

Proceso Hechos 2

Como enfrentar el conflicto y las personas difíciles

Guía para el pastor

Introducción

A nadie le gusta el conflicto, al menos a nadie que esté sano. Pero cada proceso con toda seguridad enfrentará momentos de conflicto, independientemente de cuán maravilloso sea el destino previsto. Recuerde a los hijos de Israel que mientras cruzaban a través del desierto, fueron bendecidos con momentos milagrosos de liberación y provisión, una dirección clara desde los cielos, con uno de los líderes más notables de la historia y el destino perfecto para una nación de antiguos esclavos, *y aún así hubo conflicto*.

A medida que intentamos orientar a nuestras iglesias locales hacia la visión que Dios nos ha dado y el impacto que Él quiere que tengamos en nuestra comunidad y más allá, podemos anticipar momentos de conflicto. Cuando surjan esos momentos, nuestra capacidad para manejarlos de manera eficaz puede ser de suma importancia. Efectivamente, nuestro estudio de Hechos 2 nos ha demostrado que el manejo saludable de los conflictos es el segundo indicador más importante de una iglesia saludable. Si manejamos bien el conflicto, tendremos libertad para buscar plenamente la visión de Dios.

Lyle Schaller dijo: “En cualquier día dado tres cuartas partes del ministerio de todas las iglesias disminuye significativamente debido a conflictos que nada aportan y que solo destruyen. En la cuarta parte restante de todas las iglesias, el problema es de tal severidad que es necesario resolver el conflicto antes de que la iglesia pueda cumplir algo. El pastor promedio pasa 20 % de su tiempo enfrentando conflictos en la iglesia”.

En esta sesión, atenderemos a muchos elementos del manejo y resolución de conflictos, pero queremos dar prioridad a los conflictos que pueden surgir en medio de nuestros esfuerzos para producir cambios en nuestra iglesia. El manejo de otros tipos de conflictos, como los que surgen por diferencias de personalidad o problemas de relación, tendrá su momento en nuestra discusión. Sin embargo, el Proceso Hechos 2 es solo eso, un proceso, y debemos estar preparados para los momentos de conflicto que pueden surgir cuando identificamos una visión o dirección para nuestra iglesia local, al elegir los valores que pueden llevarnos hacia la dirección correcta e implementar las estrategias que nos ayudarán a convertirnos en la iglesia conforme al plan de Dios.

No se deje engañar pensando que la visión correcta para nuestra iglesia local será el “camino de menor resistencia”. Habrá momentos de conflicto por delante, momentos que deberá manejar de manera eficaz.

La siguiente es una traducción y adaptación del libro *Cómo romper las barreras de crecimiento*, capítulo 8: “¿Deberías usar más de un estilo de liderazgo?”

Igualdad de las partes interesadas

1. Independientemente de los títulos, las partes interesadas tienen _____.

Los títulos pueden abrir la puerta a la oportunidad de fortalecer la influencia, pero en cualquier organización establecida, los títulos a menudo no revelan dónde se puede encontrar la mayor influencia. Los líderes anteriores, personas que han impactado a otros, e incluso las estructuras familiares establecidas pueden dar forma a la verdadera estructura de influencia de la iglesia local, y el líder sabio tendrá que considerar a estas partes interesadas a medida que transita el camino que tiene por delante.

2. Las partes interesadas determinan las decisiones según los recursos que _____.

El avance de la iglesia local lo definen en gran medida las personas y los recursos financieros que proporcionan sus miembros. Las personas deciden dar de su tiempo y su dinero y pueden usar ese privilegio de tomar decisiones para ejercer una medida de control sobre aquellos que lideran. En pocas palabras, la iglesia local finalmente hará aquellas cosas en las que la gente cree, ya que esas son las áreas donde invertirán su tiempo y las ofrendas que se necesitan para cumplirlas.

