

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Arrancamos con el juego del "Bum" (1) y les preguntamos a los alumnos:

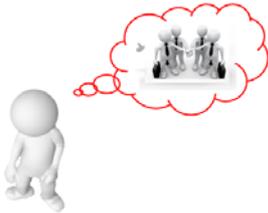
¿POR QUÉ NOS EQUIVOCAMOS EN EL JUEGO?
¿QUÉ RELACIÓN EXISTE CON RESPECTO A LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS?

ASPIRAMOS A SER FELICES



Todos aspiramos a ser felices y vivir en armonía con los demás

VIVIMOS RODEADOS DE CONFLICTOS



Pero vivimos rodeados de conflictos en los diferentes ámbitos de actividad en los que participamos

¿QUÉ SOLEMOS HACER ANTE UN CONFLICTO?



NOS BLOQUEAMOS
INTENTAMOS DEVOLVER EL GOLPE
ESPERAMOS A QUE TODO SE CALME
NUNCA LO RESOLVEMOS

Preguntamos a los alumnos:

FRENTE A UN CONFLICTO:

¿CÓMO SOLEMOS REACCIONAR?

LOS CONFLICTOS SI NO SE RESUELVEN SE ACUMULAN



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE RESOLVER LOS CONFLICTOS?

Es importante zanjar los conflictos porque de lo contrario se acumulan abriendo espacios de incomunicación crecientes que enrarecen y distorsionan el ámbito, comprometiendo la buena convivencia.



**NO TE OPONGAS A UNA GRAN FUERZA
ESPERA A QUE SE DEBILITE Y LUEGO
AVANZA CON RESOLUCIÓN**

Regla básica en la resolución de conflictos:

Nunca actuar en caliente y, en frío, no desaprovechar la ocasión de intervenir al creer erróneamente que la disputa se superó por si sola y esta completamente

¿POR QUÉ DISCUTIMOS?



Antes que aprender a resolver conflictos, es conveniente prevenirlos

Fijamos el inicio de los conflictos en la discusión...

¿POR QUÉ DISCUTIMOS?



SEIS SABIOS CIEGOS

**ERASE UNA VEZ...
SEIS CIEGOS QUE QUERÍAN SABER COMO ERA UN ELEFANTE**

CUENTO DE LOS SEIS SABIOS CIEGOS:

¿TENÍAN LOS SABIOS RAZÓN?

¿QUE PODRÍAN HACER PARA COMPRENDER MEJOR COMO ES UN ELEFANTE?

¿SE PARECE ESA SITUACIÓN A CUANDO DISCUTIMOS POR ALGO?

DIVERSIDAD DE OPINIONES



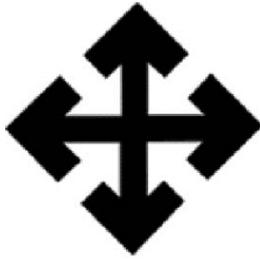
¿DISCUTIMOS PORQUE EXISTEN SIEMPRE DIFERENTES OPINIONES?



**EL ORIGEN DEL CONFLICTO NO ESTÁ EN
LA DIVERSIDAD DE OPINIONES SINO EN
CONFUNDIR PUNTO DE VISTA CON REALIDAD**

En el ejemplo de la botella hay diferentes opiniones y, sin embargo, no existe tensión alguna

El verdadero origen de los conflictos radica en el acto de imponer un determinado punto de vista sobre los demás.



DINÁMICA DE LOS DIBUJOS AMBIGUOS (2)

PREGUNTAMOS A LOS ALUMNOS SOBRE LO QUE VEN Y SI SE TRATA DE UN PUNTO DE VISTA O DE LA REALIDAD MISMA.

Confundimos nuestro punto de vista con la realidad misma y así tratamos de imponer nuestra opinión.

¿CÓMO EVITAR LA DISCUSIÓN DIALOGANDO SIEMPRE CON NUESTRO INTERLOCUTOR?

Frente a un conflicto se nos escapa siempre el discutir en vez de dialogar porque estamos acostumbrados actuar así...



¿Cómo podríamos evitar tal cosa?



