

*“Y la vida es uno mismo,  
y uno mismo son los otros”  
Juan Carlos Onetti*

# Conflictos, Confianza y Cuestionamientos

(1ª parte)

¿Qué es lo difícil?  
¿Qué es un **problema**?  
¿Qué es una contrariedad?  
¿Qué puede ser un disgusto?...

y así podríamos seguir  
preguntándonos.

Casi siempre se refiere  
a lo no esperado,  
a lo imprevisible,  
a lo no experimentado,  
a algo nuevo...

Y aquí está la **oportunidad**.

Sí, en los conflictos que, en  
principio, nos parecen barreras  
ante nuestro fluir diario. ¿Fluir?  
¿No será en muchos casos,  
nuestra inercia, costumbre o  
acomodación diaria?

¿Por qué nos molesta tanto  
que una persona nos lleve **la  
contraria**, o nos diga  
simplemente que no está de  
acuerdo con nosotros?

¿Por qué nos molesta aún  
más si esa persona tiene,  
aparentemente, menos  
**autoridad** que nosotros? por  
ejemplo si es un hijo, un  
colaborador, un alumno...

¿En dónde están nuestros  
**miedos**? ...

¿Es que acaso somos lo que  
pensamos a lo que decimos?  
¿Tenemos miedo a que las  
“columnas” que sostienen  
nuestro ser se tambaleen?  
¿En dónde está nuestra  
flexibilidad? ¿Nuestro  
desaprender para seguir  
reaprendiendo?

## Y eso también le pasa al otro.

A ese al que le decimos algo, y de repente sentimos que se ha molestado con nosotros.

Pero, ¿sabemos realmente dar “feedback”?

¿Distinguimos en nuestro lenguaje cuando emitimos

- una observación (descripción de una realidad),
- una emoción (va cargada de nuestro sentir) o
- una interpretación (seguramente cualificada por nuestras creencias)?

Sólo desde la confianza quitaremos barreras y miedos en nuestra conversación.

Después, intentemos ayudar al otro desde nuestra observación evitando el juicio.

Y con ese ánimo de ayuda y en ambiente de confianza, quizás no importe meterle emoción... pues tampoco somos robots.

*Jose María Gasalla*

Conferenciante, escritor y profesor de ESADE Business School