3. La _____ y el _____ influyen en el comportamiento de ellos.

A medida que comenzamos a comprender la influencia y el control de las partes interesadas, a menudo vemos que la respuesta de la congregación a nuestro liderazgo se divide en cuatro grupos principales de acuerdo con la edad de la persona y el tiempo que tiene en la congregación, particularmente porque estos elementos de tiempo se relacionan con el líder actual.

Edad, tiempo y conflicto

Al considerar el potencial de conflicto, un pastor encontrará algunas realidades comunes entre las personas mayores y las más jóvenes, así como aquellos que han estado en la iglesia por más tiempo o han asistido a la iglesia desde que el pastor asumió el liderazgo. Usando estas categorías, podemos dividir la congregación en cuatro grupos, cada uno de los cuales por lo general debe ser manejado de manera única cuando la meta es el cambio.

1. Jóvenes recién llegados

- a. Más jóvenes que el _____
- b. Menos _____ que el pastor
- c. Considera al pastor como el _____.
- d. Sigue el liderazgo del pastor sin _____.
- e. Es más fácil ganar personas _____ o _____ años más jóvenes.

2. Personas mayores recién llegadas
 - a. Personas mayores que el pastor
 - b. Se han _____ más tiempo que el pastor
 - c. Están de acuerdo en algunas áreas, pero no en otras.
 - d. Se consideran más _____.
 - e. Dirigen con sugerencias, no con _____.
 - f. No se puede esperar que ellas confíen completamente en el liderazgo sin un _____ adecuado.
3. Personas mayores a largo plazo
 - a. Son los más difíciles de dirigir.
 - b. Más _____ que el pastor
 - c. _____ que el pastor
 - d. Requieren _____.
 - e. El pastor fundador puede ser la excepción.
4. Jóvenes a largo plazo
 - a. Por lo general son hijos de las personas mayores a largo plazo.
 - b. Tienden a ser ambivalentes.

Consejos para el liderazgo

- **Los pastores deben dirigir cada grupo de manera diferente.** Si bien ciertamente cada persona presenta sus propias necesidades y puede variar un poco de otros en su grupo, estos cuatro grupos exhibirán patrones consistentes en la forma en que se acercan a su líder y en lo que requerirán de ese líder para guiarlos de manera eficaz.
- **Los mayores experimentados y los recién llegados más jóvenes suelen ser los más distintos entre sí tanto en identidad como en necesidades de liderazgo.** Esto no debería sorprendernos, ya que estos dos grupos tienen muy poco en común: uno ha vivido y ha estado en la iglesia más tiempo que el pastor, mientras que el otro es más nuevo en ambos sentidos.
- **Los pastores tienden a sentirse más cómodos con los más jóvenes recién llegados.** Se espera que sea más fácil establecer la influencia del liderazgo entre

aquellos que simplemente nos ven como su líder. Dado que somos el único pastor que han conocido en este entorno de iglesia local, estos recién llegados más jóvenes nos verán más fácilmente en ese papel de liderazgo sin el referente de otros que han ocupado nuestro cargo actual.

- **Los pastores tienden a resentir la presunta falta de apoyo de los experimentados mayores a largo plazo.** Estos amigos a menudo son nuestro mayor desafío, en gran parte debido al “equipaje” adicional que pueden traer a nuestra relación, equipaje que recibieron de otros líderes. Y estos experimentados mayores también deben adaptarse a un líder más joven, ajuste que algunos encuentran difícil de lograr.
- **Procure no aislar a los experimentados mayores a largo plazo. Ellos pueden ser el principal apoyo financiero.** Cada pastor entiende esta realidad. Si bien el pastor o la pastora puede anhelar los cambios necesarios para alcanzar a aquellos que no son parte de la iglesia local, esos esfuerzos generalmente serán financiados por quienes actualmente son parte de nuestra iglesia local. Ayudar a los miembros presentes de la iglesia a priorizar las necesidades de los demás no es algo espontáneo y se está volviendo más desafiante a medida que la “mentalidad de consumidor” afecta cada vez más a la iglesia local.
- **El pastor debe emplear diferentes estilos de liderazgo para cada grupo.** Cuando comencemos a ver estos diferentes grupos y comprendamos sus necesidades únicas, seguramente encontraremos también las mejores maneras de liderarlos.
- **No es indebido ni inapropiado adoptar una postura de comunicación que proporcione a los diversos grupos la información y procesamiento que necesitan para ser seguidores que colaboran.** Algunos se equivocan al suponer que el trato igualitario es el método más eficaz, pero tal enfoque probablemente significa que nadie recibirá una buena guía. Los enfoques para servir a todos por igual rara vez se adaptan realmente bien a alguien.

