

CÓMO LIDIAR CON PERSONAS CONFLICTIVAS



Texto Irene Orce, *coach*



COLIN ANDERSON

Cada día nos enfrentamos a personas cuyo estilo de comunicación es desagradable. Dado que no podemos cambiar a las personas conflictivas, lo mejor es aprender a dar respuestas conscientes y meditadas y no dejarnos llevar por los impulsos

Los humanos somos seres sociales por naturaleza.

Nos necesitamos los unos a los otros para sobrevivir. Pese a que vivimos en una sociedad que predica las virtudes del individualismo, tan sólo tenemos que observar a un recién nacido para verificar esta premisa. Necesitamos varios años para desarrollar todo nuestro potencial, y la clave de este proceso son las relaciones que construimos a través de la herramienta que conocemos como *comunicación*. Sin embargo, esta necesidad básica del ser humano resulta particularmente traicionera. Y a menudo, se convierte en una fuente inagotable de malentendidos, discusiones y malestar.

Si observamos a nuestro alrededor, posiblemente concluiremos que —al contrario de lo que mantiene el refranero popular— “hablando no se entiende la gente”. Todos lo hemos experimentado alguna vez. No en vano, toda comunicación está sujeta a la interpretación subjetiva de nuestro interlocutor. Y el espacio que se genera entre aquello que queremos compartir y lo que nuestro oyente entiende es el detonante de infinitas reacciones impulsivas (muchas veces, defensivas), que pueden derivar en agrios conflictos. A eso se añade el hecho de que cada persona desarrolla su propio *estilo de comunicación*, puesto que lo que comunicamos está vinculado con la forma en la que pensamos. Así, al hablar, nos retratamos.

A menudo, en nuestro día a día tenemos que tratar con personas cuyo estilo de comunicación resulta particularmente desagradable. Suelen utilizar los gritos, los insultos, el sarcasmo y la crítica destructiva como vehículos para imponer su voluntad y desahogar su frustración. Nos solemos referir a ellas como personas conflictivas. Y en muchas

ocasiones, se trata de personas de nuestro entorno más cercano. Lo cierto es que, aunque nos gustaría, no podemos transformar a las personas conflictivas en personas agradables y receptivas a golpe de varita mágica. Ese cambio sólo se produce cuando ellas mismas asumen el compromiso de transformar su manera de actuar y de comunicarse. Y puesto que en un momento u otro nos veremos obligados a interactuar con ellas, tal vez sería interesante cuestionarnos cuál es la mejor manera de lograrlo sin salir gravemente perjudicados en el proceso.

¿Reacción o respuesta? Dado que no podemos cambiar las reacciones y conductas de las personas conflictivas, la única opción que nos queda es cambiar nuestra manera de responder frente a ellas. “Si nos dedicamos espacio para observar nuestras propias reacciones, veremos que muchas veces no damos tiempo entre el estímulo que recibimos —un insulto, por ejemplo— y la respuesta que damos”, sostiene Diego Gómez, psicólogo experto en inteligencia emocional. “Por lo general funcionamos a través de respuestas impulsivas e instintivas, que no siempre nos brindan los mejores resultados”, añade.

Así, a menudo terminamos por sentirnos heridos, menospreciados y decepcionados a causa de las desafortunadas palabras y reacciones de las personas de nuestro entorno. En esos momentos valdría la pena recordar que aunque no podemos evitar los exabruptos ajenos, sí podemos decidir cómo los interpretamos y vivimos. No en vano, el mundo que percibimos a través de nuestros sentidos no es neutro. “Está esculpido acorde con nuestras creencias, nuestro condicionamiento y nuestros pensamientos, que nos llevan a dar una interpretación determinada a lo que sentimos”, afirma Gómez. Y esta interpretación, en última instancia, determinará nuestra experiencia.

El primer paso para liberarnos del yugo de las relaciones conflictivas es aprender a no tomarnos cada arrebato como algo personal. “Los insultos, las críticas y los juicios no nos convierten en nada que no creamos ser”, apunta este experto. En esos momentos, resulta útil observar a nuestro interlocutor y verificar que no es a nosotros a quien está atacando, pues probablemente tendría la misma actitud con cualquier otra persona. Eso no justifica su conducta, pero nos puede ayudar a tomar perspectiva de la situación y dar cabida a una respuesta más consciente y meditada, en vez de la reacción impulsiva habitual.

Por otra parte, resulta fundamental valorar los resultados que obtenemos tras estas explosivas interacciones. ¿Son de bienestar? ¿O más bien todo lo

Los lobos

Dice una antigua leyenda sioux que, una noche, al lado de la fogata del campamento, el viejo cacique de la tribu tuvo una charla con todos sus nietos acerca de la vida. Bajo la luz de la luna, rodeado de sombras y misterio, el anciano comenzó su relato. —Desde que tengo uso de razón, una gran batalla entre dos lobos tiene lugar en mi interior. Uno de los lobos es la ira, la envidia, la crítica, el juicio, el rencor, los celos y el egoísmo. El otro lobo es la comprensión, la serenidad, la alegría, la generosidad, la verdad, la compasión, el valor y la gratitud. Esta misma pelea ocurre dentro de vosotros y de todos los seres de la tierra. Los jóvenes sioux presentes se quedaron absortos, pensando en lo que les quería decir su abuelo, y después de un largo silencio, uno de los más pequeños le preguntó: —Abuelo, ¿cuál de los dos lobos crees que ganará la pelea? —Ganará, sin duda, el que más alimentos —respondió el sabio cacique.

