

Sesión 7- Resolver conflictos

En esta sesión vamos a intentar reunir todos los conceptos explorados hasta ahora para poder hacer frente a las situaciones de conflicto y tener un mapa que nos ayude a gestionarlos y resolverlos de la manera más creativa y satisfactoria posible.

Entender las dinámicas del conflicto

Es importante entender que una situación de conflicto en sí no tiene porque ser una situación desagradable. Un conflicto se genera cuando las necesidades no están satisfechas y por ello nos puede servir como una oportunidad para identificar las necesidades y encontrar estrategias para poderlas satisfacer. Desafortunadamente, el conflicto se hace doloroso y desagradable porque en lugar de hacer esto, nos aferramos a estrategias sin haber identificado las necesidades y además lo decoramos todo con juicios, críticas, exigencias y negación de responsabilidad personal.

La dinámica del conflicto se construye sobre algunos ejes fundamentales: la falta de interés auténtico y empatía para la experiencia, realidad, necesidad de la otra persona, la creencia de que algunas necesidades son más importantes que otras o que hay un "correcto/incorrecto" y por lo tanto un "castigo o recompensa", la falta de apertura en considerar estrategias alternativas y, muchas veces, la falta de un trabajo personal donde empezamos a hacernos cargo de nuestras necesidades y dejamos de exigir que sean los demás quienes lo hagan.

Podríamos escoger cualquier conflicto y empezar a mirarlo desde esta perspectiva, lo cual también nos ayudaría a saber por donde empezar a solucionarlo.

¿Hay interés auténtico en empatizar con el otro? Si la respuesta es un sí, ya tenemos mucho camino hecho; si la respuesta es un no, podemos empezar a preguntarnos qué es lo que impide que se genere esta disponibilidad a la empatía.

¿Hay todavía mucho dolor que no ha sido atendido? ¿Hay una historia de exigencia e imposición que ha dañado la confianza? ¿Hay alguna creencia que dice que la otra persona "no se merece" la empatía? ¿Hay una falta de comprensión con respecto a lo que quiere decir "empatía"?

O quizás el problema está más en las creencias e interpretaciones, como por ejemplo creer que las necesidades de la otra persona no son legítimas o interpretar que la otra persona está haciendo lo que está haciendo porque nos quiere manipular o porque es "mala". A veces el conflicto se extiende simplemente porque nos falta la creatividad de imaginar soluciones "fuera del cajón", y nos aferramos a lo único que conocemos o que nos mantiene en nuestra zona de confort.

Es importante poder mantener en mente todos estos aspectos para poder identificar dónde están los nudos fundamentales del conflicto que necesitan atención.

Otra consideración que vale la pena hacer tiene que ver con la dinámica del conflicto desde el punto de vista de la neurobiología. Como hemos visto en anteriores sesiones, nuestro cerebro límbico tiene una implicación importante en los momentos de mucha activación emocional. Esta parte de nuestro cerebro se encarga de escanear y evaluar nuestro entorno para determinar nuestro nivel de seguridad; en caso de peligro, el

límbico se activa muy rápido, da pie a una respuesta emocional intensa que tiene el objetivo de alertarnos al peligro (es decir, la necesidad insatisfecha de seguridad) y pone en marcha una serie de acciones que tienen principalmente 3 objetivos: luchar, huir o congelarse.

Es evidente que en el caso de conflicto, nuestro cerebro límbico estará más susceptible a los estímulos internos y externos y mucho más predispuesto a entrar en acción, dejando de lado el neocórtex con todas sus funciones, lo cual nos hará menos capaces de responder al conflicto de forma pausada y reflexionada. Como ya hemos visto, la empatía es una de las experiencias más poderosas en regular las funciones del cerebro límbico, facilitando la reconexión con el neocórtex. Cuanto mayor sea el conflicto mayor será la utilidad de la empatía, sea hacia el/la otrx sea hacia unx mismx, para ayudar a rebajar la intensidad emocional y favorecer un funcionamiento integrado del sistema nervioso.

Aceptar el conflicto

Si podemos entender el conflicto como una posibilidad de satisfacer necesidades esto nos ayuda a posicionarnos con mucha más calma e incluso curiosidad.

Resistir el conflicto, por ejemplo diciendo: “yo no tengo ningún problema, es la otra persona que tiene el problema”, sería lo mismo que decir: “yo estoy bien y por lo tanto no debería tener que enfrentarme con esta situación sólo porque la otra persona no está bien... ¡que se apane!”. También negarse al conflicto por miedo, aunque muy comprensible como actitud, no suele tener resultados positivos a largo plazo. Esto no quiere decir que tengamos que forzarnos a entrar en el conflicto cuando no nos sentimos preparadxs, pero quiere decir que nos comprometemos a enfrentarnos con la situación lo más pronto posible y, por lo tanto, a prepararnos para estar presentes en el conflicto de la mejor manera posible.