El lenguaje inclusivo propició que las reivindicaciones feministas fuesen tenidas más en cuenta al hacer visible la discriminación que las mujeres sufren



Es una estrategia interesante porque al incidir en nuestra manera de hablar logramos producir cambios en nuestra manera de pensar. (4)

EXPLICAMOS EN QUÉ CONSISTE EL LENGUAJE SUBJETIVO Y LE PEDIMOS A ALGÚN ALUMNO/A QUE NOS EXPLIQUE POR QUÉ TAL EQUIPO DE FUTBOL O TAL CANTANTE ES EL MEJOR.

¿QUÉ HACER CUANDO EL CONFLICTO YA SE HA INICIADO?

Todo lo explicado hasta ahora hace a la prevención del conflicto pero: ¿Qué hacer cuando el conflicto se ha iniciado?



DINÁMICA SIMULADA (3): "BRONCA A ALUMNO/A"



Resulta imprescindible comprender bien las situaciones para poder resolverlas correctamente.

¿QUIÉN ORIGINÓ EL CONFLICTO?
¿QUÉ COMPORTAMIENTOS SE MANIFESTARON EN AMBOS?
¿POR QUÉ SE ENFADARON... QUÉ SENTÍA CADA UNO?
¿QUÉ SE PODRÍA HACER PARA SOLVENTAR EL INCIDENTE?



Para determinar lo que el otro siente o le ocurre hemos de emplear una cualidad que todos poseemos denominada empatía. Literalmente significa “ponerse en el lugar del otro” pero en la práctica se logra recordando en uno mismo una situación pasada similar a la que el otro nos está tratando de explicar.

SON LOS DEMÁS LOS QUE ME GENERAN CONFLICTOS



Un error típico que solemos cometer es considerar que son los demás los que nos generan los conflictos.

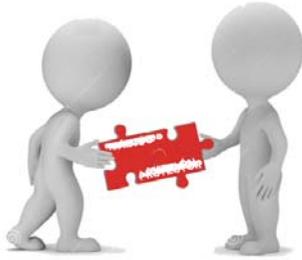
Vamos por ahí sin "meternos" con nadie pero otros terminan "buscándonos".

LOS COMPORTAMIENTOS SE SUELEN ACOPLAR ENTRE SÍ



EN LUGAR DE INTENTAR CAMBIAR AL OTRO, CAMBIO YO

En realidad todos los afectados por un conflicto poseen alguna responsabilidad tanto en su origen como en su posible resolución



Los conflictos son el resultado de la conjunción de una serie de comportamientos que encajan entre sí retroalimentándose. Si alguno modifica el suyo, la tensión se diluye. Por consiguiente, en vez de pretender cambiar esa actitud del otro que tanto me molesta, resulta más aconsejable modificar la mía propia dejándote al otro sin soporte para la suya. (5)

DINÁMICAS (3): (EN FUNCIÓN DEL TIEMPO DISPONIBLE)

INSISTENTE/VACILANTE: “VENTE AL CINE CONMIGO”

MANDONA/EVASIVA: “TRABAJO CONJUNTO”

SUSPICAZ/JUSTIFICATIVA: “ENCUENTRO CON ANTIGUO/A NOVIO/A”

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA O ASERTIVIDAD BRONCA DEL PROFESOR



1. DESCRIPCIÓN
Cuando no atiendes a mi explicación
2. SENSACIÓN
Me siento desilusionado/a
3. EMPATIZAR
Soy consciente de que cuesta no hablar con alguien que está sentado a tu lado
4. NECESIDAD
Pero entenderás que cuando hablo necesito que me escuchen
5. PETICIÓN
Evitemos en lo posible caer en la tentación de conversar con el de al lado

Un ejemplo particularmente útil del uso del lenguaje subjetivo lo encontramos en lo que conocemos como comunicación no violenta o asertividad. (6)

Explicamos el protocolo Marshall Rosenberg ampliado con los cinco pasos: DESCRIPCIÓN, SENSACIÓN, EMPATIZO, NECESIDAD, PETICIÓN.

