# El Manejo de los conflictos

***Dado que ninguna de nuestras intenciones está libre de mancha, que nada de lo que intentamos es sin error y que ninguno de nuestros logros carece de esa cierta medida de finitud y falibilidad llamada naturaleza humana, somos salva dos por el perdón."***

**David Augsburger**

## La Negociación

Negociar y resolver los desacuerdos es una habilidad de la cual no están dotadas todas las personas. No todos son capaces de manejar a personas difíciles o situaciones tensas con cierta diplomacia y con el tacto suficiente para hacer sentir bien a las personas en conflicto y a su vez sentirse ellos bien. La habilidad nos permite reconocer los posibles conflictos, sacar a la luz los desacuerdos, ponerlos sobre la mesa, decir lo que sentimos al respecto, bajar la tensión. Cuando se tiene esta capacidad es posible favorecer el debate y permitir una discusión abierta, para llegar a soluciones que satisfagan plenamente a las personas comprometidas en el desacuerdo o en el conflicto y para que las partes se sientan bien tratadas.

Es difícil encontrar personas que se tomen el tiempo para escuchar a los demás, que sean capaces de interpretar las señales y que aporten soluciones a los conflictos de otros y naturalmente a los propios.

El mismo acto de negociar, sea con un niño de seis años o con cualquier adulto, implica el reconocimiento de que el problema es mutuo y de que la solución debe resultar satisfactoria para ambas partes. En este sentido negociar significa cooperar pero también una forma de competencia.

La capacidad para negociar requiere una gran capacidad para escuchar, porque un proceso netamente emocional en donde lo importante no es lo que dicen las palabras es lo que piensan y sienten las partes.

Linda Lantieri plantea unas facetas fundamentales sobre la capacidad de resolver desacuerdos y conflictos.

- "Comience calmándose, establezca contacto con sus pensamientos y busque cómo expresarlos.
- Muéstrese dispuesto a resolver las cosas hablando del problema en lugar de dejarse llevar por la agresividad para atacar a la persona.
- Formule su punto de vista en un lenguaje neutro, más que en un enfrentamiento.
- Trate de encontrar formas equitativas de resolver el problema, colaborando para encontrar una solución admisible por las partes." Una situación debe manejarse o aceptarse.