

EL DIÁLOGO COMO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Existen conductas que favorecen la resolución de conflictos de forma pacífica: saber escuchar, saber defender la posición de cada uno respetando los sentimientos de la otra persona, saber pedir perdón cuando se comete una falta. Por otro lado, algunas conductas “entorpecen” la resolución de conflictos, como los insultos, las amenazas y las generalizaciones. Las agresiones verbales precisamente forman parte del tipo de maltrato que aparece con mayor frecuencia en los jóvenes en los centros educativos. El aprendizaje de las habilidades sociales y de comunicación son básicos para resolver o regular conflictos de forma pacífica.

Como todos sabemos el diálogo es una característica esencial de los seres humanos, pero desgraciadamente no siempre hacemos uso de este. Muchas veces no nos damos cuenta de que la buena práctica de esta costumbre nos ayudaría a sobrellevar mucho mejor la convivencia en sociedad. El tema del diálogo es sin duda algo paradójico, ya que, aunque se trata de una capacidad innata en nosotros muchas personas no están dispuestas a emplearlo con la frecuencia necesaria, lo que conlleva a que la resolución del conflicto se retrase o empeore innecesariamente.

El que se dé el diálogo entre las partes no asegura que el conflicto vaya a resolverse. Sin embargo, al darse un intercambio de opiniones y puntos de vista con una clara intención de establecer unos acuerdos mínimos es más sencillo de alcanzar. Además, si todo esto se hace desde el respeto, la actitud de escucha y buen trato, la mitad del camino ya ha sido recorrido.

Sin embargo, hablar no es lo mismo que dialogar, ya que el primero de ellos solamente implica que hay una expresión verbal de lo que uno quiere expresar a la otra persona, pero en ningún caso implica que haya ningún entendimiento.

Hoy en día hay bastante falta de diálogo que impide a las partes implicadas llegar a un entendimiento y alcanzar un acuerdo.

Los conflictos en cualquier aspecto de la vida son muy comunes e incluso diría que positivos ya que todos nosotros tenemos diferentes formas de ver las cosas, diferentes gustos, etc. y por lo tanto una vez hemos hecho uso del diálogo y alcanzamos un acuerdo, se fortalecen los vínculos y se subsanan las posibles heridas.

Muchas veces lo que impide solucionar el conflicto es que las personas implicadas no están dispuestas a ceder, se aferran a su postura y consideran que ceder en su postura supone una derrota y ni siquiera acceden a iniciar un diálogo.

Para poder resolver conflictos de manera pacífica se requiere seguir algunos pasos importantes, y asumir ciertas actitudes básicas:

Valorar el diálogo como instrumento de resolución del conflicto.
Ser capaz de escuchar y contener al otro en su visión del problema.

Generar confianza, confiar en el otro y en los compromisos que se adquieran.
Cooperar para que se llegue a acuerdo.

Teniendo estas actitudes como base, se puede trabajar la resolución de conflictos por etapas.

Estas son:

Reconocer la existencia de una tensión (ver el problema o conflicto).

Dialogar entre las partes en conflicto para definir exactamente cuál es el problema. Este diálogo implica necesariamente que cada parte es capaz de escuchar, sin atacar, los argumentos del otro.

Proponer soluciones alternativas en que cada parte ceda un poco, pero también gane un poco.

Esta etapa es muy importante y hay que darle un buen tiempo, ya que una buena solución no siempre es la primera que surge.

Lograr un acuerdo concreto y visible con un compromiso de cumplimiento de ambas partes.

Al comienzo es probable que al aplicar este esquema en la vida cotidiana se sienta extraño, como artificial.

Sin embargo, si somos persistentes y mantenemos estos cuatro pasos en mente cuando tenemos un conflicto, es muy probable que de a poco se transforme en un modo más habitual de responder a estas situaciones.

Practicar y probar, son una buena forma de encontrar formas alternativas que nos ayuden a solucionar los conflictos sin dañar a otras personas ni las relaciones con ellas.