DINÁMICA: “PRÉSTAMO” (EMPLEANDO LA ASERTIVIDAD)

DINÁMICA: “BRONCA DEL PROFESOR”(SI SOBRA TIEMPO)

(1) EL BUM

Todos los participantes se sientan en círculo, se dice que vamos a enumerarse en voz alta y que todos a los que les toque un múltiplo de tres (3- 6- 9- 12, etc.) o un número que termina en tres(13- 23- 33, etc.) debe decir ¡BUM! en lugar del número; el que sigue debe continuar la numeración. Ejemplo: se empieza, UNO, el siguiente DOS, al que le corresponde decir TRES dice BUM, el siguiente dice CUATRO, etc.

Pierde el que no dice BUM o el que se equivoca con el número siguiente. Los que pierden van saliendo del juego y se vuelve a iniciar la numeración por el número UNO. La numeración debe irse diciendo rápidamente; si un compañero se tarda mucho también queda descalificado. (5 segundos máximos).

Los dos últimos jugadores son los que ganan.

El juego puede hacerse más complejo utilizando múltiplos de números mayores, o combinando múltiplos de tres con múltiplos de cinco por ejemplo.

- ¿Por qué a veces nos equivocamos en el juego?
- ¿Qué tiene eso que ver con cuando discuto con alguien?

(2) DIBUJOS AMBIGUOS

1) Se muestran uno a uno los diferentes dibujos señalando que debemos llegar a un acuerdo entre todos sobre qué representan o cómo deben ser titulados.

2) Si nadie se percató de la ambigüedad del dibujo, el coordinador defenderá el enfoque menos evidente frente a una inmensa mayoría que se alinearán en otro sentido. Si alguien se da cuenta, él será quien asumirá el papel de minoría ante los demás. Cada cual defenderá su posición advirtiendo la pérdida de subjetividad de los que están en mayoría frente al que opina diferente,

3) Discusiones conjuntas en torno a dibujos ambiguos.

- ¿Qué pensó la mayoría del compañero o compañeros que opinaban diferente?
- ¿Se hizo algún esfuerzo para intentar entender su disidencia?

(3) EJEMPLOS DE CONFLICTOS A PSICODRAMATIZAR

1) Mientras desarrollas el taller, buscas a algún alumno que esté hablando con el de al lado y le llamas la atención de muy malas maneras.

AUTORITARIO/REBELDE

2) Tu mejor amigo te pide que le acompañes al cine esta tarde pero tienes que terminar un trabajo pero temes que se enfade contigo si le dices que no quieres ir con él.

INSISTENTE/VACILANTE:

3) Tu actual novia siente está muy celosa de una antigua novia tuya porque piensa que aún sientes algo por ella. La semana pasada te encontraste con ella casualmente y fuisteis a tomar un helado juntos porque, aunque ya no estás saliendo con ella, no deja de caerte bien y le tienes aprecio. No le dijiste nada a tu actual pareja por miedo a que se enfadase contigo pero una amiga suya os vio juntos y se lo dijo.

SUSPICAZ/JUSTIFICATIVA: "ANTIGUO/A NOVIO/A"

- 4) El pasado sábado un/a compañero/ te pidió dinero para ir al cine con vosotros. Tú tienes algún dinero ahorrado para comprarte un teléfono móvil, y, como sois amigos/as y querías que fuera, no te importó dejarle el dinero con la condición de que el lunes, en clase, te lo devolviera. Hoy es viernes y aunque le has recordado un par de veces que te prometió devolverle el dinero, ella te evita y hasta parece que está enfadada.

MANDONA/EVASIVA

- 5) Has de hacer un trabajo conjunto con un compañero/a y quieres terminarlo cuanto antes pero el/la otro/a desea esperar al último día para quedar y realizarlo.

MANDONA/EVASIVA

(4) LENGUAJE SUBJETIVO

Es decir, para dialogar es imprescindible que modifiquemos nuestro emplazamiento habitual y pongamos mucha conciencia en ello ya que lo que nos brota espontáneamente en tales circunstancias es discutir.