Cinco respuestas al Evangelio

Sin duda, hay muchas maneras de identificar las diferencias entre aquellos que son parte de su congregación, y otras maneras de incorporar el valioso aporte de ellos a nuestro esfuerzo para manejar el conflicto. Una de esas maneras es considerar las diversas respuestas al Evangelio entre las personas de nuestra congregación local.

Como ya se sabe, nuestra misión es tanto la Gran Comisión como el Gran Mandamiento. La Gran Comisión manda: “Vayan y hagan discípulos de todas las naciones...”, mientras que el Gran Mandamiento constriñe al creyente: “Ama a Dios y ama a tu prójimo como a ti mismo”. En el libro *Una iglesia en el poder del Espíritu*, se menciona cinco clases de personas que vienen a la iglesia:

1. **Incrédulos** – Personas en nuestra congregación que aún no han respondido al mensaje del Evangelio o no se han comprometido con el llamado del Gran Mandamiento. Sin embargo, son parte de nuestra congregación e impactarán nuestro anhelo del cambio que buscamos en nuestro esfuerzo ministerial.
2. **Creyentes** – Personas en nuestra congregación que pueden afirmar que han respondido a la promesa de salvación de Cristo, pero que aún no se han comprometido verdaderamente con los requisitos del discipulado, como el llamado

al amor en el Gran Mandamiento. Sin duda, “creer” puede ser una palabra complicada en la iglesia local, ya que algunos pensarán que solo aceptar que algo es verdad es suficiente, mientras que los autores bíblicos usan el término para identificar a aquellos que viven conforme a lo que creen. Aquí, usamos la palabra “creyentes” para describir al primer grupo: aquellos que reconocen el Evangelio y afirman haberlo recibido, pero aún no han dejado que sus principios afecten su manera de vivir. Este grupo prodría plantear el mayor desafío a los líderes de la iglesia local.

3. Discípulos – Este es el grupo en el que debemos centrar nuestro esfuerzo ministerial. Ellos han respondido al mensaje de la Gran Comisión y procuran crecer en su relación con Cristo a través de la obediencia a sus mandamientos, incluyendo el Gran Mandamiento. Podríamos sentirnos tentados a pensar que todos en una iglesia saludable han llegado a este nivel, pero al hacer discípulos siempre encontraremos algunos en los dos primeros niveles de desarrollo.
4. Siervos-líderes – Esta respuesta identifica a los discípulos que han encontrado o anhelan encontrar su lugar de ministerio dentro de la iglesia y la comunidad misma. Estos han pasado de un enfoque básico de quien solo recibe de nuestros esfuerzo ministerial y se han unido a nosotros para priorizar el ministerio a otras personas.
5. Reproductores – Estos discípulos hacen discípulos. Estos amigos son los discípulos verdaderamente enfocados en las misiones. Ellos no sirven solamente porque se necesita ayuda, sino que el Evangelio y la misión que Cristo nos ha dado laten en su corazón y destilan de su trabajo. A medida que aumenta el número de reproductores en nuestra congregación, también aumenta el número de incrédulos, creyentes y discípulos que podemos atender y servir de manera eficaz.

Debido a que puede haber una amplia diferencia entre lo que motiva a cada uno de estos grupos, guiarlos al cambio podría ser un desafío. Los dos primeros grupos continúan motivados por lo que los beneficia directamente, mientras que los discípulos crecen en su comprensión de las necesidades de los demás, asunto que es el compromiso de los dos últimos grupos.

