

# Los Desencadenantes del Conflicto

Hasta ahora, hemos aprendido acerca de las relaciones interpersonales y su importancia a nivel personal y social, así como todas las habilidades y técnicas que se deben aplicar para lograr una comunicación eficaz encaminada precisamente a las buenas relaciones interpersonales; sin embargo, debes tomar en cuenta que no todo es “miel sobre hojuelas” y que a pesar de que parece fácil mantener relaciones sociales perfectas, por la misma naturaleza del ser humano, existen los conflictos interpersonales, los cuales precisamente impiden que las relaciones comunicativas con los demás tengan altercados o no se lleven a cabo de la mejor manera.

Para ello, debemos aprender a identificar cuáles son los aspectos que pueden llegar a causar conflicto en la relación, más que nada para tratar de evitarlos, o bien, manejarlos de la mejor manera para obtener los objetivos que nos planteemos en el manejo de una relación.

Debemos ser conscientes de que no es posible evitar los conflictos y que gracias a ellos, renovamos las oportunidades de cambiar y crecer. Pueden ser una gran fuente de sinsabores, pero también una oportunidad de desarrollo personal y social; todo depende del punto de vista con que se vean.

Lo cierto es que la mayoría de los conflictos a los cuales nos enfrentamos, se dan con aquellas personas con las que estamos estrechamente más relacionados, como los miembros de la familia, amigos, pareja y compañeros de trabajo. Si el conflicto no se resuelve a tiempo y con una perspectiva ganar-ganar, se vuelve entonces más grave y puede llegar a dañar la relación. Pero no todo está perdido, si se maneja el conflicto con éxito, las relaciones se hacen más fuertes y resistentes mejorando la comprensión mutua.

El conflicto ocurre cuando entre dos personas o más, se desean cosas diferentes y no se puede llegar a un acuerdo en común, ni conseguir lo que se quiere sin que la otra u otras personas participen en el proceso de obtención de aquello que se desea.

Los conflictos están presentes en todas las manifestaciones de la vida y pueden poseer dos significaciones importantes y simultáneas, ya que –como lo hemos dicho anteriormente– los conflictos significan y representan crecimiento, oportunidad, posibilidad de innovación, cambio, regeneración, estímulo, mejora, descubrimiento y serenidad; pero, también puede significar destrucción, dominación, alineación, frustración, desgracia, dolor, guerra, sufrimiento, angustia, ofuscación, bloqueo y violencia.

# Los Desencadenantes del Conflicto

Desde el punto de vista anterior y a nivel de relaciones interpersonales, si bien es cierto que el conflicto puede llevarnos a fortalecer las relaciones, también puede que logre una perturbación momentánea o completa del acto comunicativo que se ejerce con los demás y con ello, destruir por completo el desarrollo de relaciones interpersonales exitosas.

Sin embargo, en los últimos años se ha llegado a entender y sobre todo a aceptar las ventajas que proporciona hacer frente a los conflictos. El hecho de ser diferentes, nos lleva a percibir la realidad y a comunicarnos de maneras muy distintas; Barnlund (1968), advirtió que si todos estuviéramos de acuerdo en todos los temas, la conversación cesaría abruptamente ya que “cuando los hombres ven y piensan lo mismo, no hay nada que puedan compartir. Hablar consiste, fundamentalmente, en oponer y explorar puntos de vista diferentes”

Así entonces, los conflictos pueden tener una serie de desencadenantes diferentes, a nivel de relaciones interpersonales y acto comunicativo, entre los cuales se encuentran:

- Los rasgos personales de los participantes y el tipo de relación que sostienen. Dependiendo el tipo de conducta que cada individuo tiene frente a una relación se pueden desencadenar malos entendidos que conlleven a un conflicto como tal. Por ejemplo, la apatía de un alumno frente a una materia determinada puede hacer que el profesor piense que es hacia su persona la actitud y cuando el alumno repruebe, (como consecuencia de su apatía), pensara que es una cuestión del docente hacia él.

Se debe considerar también la posición en la que se encuentran las partes de la relación, como es la comunicación entre ambos (estilo), la percepción que se tenga de amenaza, pérdida o cambio de la relación y el ambiente en el que se produce el conflicto de la misma.