Una estrategia útil, en ese sentido, consistiría en erradicar cualquier atisbo de objetividad a la hora de formular algo tan inherentemente particular como nuestros enfoques personales. Al igual que el feminismo impulsó el uso del lenguaje inclusivo y no sexista, nosotros/as, preocupados/as por establecer las mejores condiciones para que el diálogo sea posible, deberíamos promover, a su vez, la necesidad de emplear siempre una comunicación de carácter subjetivo a la hora de expresar públicamente nuestros puntos de vista. Fórmulas tales como: "Lo lógico es...", "Indiscutiblemente...", "Lo normal es...", "Hay que...", "Lo ideal sería...", "No cabe duda...", , "Hemos de...", "Cometeríamos un error si...", "No seamos ingenuos...", "Como todo el mundo sabe..." o "Lo razonable es...", entre otras muchas, constituyen, en realidad, blindajes tramposos para presentar opiniones particulares eludiendo cualquier cuestionamiento posible, al camuflar juicios estrictamente individuales, cubriéndolos con una pátina de pseudobjetividad. Tendemos muchas veces a expresarnos de manera absoluta y ello dificulta notablemente lo que ha de suponer un sano intercambio de ideas. Asumamos el pequeño esfuerzo que nos acarea el atender a estas cuestiones y dejemos de elevar a la categoría de principios universales lo que en realidad son simples impresiones íntimas, expresando en todo momento nuestras opiniones en primera persona para así no olvidar que siempre carecerán de un carácter totalmente objetivo. Es nuestro punto de vista y no la realidad misma. No es algo categórico... Se trata tan sólo de un singular enfoque tan válido como otro cualquiera. Si yo digo: "Lo normal sería..." doy por sentado que cualquier otra posibilidad no resultaría del todo normal. Estoy convirtiendo tácitamente mi particular parecer en un axioma absoluto. Si en vez de hablar así, dijese: "Opino o creo que lo normal sería..." estoy matizando de manera subjetiva tal juicio. Es importante atender a la manera de expresar las ideas porque, si variamos eso, tal y como estamos

observando, nuestra manera de pensar se verá modificada y eso es muy importante si aspiramos a que todo funcione de un modo diferente.

Ya cuando el feminismo nos sugería emplear un lenguaje inclusivo, muchos se resistían a ello aludiendo que al emplear el término neutro (que siempre era igual que el masculino) se sobreentendían ambos géneros.

De igual modo, en cierta ocasión existió un juez que matizaba siempre los alegatos, tanto de la defensa como de la acusación, con la "coletilla": "En su opinión..." A lo que el letrado en cuestión siempre respondía: "Naturalmente, se trata de mi opinión".

Un bien día un abogado, un poco molesto, por verse obligado siempre, ante ese juez, a aclarar reiteradamente esa cuestión afirmó con cierta indignación: "¿Qué sentido tiene puntualizar tal cuestión si resulta del todo obvio que cuando me expresé lo hago siempre desde mi punto de vista?".

El juez le respondo lo siguiente: "También resulta completamente evidente que el juez aquí soy yo y usted siempre se dirige a mi empleando el tratamiento de "Señoría"... Reflexione en profundidad tratando de averiguar la verdadera razón de su incomodidad... ¿Por qué eso le genera molestia y lo otro no?"

(5) LA ESTRUCTURALIDAD DE LOS COMPORTAMIENTOS

Si en una reunión alguien increpa a otro por interrumpir un discurso que ya duraba demasiado y éste, a su vez, se siente molesto por acaparar el otro el debate: ¿Quién ha de pedir perdón? ¿El que reprochó la intervención a destiempo del otro o el que, harto de esperar, interpeló sin aguardar a que le tocase hablar, molestando así al ponente que, a su vez, estaba abusando del turno de palabra?

Si me reprochan mi falta de colaboración debida a que me estoy sintiendo forzado a actuar: ¿Quién debe disculparse? ¿Yo por no prestar la suficiente ayuda o el otro por echarme en cara tal comportamiento tratando de obligarme? Nuestra forma mental nos condiciona a pensar de manera lineal o secuencial, siguiendo el tradicional patrón causa-efecto. Sin embargo, tal esquema constituye una manera excesivamente simple de analizar la realidad de un suceso particular. Lo que habitualmente ocurre es que los detonantes suelen ser múltiples y concomitan entre sí de manera simultánea. No obstante, sometidos a la tiránica subjetividad de nuestras conciencias existirá únicamente una línea temporal que ordene los hechos cinematográficamente. Por supuesto, desde un emplazamiento alternativo, la sucesión de acontecimientos será distinta. Para aquel que le llamó la atención al otro, el conflicto comenzó cuando le interrumpió. Sin embargo, para el otro, el que aquel se extendiese en exceso fue lo que generó, en realidad, la polémica.