Por lo tanto, el potencial de conflicto aquí no lo genera la edad ni el tiempo, sino la

Cada grupo requerirá que el pastor conozca bien las motivaciones únicas de cada uno conforme se presentan e implementan las ideas para el cambio en la iglesia local.

Crecimiento y conflicto

Si bien el crecimiento numérico no es el único indicador de una iglesia saludable, con pocas excepciones, la incorporación de nuevas personas por conversión o transferencia generalmente resulta en más personas que cuidar y a quienes servir.

¿Al llegar a qué cantidad se hace difícil o imposible para una sola persona, el pastor, cuidar de la gente?

“La palabra *pastor* describe al que guarda o apacienta el rebaño, y no me opongo ni critico esa función. Sin embargo, si realmente queremos multiplicar discípulos, como Jesús mandó en la Gran Comisión (Mateo 28:19-20), quiero sentar las bases para mi convicción de que el

concepto de *pastor* necesita una definición más amplia y completa que la de solamente cuidar el rebaño”.

—Carl George y Warren Bird, *How to Break Growth Barriers* [Cómo romper las barreras del crecimiento]

Los autores del libro *Cómo romper las barreras del crecimiento* sugieren que hay un momento en la vida y el crecimiento de una iglesia cuando el pastor necesita dejar de ser un “hacedor” para convertirse en uno que fomenta “crecimiento”. Incluso sugieren que un pastor debería convertirse en un ganadero más que en un pastor. Aunque Jesús se identificó como el “buen pastor”, y nunca debemos abandonar esa metáfora, Él enseñó tanto el cuidado de una oveja como el enfoque más amplio de cuidar al rebaño. La vida de Jesús demuestra que Él pasó gran parte de su tiempo ocupado en el crecimiento de otros para que ellos también participaran en el ministerio y no hacer todo Él mismo.

Sin embargo, en las iglesias más pequeñas, cuando el pastor pasa de ser un “hacedor” a uno que fomenta “crecimiento”, podría enfrentar ciertos conflictos. La gente podría pensar: *Le pagamos para que haga el trabajo del ministerio*. Por supuesto, esta no es la idea bíblica para una congregación, no importa el tamaño, pero en las congregaciones más pequeñas y orientadas a la familia, el encargado principal generalmente es el pastor.

Cuando una iglesia comienza a crecer, el pastor debe manejar este cambio. Un componente clave para casi todas las barreras del crecimiento requiere que el líder reclute, enseñe y capacite a otros para realizar gran parte del ministerio, incluidas algunas de las áreas que ha estado modelando durante años. A medida que ocurre esa transición, ¿cómo sobrevive un pastor a la crítica, el caos y el conflicto? ¿Cómo se convierte en realidad Efesios 4:12? Claramente, el enfoque más saludable es hacer crecer a las personas. Cabe decir que si una iglesia se ha de mover más allá de los 200 miembros, tendrá que desarrollar una forma de orientar y gobernar que vaya más allá de la energía y la disponibilidad de solo el pastor.

Observaciones acerca del conflicto

1. El conflicto es _____.

En cualquier relación habrá conflicto. Como pastores, hemos aconsejado a los recién casados, pero esta verdad también es válida para las congregaciones. No podemos acercarnos unos a otros o avanzar en una relación sin que haya algún conflicto.

2. El enfrentamiento es _____. ¿Por qué es difícil enfrentar a una persona?

a. Temor a _____.

John Maxwell identifica el segundo de sus 5 Niveles de Influencia como el nivel de Relación y el pastor sabio está consciente de que desarrollar y profundizar las relaciones con sus miembros es un aspecto importante de la descripción de su trabajo. Bien, el conflicto aparentemente arriesga eso, o incluso obstaculiza esos esfuerzos, ¿lo cree así?.

b. Temor a ser _____.

