

NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Por Raúl Zaldívar

Venimos de una generación en la cual no se nos habló de liderazgo y por lo tanto ni lo estudiamos ni lo enseñamos cuando nos llegó el turno de enseñar. A raíz de esa realidad dimos tumbos y cometimos yerros de los que nos avergonzamos cuando los recordamos. Razón por la cual tuvimos que hacer el *cross over* y ponernos al día con la disciplina del liderazgo en toda su dimensión y lo hicimos porque nos dimos cuenta que el conocimiento y aplicación del liderazgo representa un porcentaje muy importante del éxito y *a contrario sensu* su ignorancia representa el fracaso de nuestra gestión en la empresa, en la universidad o en la Iglesia.

De la amplia temática del liderazgo hay un tema crucial para todo individuo y es la negociación y resolución de conflictos; un tema del que nunca se nos habló en el pasado, sin embargo, es vital en el éxito de las organizaciones donde interactuamos, de eso nos dimos cuenta ya avanzados en la edad, pero a tiempo.

Si hay una constante en el ser humano es la diferencia que caracteriza a los unos de los otros, comenzando con el núcleo familiar hasta llegar a los últimos estamentos donde nos movemos en nuestra vida diaria. A raíz de la diferencia en percibir las cosas, de interpretarlas y como consecuencia de hacerlas es que *ipso facto* surgen los conflictos. Del latín «conflictus», que a su vez proviene de «confligere» que significa chocar, combatir, luchar o pelear. Si hay algo que va a marcar nuestra vida son los conflictos, no con personas lejanas, sino más bien con aquellos que tenemos más cerca, porque éstos siempre se dan entre personas que tienen una relación cercana con nosotros, la esposa, el amigo íntimo, el asistente, el hijo, el jefe, el entrenador, el pastor, solo por mencionar algunos.

El conflicto crea la necesidad de la negociación, que no es otra cosa que el arte de llegar a un entendimiento a través de mecanismos pacíficos. La negociación es toda una ciencia, con técnicas, estrategias, características efectuadas por personas a las que llamamos negociadores. Éstos pueden no solamente salvar una relación, o una organización sino la vida de un individuo. La persona que negocia se llama negociador y en el sentido *lato* todos somos negociadores, como acordamos el precio de un producto o la posición de una persona dentro de la administración de la Iglesia estamos negociando.

Esta realidad vuelve un requisito *sine qua non* para el líder el conocer la negociación y resolución de conflictos. Primero para identificarlos, luego para medirlos y finalmente para establecer una estrategia para alcanzar un acuerdo *inter partes*.

Son innumerables los matrimonios, las familias, las empresas, las organizaciones eclesiales que se han desbaratado por la ignorancia de no saber como negociar y resolver sus conflictos. Es por esa razón que el líder del s XXI debe ser experto en temas de liderazgo y nosotros que pertenecemos a otra generación tenemos que actualizarnos y estar a tono con los tiempos en los que vivimos.

Es importante destacar que si bien es cierto la ciencia del liderazgo nos ayudará sustancialmente en el desarrollo de nuestras vidas, también es cierto que existe un elemento espiritual que será clave al momento de resolver un conflicto. Lo que quiero señalar es que cuando hemos adoptados los valores del reino de Dios, haremos todo lo que esta a nuestro alcance para estar en paz con todos los hombres. Haremos cualquier sacrificio por mantener la paz, porque lo contrario es deshonar a Dios y no dar el ejemplo que Él quiere que mostremos al mundo. Es por tal razón que la espiritualidad de las personas envueltas en el conflicto es clave para resolverlo.

Sin duda que la arrogancia, la intransigencia y la terquedad del hombre impiden que los conflictos se resuelvan. En la Biblia encontramos todos los principios que el ser humano debe aplicar en la resolución de sus diferencias con otras personas. Desafortunadamente en la sociedad en la vivimos encontramos que es más fácil quitarle la vida a una persona con quien tenemos una diferencia que arreglar la diferencia. Esto es la viva demostración que tenemos los valores invertidos. Y lo que es peor, un segmento de la población que asiste, incluso por años, a la iglesia tienen cuentas pendientes con familiares, amigos, conocidos a quienes no les dirigen la palabra o les guardan un resentimiento. Nunca fueron capaces de solucionar su conflicto.

Es nuestra intención que lo aquí hemos tratado haga que más de alguno ponga las barbas en remojo, estudie todo lo relacionado con esta disciplina y ponga en práctica la filosofía del cristianismo que es estar en paz con todos los hombres, pues en esto el mundo conocerá que somos sus discípulos, *en que nos amamos los unos a los otros.*

Para terminar, reiterar que es nuestro deseo que estas palabras creen conciencia en las personas y este sea el inicio para estudiar y adoptar la cultura de la negociación y la resolución de nuestras diferencias para que podamos dar el testimonio que el evangelio de Jesucristo demanda de todos nosotros.