Los comportamientos no se expresan aisladamente o en abstracto sino siempre en relación a los de otras personas que, a su vez, despliegan sus propias pautas en función de nuestros particulares emplazamientos y

viceversa. Es decir, en la práctica, las conductas de los diferentes individuos se organizan a modo de piezas que se acoplan morfológicamente entre sí, formando una especie de puzzle dinámico. Desde este enfoque estructuralista, los conflictos estarían asociados a la formación de determinados binomios conductuales en los que dos o más comportamientos se asocian retroalimentándose entre sí.

Sería muy normal, por ejemplo, que un profesor adoptase posturas severas y autoritarias frente a una clase en la que detectase ciertas actitudes rebeldes, contestatarias o desafiantes y, paradójicamente, sería esa misma posición concreta, por parte del docente, la que, a su vez inconscientemente, las estaría fomentando entre su alumnado.

En la práctica ese tándem “autoritarismo/rebeldía” opera en el tiempo como un condensador acumulando carga hasta que en determinados momentos se libera bruscamente en forma de conflictos puntuales o coyunturales. Nos hallamos pues ante una “bomba de relojería” donde, tarde o temprano, un alumno, por simple despiste, hablará con otro mientras el profesor explica algún concepto y éste lo percibirá como una falta de respeto hacia su persona, por lo que, sin ánimo alguno de herir sus sentimientos le mandará callar, no obstante, de una forma un tanto expeditiva. El estudiante, por su parte, reaccionará seguramente reprochando lo que él considera una manera excesivamente agresiva de dirigirse hacia él, lo que el profesor interpretará, a su vez, como un desafío hacia su autoridad y optará por expulsarlo de la clase.

Observando los conflictos a la luz de este nuevo prisma más amplio constataremos siempre que en el seno de un determinado ámbito formado por un conjunto de individuos los diferentes comportamientos encajan todos entre sí. Es por ello que, a la hora de afrontar y gestionar conflictos, la mayor parte de las veces ni siquiera será necesario conversar con otros sobre ello, ya que simplemente impulsando precisos cambios en la propia actitud bastará para permitir una más que favorable resolución del mismo,

Por consiguiente, los comportamientos interpersonales se complementan entre sí formando una estructura compacta, de tal manera que modificando uno de ellos generamos la necesidad de que los otros también cambien los suyos y se ensamblen otra vez de una forma diferente. Si, por ejemplo, nos sentimos avasallados por alguien que habitualmente se dirige a nosotros de una manera excesivamente exigente, observaremos que frente a esa conducta solemos adoptar defensivamente una actitud justificativa que no hace sino retroalimentar tan molesto emplazamiento. Si en presencia de esa persona comenzamos a dejar de quejarnos y protestar, adoptando una actitud más activa, probablemente deje de presionarnos al carecer ya de sentido sus sucesivos reproches.

- ¿Está por fin listo ese informe que te encargué ayer?
- No he podido aún redactarlo porque he tenido otros asuntos que atender...
- Lo necesitaba ya porque andamos atrasados con ese tema...
- ¿Qué quiere que haga?... No tengo cuatro manos...

- Así no podemos seguir...
- Me dejó tirado el coche y tuve que llamar a una grúa... ¿Tengo yo la culpa de eso?...

En vez de eso; modificamos nuestro comportamiento protestón y justificativo, dado que dicha conducta le lleva al otro a estados crecientes de nerviosismo, ansiedad y preocupación, considerando que, con eso, no le solucionamos, en modo alguno, su problema y lo único que conseguimos así es acrecentar esa tendencia, por su parte, a presionarnos.

- ¿Está por fin listo ese informe que te encargué ayer?
- No he podido aún redactarlo porque me ha surgido un imprevisto... Pero no se preocupe porque ya me pongo con ello y en cuanto esté, que será lo antes posible, yo mismo se lo acerco a su mesa...

De ese modo queda desarmada esa actitud de reproche continuado que tanta tensión nos estaba produciendo...

Si ante una mirada ajena permanentemente suspicaz intentamos aclarar todo lo que hacemos:

¿Cómo crees que reaccionará el otro frente a tantas explicaciones?