Pocas cosas nos frustran más que ser malinterpretados, que se juzgue mal nuestros motivos o sentimientos. En el conflicto, las personas tienden a hacer suposiciones sobre los pensamientos, las actitudes y los motivos de la contraparte en el conflicto.

c. Temor al _____.

Dado que nuestra conexión con las personas se basa en gran medida en el deseo voluntario de ellas de ser parte de nuestra iglesia local, el rechazo pone en riesgo mucho más que solo el efecto emocional puede causarnos. Los pastores saben que el conflicto a menudo, y a veces fácilmente, termina la relación de una persona con una iglesia local, a veces incluso la suya propia.

d. Temor de _____ las cosas.

Algunos pastores, especialmente aquellos que son muy relacionales en su enfoque de liderazgo, deciden evitar el conflicto con la esperanza de que se resuelva por sí solo o quede en el olvido sin causar más problemas. Ellos quieren que la situación termine y no arriesgarse a agravar las cosas al enfrentarlo sin éxito.

e. Temor a lo _____.

Sin duda, podría haber problemas más profundos detrás de lo que parece un pequeño conflicto. Es posible que la otra persona haya acumulado ofensas o tenga mucha influencia en otros. Algunos pastores evitan el conflicto porque temen que la situación podría aumentar o revelar otros problemas o participantes.

f. Temor a revelar _____.

Lidiar con nuestros propios sentimientos negativos no es fácil. Como líderes, los pastores no pueden descuidar el manejo de sus propias emociones y a menudo sienten que deben ocultar sus verdaderos sentimientos en las situaciones difíciles. Los pastores también son personas y, a veces, les resulta difícil expresar sus sentimientos de manera saludable, por lo que evitar ese riesgo puede ser preferible a confrontar problemas que deben resolverse.

g. Falta de habilidad para tratar una situación difícil.

A veces simplemente no sabemos cómo enfrentar el conflicto de una manera eficaz. No hemos aprendido el método de la confrontación eficaz ni lo hemos visto modelado por los líderes en nuestra propia vida.

3. Causas del conflicto

a. La naturaleza humana. H.B. London dijo: “Caín tenía un problema con Dios, pero lo resolvió con su hermano”.

Cuando se enfrentan problemas difíciles, las personas pueden revelar las emociones negativas que sienten hacia otras personas, lugares o situaciones. Por supuesto, esto puede crear o aumentar la intensidad de la situación actual más allá de lo razonable.

b. Personas _____.

En tiempos de conflicto, las personas a menudo actúan conforme a su propia experiencia o lidian con los problemas de la manera que han visto en otros. Entonces, si mis padres no manejaron bien el conflicto, es posible que haya aprendido la manera de ellos.

- c. Personas _____.

El conflicto también puede indicar que se necesita atender otros asuntos. “Las personas heridas hieren a las personas”. Parece que casi siempre hay otra historia detrás de la que estamos viviendo actualmente.

- d. Personas con otras _____.

A veces las personas crean conflictos como un medio para alcanzar lo que quieren. Tal vez desean llamar la atención, aunque sea un tipo de atención poco saludable, o tratan de imponer su influencia a través de medios poco dignos. En estos casos, podemos descubrir que el motivo del conflicto nunca fue realmente el conflicto en sí.

- e. _____ deficiente.

Si no enseñamos a las personas cómo afrontar el conflicto de una manera saludable, tendremos que prepararnos para lidiar con perspectivas poco saludables que ellos descubrirán por sí mismos. En repetidas ocasiones Jesús enseñó cómo debemos enfrentar el conflicto y usó los momentos de tensión entre sus discípulos como “situaciones de enseñanza”. Como líder, Jesús reconoció su responsabilidad de ayudarlos a manejar tales áreas de la vida y su oportunidad de mejorar la calidad de vida de ellos, enseñándoles a manejar los conflictos de manera eficaz y sabia.

4. ¿En qué conflictos debo participar?