Infierno y paraíso

Cuenta una historia que un apuesto samurái se presentó un día ante el sabio maestro zen Hakuin y le preguntó: —¿Existe realmente un infierno y un paraíso? Y si existen, ¿Dónde se encuentran sus puertas? El maestro Hakuin lo miró fijamente y le preguntó: —¿Se puede saber quién eres tu para hacer semejante pregunta? —Soy un samurái, el mejor de todos lo que jamás han existido. —¿Tú, un samurái? —contestó en tono despectivo el maestro. Si pareces un pobre mendigo... Rojo de ira, el samurái desenvainó su ornamentado sable. —Ah, bueno, ¡si hasta tienes un sable! Pero seguro que eres demasiado torpe como para acertar tu objetivo. Fuera de sí, el guerrero alzó su sable para golpear al maestro. Pero en ese instante, Hakuin murmuró: —Aquí se abren las puertas del infierno. Desconcertado por la tranquila firmeza del monje, el samurái envainó su espada y le hizo una profunda reverencia. —Aquí se abren las puertas del paraíso —dijo entonces el maestro, sonriente.

contrario? Si nos detenemos a pensar cuál debería de ser nuestra forma de responder, probablemente concluiremos que estallando y entablando una batalla dialéctica no se consigue nada más que terminar peor que al principio. Al fin y al cabo, si permitimos que la conducta manipuladora de los demás nos provoque una reacción impulsiva y dañina, los primeros que salimos perjudicados somos nosotros. “Con ello no sólo no conseguiremos la respuesta que esperamos, sino que terminaremos agotados a causa de la intensidad de nuestras emociones y decepcionados por nuestra propia conducta y el resultado de la interacción”, asegura Gómez.

El origen del conflicto Entonces, ¿cuál es la manera más efectiva para cambiar la relación que mantenemos con personas conflictivas? Tras dejar a un lado la idea de que nos están atacando, y por lo tanto, tenemos que defendernos, podemos empezar por escuchar y tomar en consideración lo que la otra persona nos está pidiendo antes de responder negativamente. “Una buena manera de serenar la escena es preguntando directamente a nuestro interlocutor qué podemos hacer para mejorar la situación”, comenta Gómez.

El hecho de reaccionar preguntando en qué podemos cooperar predispone a que la discusión se encamine hacia la búsqueda de soluciones, en lugar de a una espiral de violencia. “Al cambiar nuestra manera de responder —interna y externamente— ante los estímulos de siempre, podremos lograr que las personas conflictivas reaccionen a su vez de forma distinta”, añade Gómez. El objetivo es hacer de espejo a nuestro interlocutor, en vez de alimentar una discusión condenada al fracaso. Y eso pasa por ejercitar los músculos de la tolerancia y la comprensión.

En última instancia, las personas conflictivas pierden el control cada vez que la realidad no se adapta a sus expectativas, y eso las convierte en esclavas de las circunstancias. De hecho, sus palabras, conductas y actitudes denotan una profunda falta de responsabilidad y madurez. En realidad, lo hacen lo mejor que pueden en base a su nivel de conocimiento y experiencia. “De ahí la importancia de cuestionarnos qué podemos hacer nosotros para cambiar la dinámica de esa relación”, concluye Gómez.

Comunicación asertiva Además de la introspección y la reflexión, lo más efectivo para mejorar la calidad de nuestras relaciones conflictivas es desarrollar la comunicación asertiva. No en vano, la mala comunicación puede convertir en conflictivas las relaciones que no lo son y conseguir que las que ya lo son empeoren. La asertividad, por el contrario,

se fundamenta en un profundo respeto hacia los demás. Su meta es que todos salgan ganando, y por eso está dispuesta a negociar y a comprometerse. Una persona asertiva puede explicar a los demás cómo se siente —aunque sus sentimientos sean negativos por algo que le han hecho o dicho— y hacerlo sin ofender a nadie.

Para aprender a comunicar asertiva y conscientemente tenemos que ser capaces de escuchar, sin que en el proceso interfieran nuestras ideas previas o nuestros razonamientos sobre aquello que nos dicen. Del mismo modo, es fundamental ser conscientes de lo que nosotros decimos y de cómo lo decimos. Pero el verdadero secreto de una buena comunicación radica en escuchar a nuestro interlocutor plenamente, activamente, siendo capaces de captar no sólo lo que nos dice, sino lo que nos quiere decir.

De este modo, podremos ir más allá de las palabras. Si nos dedicamos a atender las verdaderas necesidades e inquietudes de nuestro interlocutor, en vez de tratar de imponer las nuestras, descubriremos que recibimos una respuesta muy distinta a la habitual. Y tal vez descubramos la raíz del conflicto. Si decidimos asumir la responsabilidad de la relación, tomando consciencia de nuestros patrones de conducta y mostrando empatía y asertividad, tendremos la maravillosa oportunidad de compartir y compartirnos verdaderamente. ■

LO MÁS EFECTIVO PARA MEJORAR NUESTRAS RELACIONES ES VOLCARSE HACIA UNA ACTITUD MÁS ASERTIVA