Aunque, como ya hemos mencionado, no es estrictamente necesario interpelar al otro para resolver un conflicto ya que, para permitir una sutil y más que favorable resolución del mismo, bastará simplemente con modificar nuestro comportamiento habitual, cabe, sin embargo, la posibilidad de conversar, con los demás protagonistas involucrados, en esa situación que tanto nos incomoda,

(6) COMUNICACIÓN NOVIOLENTA O ASERTIVIDAD

Pese a que lo más adecuado sea, tal vez, abordar los conflictos de manera específica, es posible esbozar una especie de receta o protocolo general de actuación frente a este tipo de situaciones, en lo que al “cómo” se refiere.

Antes que nada, hemos de admitir una enorme torpeza por nuestra parte cuando se trata de expresar nuestras íntimas emociones. Tal hecho suele convertirse, en la práctica diaria, en un exabrupto descontrolado en el que, en vez de manifestar nuestros sentimientos al otro, se los arrojamos a la cara con una buena carga de agresividad entre abierta y soterrada.

“Nuestro amigo llega nuevamente tarde y le recibimos de la siguiente manera:

- ¡Otra vez llegando tarde!... ¡Qué cara más dura te gastas!... ¡Ya estoy harto de andar siempre esperándote como un bobo cada vez que quedamos!... ¡Crees acaso que no tengo cosas mejor que hacer que estar perdiendo el

tiempo plantado como una maceta en plena calle, aguardando a ver si te dignas en aparecer!".

En este caso, hemos expresado con meridiana claridad nuestras emociones al respecto. Sin embargo, no parece ser esa la mejor manera de manifestarlas si lo que pretendemos, en realidad, es resolver un conflicto en vez de avivarlo.

En ese sentido, en lo que respecta, no al momento, sino a la manera, cabe destacar que Marshall Rosenberg es considerado, en ese sentido, el padre de la comunicación no violenta o de lo que luego se ha dado en llamar "asertividad".

A tal efecto ha desarrollado una especie de técnica sencilla en la que se establecen cuatro pasos básicos que, a modo de esquema, nos permiten, en principio, responder de un modo distinto al habitual frente a situaciones que nos generan tensión. (Descripción u Observación, Registro o Sensación, Necesidad y Petición).

Respecto de la primera fase es importante destacar que quizás alcanzar un nivel óptimo de objetividad a partir de percepciones estrictamente personales podría constituir un reto demasiado complicado. No obstante, lo esencial aquí es al menos diferenciar, en la medida de lo posible, hechos de valoraciones, a la par que caemos en cuenta (y esto es lo verdaderamente significativo) de que es precisamente esa interpretación que realizamos de la intención ajena, y no el comportamiento en sí del otro, lo que nos origina en verdad esa sensación negativa que intentamos precisar luego en el segundo paso. Antes de seguir con el proceso, convendría entonces confirmar si la voluntad del otro realmente va o no en esa dirección. Es de esperar que la lectura del pensamiento no forme parte de nuestras habilidades más destacadas y, por consiguiente no constituya una manera muy adecuada de manejar la información el considerar que la intención de otra persona está relacionada con nosotros cuando puede que no lo esté o, en caso de estarlo, no posea el matiz negativo que nosotros le otorgamos.

Aunque en ese preciso momento nos de la impresión de algo parecido, nuestro amigo no llega habitualmente tarde porque disfrute de vernos al borde de un ataque de nervios en una esquina mirando el reloj.

Por ese y por otros motivos, introducir el elemento empático en las pautas enunciadas por Rosenberg mejora indudablemente el resultado final. En estos casos, un sencillo ejercicio de empatía bastará para profundizar en dicha cuestión. El problema subyace en como se interpreta generalmente el concepto mismo de empatía. Desde un punto de vista semántico, empatía significa la capacidad propia de ponerse en el lugar del otro, por lo que habitualmente ejercitamos tal cualidad representándonos a nosotros mismos vestidos como el otro y colocados en su mismo lugar pero sin saber en profundidad qué es lo que está él sintiendo y pensando en ese momento concreto. Por el contrario, resultará mucho más útil hurgar un poco en el cajón de nuestra memoria y rememorar una situación personal en la que manifestamos un comportamiento similar. Al considerar además las circunstancias que rodearon ese hecho,