Aceptar el conflicto simplemente quiere decir: “Entiendo que hay necesidades insatisfechas y me comprometo a intentar encontrar maneras de poderlas satisfacer porque me importa que todas las personas se sientan lo más felices posible”. De hecho, este enunciado es una visión de vida, a veces no nos comprometemos a resolver el conflicto porque me importan las personas concretas que están implicadas, sino porque tenemos un compromiso con la humanidad en general y con el papel que queremos jugar en nuestra propia vida. Esto tampoco excluye que en algún momento me quiera proteger de un conflicto porque no me vea capaz, con recursos, energía o porque no veo evidencia que la otra persona tenga el mismo compromiso que yo. Aceptar el conflicto no quiere decir dejarme en una situación de abuso o agresión, es más una elección de camino de vida que dice: “Siempre que me vea capaz, voy a elegir aportar algo para que todas las necesidades se puedan satisfacer”.

Identificar y valorar todas las necesidades

Es mi opinión que el 99.99% de conflictos surgen a raíz de necesidades insatisfechas y consecuentemente se construyen alrededor de las estrategias elaboradas para satisfacerlas.

Como hemos visto en una sesión anterior, elaborar estrategias es un proceso complejo y muchas veces bastante inconsciente. Este factor complica

considerablemente el asunto. No ser conscientes de los factores que determinan nuestras estrategias es un obstáculo enorme en la elaboración de nuevas estrategias, como vamos a ver en breve. Pero la parte más complicada aún es el hecho de que muchas veces ni sabemos cuales son las necesidades que estamos intentando satisfacer. A veces una estrategia se elabora simplemente sobre el enunciado: "esto siempre se ha hecho así" o "todo el mundo lo hace así" o "las parejas hacen esto". Este tipo de pensamiento confiere una legitimidad peligrosa a la estrategia, como si fuera un decreto divino que ni se puede poner en cuestión. Por ejemplo: "los niñxs tienen que hacer lo que dicen lxs adultxs" es un pensamiento que da legitimidad a la estrategia de obligar un niño a hacer algo que no satisface sus necesidades. Fundamentalmente, esta manera de enfocar la realidad nos priva de la oportunidad de hacernos varias preguntas, como por ejemplo: "¿Y por qué se hace así?" o "¿Qué será que lleva esta niño a no querer hacer lo que le pido?". La pregunta esencial que queremos hacer, si queremos empezar a deshacer el nudo del conflicto, es: "¿Qué necesidades hay detrás del comportamiento mío y de la otra persona?" y vigilar bien que la respuesta no incluya juicios, opiniones, interpretaciones o más estrategias. Esta pregunta es una pregunta que no queremos hacer sólo desde la mente, sino también desde el corazón, o sea, queremos realmente entender la experiencia de la otra persona sin quitarle legitimidad o valor, aunque sea diferente de la nuestra. Esto puede ser complicado de llevar a cabo, especialmente si estamos en una situación de activación emocional. En este caso, mejor será darnos un tiempo para aclararnos, darnos empatía, pedir apoyo a otra persona para que nos escuche y nos ayude a identificar nuestras necesidades antes de seguir con el conflicto. Una vez identificadas las necesidades es importante asegurarnos que todavía estamos operando dentro del compromiso de considerar todas las necesidades como equivalentes en importancia, aunque quizás no en urgencia. Si de alguna manera no estamos dispuestxs a valorar las necesidades de lxs demás como equivalentes a las nuestras (o al revés) esto va a dificultar el proceso de resolución de conflicto ya que las estrategias que buscaremos no tendrán en suficiente consideración las necesidades que no hemos catalogado como "legítimas".

Cuidarnos en el conflicto

Cuidarnos en el conflicto quiere decir que, aunque entendemos el conflicto como una oportunidad de satisfacer necesidades y nos comprometemos al proceso de intentar satisfacerlas, vamos a procurar que esto ocurra de una manera no violenta, sin pasar a ataques a la integridad de las personas o a la imposición y la exigencia.

Para cuidarnos en el conflicto es importante mantener una conexión con lo que nos está pasando para poder estar presentes y elegir nuestras acciones en lugar de reaccionar. Al principio esto es algo difícil, ya que nuestro sistema nervioso está acostumbrado a reacciones que han sido grabadas en redes neuronales bastante consolidadas. Por ejemplo, estamos acostumbradxs a atacar a través de gritos y juicios, o a huir, encerrándonos y endureciéndonos, o a congelarnos y quedarnos sin palabras o sin saber qué hacer. Esperar que nuestro sistema nervioso reaccione de otra manera de un día al otro es pedir mucho, creo demasiado.

Es necesario darnos un tiempo para desarrollar nuevas capacidades que nos permitan

“re-cablear” las viejas redes neuronales y consolidarlas a través de la práctica reiterada.