No cabe la menor duda de que si un pastor trata de afrontar cada conflicto que ocurre dentro de la iglesia local, no podrá hacer mucho y ciertamente no disfrutará el trabajo que ha asumido. Entonces, ¿qué conflictos se deben afrontar?

- a. Conflictos que los demás tienen conmigo

El pastor debe interesarse en cualquier conflicto en el que él o ella figure como una de las partes principales. Es necesario prestar atención a los problemas que la gente pueda tener con nosotros.

- b. Conflictos entre mis líderes

Para que nuestro equipo de liderazgo se mantenga saludable, debemos saber cómo manejar los momentos de conflicto. Seguramente será necesario que el pastor reúna a las partes en conflicto con el fin de que se avance a una resolución; sin embargo, no debe ser solamente el pastor quien resuelva la situación, ya que los participantes necesitan aprender cómo afrontar sus propios problemas de manera eficaz.

- c. Conflictos entre mis líderes y otros en la iglesia

Aquí hay un área que a menudo fomenta una cultura poco saludable en la iglesia. Es imperativo que se resuelvan los conflictos entre un líder de la iglesia y las personas de la congregación. Muchas iglesias “hieden” por causa de los conflictos no resueltos entre sus participantes, y no se dan cuenta de que los recién llegados perciben ese mal olor.

Reitero, el pastor no debe resolver los conflictos, pero debe asegurarse de que se den los pasos saludables e incluso debe guiar esos esfuerzos cuando es necesario.

d. Conflictos entre las personas

Estos son conflictos en que los pastores no deben involucrarse. Si bien el pastor podría ayudar en ciertas ocasiones, no es posible ni recomendable que participe en cada conflicto dentro de la congregación. Cuando los líderes modelan un enfoque saludable al manejar el conflicto, y periódicamente se imparte una enseñanza saludable sobre este tema, las personas tendrán las herramientas que necesitan para tratar sus conflictos con los demás. Y se debe esperar que lo hagan.

A veces, los pastores deben intervenir cuando un conflicto entre ciertas personas comienza a afectar a otros en la congregación. Según el modelo de Jesús con sus discípulos, tales situaciones pueden convertirse en “momentos de enseñanza”, pero se requiere la disposición de los aprendices para que haya éxito.

Mandamientos de la resolución de conflictos

1. Mateo 18

Considerando que los cristianos dan tal prioridad a la Palabra al tomar sus decisiones, puede parecer desconcertante que tan pocos sigan el consejo de de la Biblia en los momentos de conflicto.

«Si tu hermano peca contra ti, ve a solas con él y hazle ver su falta. Si te hace caso, has ganado a tu hermano. Pero si no, lleva contigo a uno o dos más, para que “todo asunto se resuelva mediante el testimonio de dos o tres testigos”. Si se niega a hacerles caso a ellos, díselo a la iglesia; y si incluso a la iglesia no le hace caso, trátalo como si fuera un incrédulo o un cobrador de impuestos» (Mateo 18:15–17 NVI).

El buen manejo de los conflictos es una de las características más importantes de una iglesia local saludable. Para ser tal congregación, esta directiva bíblica de tratar directamente con las personas vinculadas al conflicto resulta ser absolutamente esencial. Con mucha frecuencia, los conflictos de la iglesia local se propagan con demasiada rapidez como para resolverse completamente o de una manera saludable, o los conflictos simplemente no se resuelven por la negligencia de los líderes. Debemos reconocer que los líderes de la iglesia local han descuidado esta instrucción bíblica tanto como aquellos a quienes lideran.

2. Entender las metas del enfrentamiento

a. _____ comprensión.

Si va a sacar a luz el conflicto o planea confrontar para corregir, su motivación más profunda debe ser reconocida por la persona afectada. Maneje cada situación con una mente abierta para conocer la verdadera historia detrás del comportamiento. En pocas palabras: ¡Sea un aprendiz! Colabore con el deseo de comprender a las personas en lugar de predeterminedar lo que usted supone que está sucediendo o ha ocurrido. A menudo, una mejor comprensión proporcionará una manera más clara de lidiar eficazmente con una situación.

b. _____ positivo.