- La naturaleza y causa del conflicto  
Las diferentes creencias o sistemas de valores pueden dar lugar a conflictos, cuando las personas que albergan estas diferencias tan fundamentales compiten por objetivos diferentes de los cuales perciben que solo podrá alcanzarse uno.

# Los Desencadenantes del Conflicto

Según se trate de un conflicto de valores, ideas, sistemas de creencias o recursos, habrá que elegir la fórmula más adecuada de abordarlo. Cuanto más comprometida esté la identidad personal y ciertos valores básicos, más probable será que se produzca un conflicto y más difícil resultará resolver las diferencias existentes. Por el contrario, cuando existen objetivos comunes, pero se difiere en cuanto a la forma de alcanzarlos, es más fácil gestionar las diferencias de criterio existentes.

Tienes que ser consciente de que cuando comiences a trabajar en el ámbito empresarial, muy seguramente podrás lidiar con personas que no posean tu mismas creencias o sistema de valores, por lo cual debes poner en práctica la inteligencia emocional y no caer en conflictos.

- El mal esclarecimiento de los objetivos  
Para definir la naturaleza de cualquier conflicto, es necesario aclarar en primera instancia cuáles son los objetivos que se persiguen. A veces se trata de un paso difícil, ya que los objetivos suelen ir más allá del problema que se manifiesta en un momento dado.

Mientras los objetivos que se persiguen no salgan a la superficie de manera clara, será muy difícil, por no decir que imposible, que quienes participan en el conflicto lleguen a un acuerdo satisfactorio, ya que cada uno de ellos se aferrará a su opinión, sin que esté muy claro el por qué luchan con tantos bríos. Solo cuando se reconozcan y aclaren los temas y objetivos no expresados, podrán las partes implicadas empezar a resolver su conflicto de una forma productiva.

Dentro de un trabajo es esencial que siempre tengas en claro cuáles son los objetivos que persigue la empresa para la cual trabajas, siempre estando en clara comunicación con el equipo de trabajo, pues aún y cuando la empresa puede tener los mismos objetivos puede ser que los integrantes no lo tengan muy en claro y esto ocasione múltiples conflictos.

- La falta de análisis del clima existente  
Si no se examina el entorno en que se produce el acto comunicativo al interior de una relación interpersonal, es imposible encarar eficazmente un problema, sobre todo si no se tiene la seguridad de que los esfuerzos que se hagan para tal efecto y los métodos que se empleen van a resultar apropiados para la estructura en la cual se presenta el problema.

# Los Desencadenantes del Conflicto

En muchas ocasiones, el clima laboral que existe dentro de alguna empresa u organización no propicia el cumplimiento de objetivos, la comunicación entre el equipo de trabajo ni la solución de conflictos de forma efectiva; por el contrario aumenta la insatisfacción del equipo de trabajo y esto conflictua el cumplimiento de objetivos. Es por tal motivo que el clima de un lugar de trabajo debe ser cordial, con comunicación clara y objetiva.

- La falta de reconocimiento hacia los demás: Se debe aceptar que en las relaciones interpersonales siempre habrá otra parte involucrada y que en la interacción siempre se verá involucrada la percepción de esa otra persona, la cual puede o no coincidir con una evaluación objetiva de la situación que se presente en el acto comunicativo.

Por ello, a menos que se pueda demostrar que se está consciente de lo anterior y se articulen completamente las creencias, objetivos, ideales y rasgos personales de esa otra parte involucrada en el conflicto, no será probable que se gestione dicho conflicto de una manera productiva.

Una vez que se detectan los desencadenantes de conflicto, seremos capaces de reaccionar de manera diferente y sobre todo, de proponer alternativas de solución objetivas y asertivas para los conflictos que se pudiesen llegar a presentar en nuestras relaciones con los demás.

## REFERENCIAS DOCUMENTALES:

- VINYAMATA CAMP, EDUARD. Conflictología. Editorial Ariel. 2004.  
BORISOFF, DEBORAH. VICTOR, DAVID A. Gestión de conflictos: un enfoque de las técnicas de comunicación. Editorial Ediciones Díaz de Santos. 2008.