surgen un montón de atenuantes que, si me sirven a mí, bien pudieran servir también al otro, logrando así, cuanto menos, modular ese registro inicial tan desagradable, aliviando en parte la tensión. Por otro lado, cabe también la posibilidad de que mi intención de entonces no correspondiera con la que creo que mantiene el otro ahora hacia mí, lo que disiparía prácticamente la sensación original ya que, como señalábamos anteriormente, ése y no otro es el auténtico detonante de la polémica. En el caso de un conflicto la labor de manifestar empatía se torna aún más complicada porque debemos recordarnos comportándonos de un modo que en el fondo detestamos. Al tratar de empatizar con él siguiendo el protocolo simple y superficial de imaginarnos que somos el otro, seguramente concluiremos prematuramente que uno, pese a hallarse en tal coyuntura, jamás obraría de ese modo. Si en lugar de operar así, insistimos, por el contrario, en evocar alguna situación pasada concreta en la que actuamos de esa manera, tal y como estamos recomendando, y analizamos qué nos estaba sucediendo en aquel preciso instante que nos condujo, de alguna manera, a cometer el error de comportarnos de una forma tan inadecuada, comenzaremos de inmediato a contemplar al otro de un modo diferente, más comprensivo y humano. Así y no de otro modo lograremos desarrollar la empatía lo suficiente como para conectar con el otro no solamente de una manera lógica o racional, sino también emocional y profunda.

En el caso de nuestro amigo el “tardón”, si hacemos memoria, es posible que recordemos alguna ocasión en la que nosotros mismos llegamos tarde a una cita. Si tomamos por referencia una situación concreta en la que tal circunstancia se dio, nos daremos cuenta que aquel día posiblemente teníamos una agenda de lo más “apretada” por querer asumir todos los compromisos, sin decepcionar a nadie, y organizamos las diferentes actividades del día sin contemplar márgenes de ajuste ante posibles accidentes. En tal situación, cualquier imprevisto acaecido supuso una inevitable demora por nuestra parte. En general, nadie llega tarde a propósito y mucho menos con el objetivo de fastidiarnos.

Quién, por ejemplo, no se ha topado alguna vez con algún padre, tutor o profesor excesivamente exigente, albergando cierto rencor en nuestro interior respecto de tal experiencia. Daba igual lo que uno se esforzase... Nunca era suficiente para él... Siempre hallaba algún aspecto personal a corregir... Jamás consiguió uno agradarle en lo más mínimo... Que falta de tacto y consideración por su parte... Nunca una voz de aliento ni de ánimo... Uno no importaba lo más mínimo... Solo el resultado, siempre imperfecto, merecía su atención.

Si ahora, tal y como venimos recomendando, nos centramos en rememorar aquella vez en la que uno esbozó un comportamiento similar y nos preguntamos por qué razón actuamos de ese modo, seguramente nos daremos cuenta de que el sentido de obrar así era instar al otro a esforzarse a fin de sacar de él lo mejor. Ahí recién comprenderemos que aquel ser tan impertérrito e indolente nos tenía en muy buena consideración y que verdaderamente le importábamos más de lo que suponíamos en un principio. En el fondo y a su manera nos quería aunque no supiese manifestarlo del modo más adecuado.

Si no le hubiésemos importado en absoluto, simplemente no nos habría dedicado ningún tiempo ni atención.

Veámoslo de un modo más concreto, reflexionando acerca de ese tipo de personas que generalmente nos “saca de quicio”. Si se trata de un “desconsiderado”, por ejemplo, probablemente aflorarán en nosotros sentimientos muy negativos hacia ese ser tan despreciable. El “desconsiderado” es alguien egoísta que se cree el “ombligo” del mundo y que sólo piensa en él. Los demás somos como invisibles o a veces, cuando constituimos un obstáculo a sus pretensiones, simplemente estorbamos. ¡Menuda pieza el “desconsiderado”!... ¡Es de lo último!