Una de las prácticas que nos sirve de primer auxilio es la práctica de la empatía. Como hemos visto en la sesión número 1, la empatía permite rebajar la intensidad emocional y mantener el neocórtex conectado; esto es muy útil a la hora de enfrentarnos con el conflicto. Cuanto más disponible está el neocórtex, más probable es que nuestras respuestas sean equilibradas. El tipo de empatía que necesitamos en estos momentos es la empatía que se mantiene conectada con las sensaciones físicas y nos permite enraizar nuestra atención allí. Por ejemplo, podernos decir: “Uuh, siento una tensión en la barriga y se me cierra la garganta, estoy frustrada y decepcionada, me gustaría sentir más honestidad y colaboración ahora”, es una manera de mantenernos en contacto con lo que ocurre internamente a través del cuerpo.

No es nuestro objetivo rebajar las emociones para “maquillarlas”, hacerlas más socialmente aceptables, más “light”, queremos rebajar las emociones lo suficiente para mantener el neocórtex operativo y poder tener presencia y elección. Es muy diferente vivir la rabia desde el límbico, fuera de control y arrastradora, o desde el neocórtex, energética y resolutiva.

Cuidarnos quiere decir expresar nuestras emociones con la energía que les corresponde pero sin arrojarlas a la otra persona como si fueran un arma o su responsabilidad. Hablar de cómo me siento y ser dueñx de ello, expresar las necesidades que están en la raíz de la emoción e identificar las interpretaciones que están contribuyendo a la emoción son todas maneras de mantenerme auténticx y conectada en el conflicto, sin violar a la otra persona. Por ejemplo, decir: “Estoy furiosa ahora mismo, porque cuando te escucho decir que has pagado la factura y veo la multa que nos han puesto por no pagarla... ¡pues me parece que me estás mintiendo y esto no me gusta nada! Quiero honestidad y responsabilidad en nuestra relación, es muy importante para mi poder confiar en ti, ¡y ahora mismo no siento esto! Quiero saber que ha pasado.” es una manera de comunicar exactamente lo que nos pasa sin diluirlo en diplomacia y a la vez sin cargar a la otra persona con culpabilidad (¡lo cual no quiere decir que la otra persona no la sienta igualmente!). Así cuidamos nuestra integridad y la de la otra persona también sin a la vez perder de vista lo que es realmente importante.

Soluciones colaborativas

Es importantísimo entender que para salir de un conflicto una de las mejores cosas que podemos hacer es dejar de hablar de lo que queremos que pase (o no pase), no para siempre pero por lo menos hasta que todas las personas implicadas hayan tenido la posibilidad de identificar sus necesidades y haber recibido reconocimiento para ellas.

En otras palabras, esto quiere decir dejar de hablar de las estrategias por un rato y aparcárlas. Si hay conflicto es porque algo en las estrategias no funciona, por lo que seguir hablando de ellas sin haber identificado qué es lo que no funciona (qué necesidades no se satisfacen a través de ellas), no va a servir de mucho. Intentar proponer alternativas tampoco suele funcionar si no tenemos claro cuáles son las necesidades en juego, es como disparar a ciegas.

Para realmente colaborar, tras de haber conectado empáticamente con las emociones y las necesidades, es importante hacer peticiones claras y concretas, tal y como dijimos en la Sesión 5. A partir de estas peticiones vamos viendo dónde están los “no” y vamos afinando las estrategias para incluir el mayor número de necesidades posibles. La empatía y el interés auténtico hacia las necesidades de lxs demás son los ingredientes básicos que preparan la tierra fértil sobre la cual pueda florecer la disponibilidad y la buena voluntad, permitiéndonos aceptar soluciones que no siempre son nuestras “favoritas”, sin hacerlo desde la sumisión o la desdicha, sino desde el deseo de aportar algo positivo.

Encontrar soluciones creativas a veces desafía nuestras creencias, nuestras visiones de nosotrxs mismxs, de lxs demás, del mundo y de la vida misma. Esto puede ser liberador y vivificante, y también puede ser abrumador y desestabilizante. Considerar estrategias aparentemente contrarias a ideas que tenemos muy profundamente vinculadas con nuestra identidad, puede ser un proceso demasiado doloroso para algunas personas. Por ejemplo, deshacer creencias que tienen que ver con la religión, la tradición o con “quien soy yo en el mundo” es un proceso complicado y delicado que no podemos forzar sobre lxs demás.

El conflicto puede transformarse en un proceso increíblemente rico para aquellas personas que están dispuestas a ponerse en juego, incluso si al final vuelven a reafirmar sus creencias, pero desde un lugar de mucha más consciencia y elección. No pretendo, de este modo, dar la impresión que resolver conflictos sea un proceso necesariamente lineal y privado de dificultades importantes, sino que creo firmemente que si mantenemos presentes todas las herramientas y opciones que hemos explorado hasta ahora, nuestras posibilidades de salir del conflicto y de descubrir algo valioso y enriquecedor en el camino serán muchas más.