de tu desacuerdo. La información que compartes puede dejar a tu pareja sintiéndose expuesta y vulnerable, haciendo que pueda tener dificultades para confiar en ti en el futuro.
13. A través de Jesús, Dios perdonó nuestros errores contra Él. Gracias a eso, nosotros también podemos perdonar a quien nos ha herido. Perdonar no quiere decir que las acciones de la otra persona sean aceptables, sino que ya no lo vas a volver a mencionar y que vas a seguir adelante con la relación. Dios está siempre dispuesto a ayudarnos a perdonar.
14. Poder hablar de manera calmada y constructiva es importante para construir una relación saludable. También lo es cerrar la conversación en buenos términos. No es imprescindible dar una gran muestra de afecto, pero al menos un pequeño gesto que diga: "Tenemos un futuro juntos, y eso me alegra".

Es maravilloso poder hablar sobre un problema con alguien que te importa, ¡y también es maravilloso que te escuchen!

Sobre la paciencia

Si te has hecho la idea de que siguiendo estos pasos todo va a ser perfecto en tus relaciones, estás equivocado. Aun siguiéndolos, habrá ocasiones en las que volverás a caer en hábitos dolorosos e improductivos.

¿Has escuchado la frase que dice: "Los cristianos no somos perfectos; solo somos perdonados"? Lamentablemente, muchos creen que para que Dios los ame, tienen que ser perfectos. Ya hemos visto que Dios nos ama *a pesar* de nuestras imperfecciones. Pero a veces luchamos con el conflicto interno: queremos hacer lo correcto, pero terminamos haciendo lo incorrecto. Un pastor llamado Pablo escribió a algunos amigos acerca de su conflicto interno:

"Porque no hago el bien que quiero, sino el mal que no quiero ... ¡Miserable de mí! ¿quién me librará de este cuerpo de muerte? Doy gracias a Dios, por medio de nuestro Señor Jesucristo. Así que yo mismo, con la mente, sirvo a la ley de Dios, pero con la naturaleza humana sirvo a la ley del pecado." Romanos 7:19, 24, 25

Pablo había aprendido a ser paciente consigo mismo porque se había dado cuenta de que, en general, Dios cambia a las personas poco a poco.

Cuando Dios te hace nuevo desde adentro hacia afuera, muchas cosas comienzan a cambiar: la forma en que actúas cuando estás enojado, la forma en que hablas con las personas que te lastiman y la forma en que manejas las disputas y los argumentos familiares. Recuerda, sé paciente contigo mismo y con los demás.

Sobre hablar la verdad ... en amor

Eso es lo que Pablo escribió a los cristianos hace muchos siglos y sigue siendo un buen consejo hoy.

Cuando compartes honestamente con alguien tus pensamientos y sentimientos, cuando dices lo que aprecias y lo que te gustaría que cambiara y cuando te esfuerzas por comprender a la persona, puedes fortalecer o mejorar una relación débil.

Ese "amor" no es algo que nace naturalmente sino que viene a través de Dios, quien te ayuda a amar incluso cuando tu pareja es difícil, tus hijos son un desafío o tu mejor amigo te decepciona.

Puedes confiar en que Dios te proveerá el amor y el coraje necesarios para hablar durante los conflictos, desacuerdos y problemas de la vida. Dios te ama y ama a tu familia. Dios quiere ayudarte a vivir con paz.

Cuando hables la verdad en amor, estarás resolviendo los conflictos.

Palabras sabias ante los conflictos

"El que fácilmente se enoja comete locuras; el hombre perverso es aborrecido."
Proverbios 14:17

"La respuesta amable calma la ira, la respuesta grosera aumenta el enojo."
Proverbios 15:1

"El que perdona el pecado, busca afecto; el que lo divulga, aleja al amigo."
Proverbios 17:9

*"Todo tiene su tiempo. Hay un momento bajo el cielo para toda actividad ...
el momento de romper y el momento de coser; el momento de callar y el momento de hablar."*
Eclesiastés 3:1,7

*"Por eso, amados hermanos míos, todos ustedes deben estar dispuestos a oír,
pero ser lentos para hablar y para enojarse."*
Santiago 1:19

"Enójense, pero no pequen; reconcíliense antes de que el sol se ponga."
Efesios 4:26

*"El amor es paciente y bondadoso; no es envidioso ni jactancioso, no se envanece;
no hace nada impropio; no es egoísta ni se irrita; no es rencoroso; no se alegra de la injusticia,
sino que se une a la alegría de la verdad. Todo lo sufre, todo lo cree, todo lo espera, todo lo soporta."*
1 Corintios 13:4-7

*"¡Canten alegres al Señor, habitantes de toda la tierra! ¡Sirvan al Señor con alegría!
¡Vengan a su presencia con regocijo! Reconozcan que el Señor es Dios; él nos hizo, y de él somos.
Somos su pueblo. ¡Somos las ovejas de su prado! Entremos por sus puertas y por sus atrios
con alabanzas y con acción de gracias; ¡Alabémosle, bendigamos su nombre! ¡El Señor es bueno!
¡Su misericordia es eterna! ¡Su verdad permanece para siempre!"*
Salmo 100



© 2020 CPTLN
Todos los derechos reservados

Sentido Latino es un programa de Lutheran Hour Ministries,
un ministerio cristiano mundial cuya misión es
Llevar a Cristo a las naciones y las naciones a la iglesia.

Las citas bíblicas han sido tomadas de la Biblia Reina Valera Contemporánea,
Copyright © 2009, 2011 Sociedades Bíblicas Unidas. Usado con permiso.

660 Mason Ridge Center Dr., St. Louis, Missouri 63141-8557
1-800-972-5442 • www.lhm.org • 6BS49-SL