Ahora, del modo en que estamos aconsejando, tratamos de recordar alguna situación de nuestro pasado en la que nosotros mismos nos hemos comportado así. Al ubicar ese momento con precisión, nos percatamos de que en aquel entonces uno se sentía muy apurado, abrumado por la cantidad de problemas a resolver. La falta de tiempo o la excesiva preocupación provocó, finalmente, ese lamentable comportamiento por nuestra parte. Justo ahí, es muy posible que cambie nuestra mirada y comencemos a enjuiciar al “desconsiderado” de una manera algo más benevolente y cercana. Sentiremos seguramente que pasa de ser un simple personaje estereotipado (el “desconsiderado”) a convertirse en un ser humano con sus debilidades, “defectos” e imperfecciones. Alguien que, como yo, intenta aprender a mejorar. En definitiva, le habremos humanizado al empatizar con él de manera sincera y profunda.

A veces sucede que, de entrada, la postura que asume alguien nos resulta una completa insensatez. Volviendo a nuestra recomendación, si nos esforzamos por revivir alguna situación propia similar, lograremos comprender posiblemente las reticencias, temores o preocupaciones que, de alguna manera, le conducen al otro a posicionarse de ese modo que, a partir de ese momento, dejan de parecernos tan irracionales.

Cabe por último mencionar al respecto que la incapacidad, en ocasiones, de recordar una situación semejante no denota otra cosa que cierto resentimiento personal en relación a tal cuestión y que convendrá trabajar seriamente sobre ello para irlo superarlo lo antes posible, insistiendo en la propuesta planteada, ya que no es posible reconocer un comportamiento ajeno careciendo completamente de experiencia personal al respecto.

El segundo paso (el de la Sensación) merece también cierta reflexión por nuestra parte. Ese registro negativo que genera en mi tensión parte lógicamente de un impulso interno orientado hacia el mundo que resulta frustrado en sus expectativas. Es común establecer en este asunto una única categoría para tal acto y, sin embargo, no todas las búsquedas vitales son iguales. No es lo mismo desear algo que necesitarlo. La necesidad cesa inmediatamente cuando es saciada mientras que el deseo no se colma jamás. Es precisamente en ese “ir más allá” donde me violento yo y violento al otro. Tengo sed, bebo agua y listo. Pero si lo que quiero es que, a toda costa, aquel me preste su atención, la situación pudiera ser muy diferente.

Recapitulando, aún cuando quede comprobado que la intención del otro apunta en la dirección de bloquear algo que busco, habría que determinar si esa aspiración personal es verdaderamente tan relevante o necesaria.

Finalmente está la cuestión de la Petición. Si ésta se efectúa desde un emplazamiento correcto, es decir, sin exigencia alguna, la naturaleza del impulso que la motiva dará ya un poco lo mismo dado que el receptor queda en completa libertad de aceptarla o no, al presentarse libre de represalias por parte del demandante.

En definitiva, la herramienta propiciada por Rosenberg es esencialmente válida con los matices expuestos y quedaría más o menos expresada así: "Cuando actúas... Tengo la impresión de que... Y eso hace que me sienta... Entiendo que te hayas comportado así porque... Lejos de querer comprometerte en modo alguno, tal vez me sentiría mejor si actuases..."

Repasemos lo explicado a través del ejemplo concreto con el que venimos trabajando: Habíamos quedado con amigo para ir al cine y, como suele ser muy habitual, llega tarde.

Al terminar la película (nunca debemos actuar en caliente) le proponemos ir juntos a tomar un café y ahí le digo lo siguiente:

Quería aprovechar esta ocasión para comentarte lo siguiente:

Cuando quedamos y llegas tarde (DESCRIPCIÓN), siento poco apreciado, y decepcionado (SENSACIÓN). Yo entiendo que andas muy liado últimamente y no das abasto con todo (EMPATÍA) Si ves que quedar conmigo te complica mucho tu agenda, siempre podemos dejarlo para otra ocasión más propicia y, por ello, no debes sentirte obligado siempre a quedar conmigo cuando te lo propongo. Yo valoro mucho nuestra amistad y necesito sentirme valorado y considerado de igual manera que tú me importas mucho a mí (NECESIDAD) por lo que te pido que reflexiones sobre lo que te he comentado respecto a no comprometerte más allá de tus posibilidades e intentando en lo sucesivo ser más puntual o, al menos, avisarme cuando veas que te vas a demorar (PETICIÓN)... ¿Te parece bien?