Tener razón nunca será tan importante como ser mejor persona. El conflicto puede ofrecer oportunidades valiosas para tomar buenas decisiones, ya sea por haber entendido mejor,

por haberse esforzado más, por haber crecido en una relación o incluso por haber fortalecido la confianza. A menudo, el problema en sí mismo resulta ser un camino hacia oportunidades aún mayores de encontrar soluciones juntos.

c. Crecer en la _____.

Si bien el conflicto no es una situación grata, afrontarlo abre la puerta para mejorar las relaciones. A menudo, el conflicto ayuda a que nos entendamos mejor y a apreciar los esfuerzos para resolver los problemas que han surgido entre nosotros.

3. Piense en usted mismo.

En medio del conflicto, a menudo no tenemos plena conciencia de nosotros mismos. Las personas tienden a centrarse de tal manera en el comportamiento de los demás que no observan lo que es evidente de su propio comportamiento. Para resolver eficazmente el conflicto, uno debe examinar su propia actitud y sus acciones y asegurarse de que su motivación y su comportamiento sean consecuentes. El líder que no puede controlar su propia conducta nunca podrá resolver eficazmente los conflictos de otras personas.

Si Juan y Sara tienen un problema, y Juan y Roberto tienen un problema, y Juan y Gina tienen un problema, el problema posiblemente es _____.

4. No postergue el esfuerzo para buscar una solución.

Dado que incluso los cristianos fracasan en actuar de manera saludable en tiempos de conflicto, la tardanza en tratar el problema de una manera bíblica y saludable puede producir mayores problemas. Si el conflicto ha de tratarse (conforme a las categorías discutidas anteriormente), debe hacerse de manera oportuna. Si bien actuar muy rápido (cuando las emociones están descontroladas o faltan pruebas) podría ser poco sabio, posponer la acción podría abrir la puerta para que el problema se extienda a otros.

Cuando surge un conflicto, nuestra tentación es...

- a. _____.
- b. Postergarlo.
- c. Pedir a otra persona que lo _____.
- d. Racionalizarlo.
- e. No guarde sentimientos _____ contra otra persona.
- f. Sea firme pero _____ y enfóquese en los hechos y las soluciones.
- g. Recuerde: “_____ con todos; _____ de unos pocos; conflicto sin resolver con _____”

Desarrollo de una cultura que maneja los conflictos de manera saludable

1. Enseñe y predique regularmente sobre el manejo de conflictos en la Biblia y proporcione instrucciones claras sobre cómo manejamos los conflictos en nuestra congregación.
2. Siga el principio del ____%. Buscar el 1% en que las partes pueden estar de acuerdo y dar el 100% de su esfuerzo. Comience con lo que tengan en común para desarrollar una base sobre la cual puedan reconciliar sus diferencias.
3. Ame a las personas más que una _____. Si alguien ama su opinión más que a las personas defenderá su opinión y herirá a su prójimo.
4. Permita a los demás espacio para _____ con libertad. Trátelos con dignidad. Cuando las personas reconocen su error o comportamiento incorrecto, cambie su enfoque hacia la recuperación y la reconciliación.
5. Aprenda a ser flexible. Thomas Jefferson, dijo: “En asuntos de principio, sea firme como una roca. En asuntos de gusto, nade con la corriente”. Cierta nivel de compromiso puede ser posible y puede ayudarlo a preservar una amistad.
6. Evalúe su _____. Recuerde que el enfoque es resolver un problema, no derrotar, rechazar o castigar a una persona.
7. No agrande los conflictos. Controle sus emociones para que pueda estar en su mejor momento al buscar cuál camino seguir. Si se encuentra en un momento de vulnerabilidad, aléjese del conflicto, procure no enfrentar la situación en ese momento.
8. Opte por el mejor _____. Aprenda este principio: “Es posible que no sea mi culpa, pero sí es mi responsabilidad”. Como líder, enfrente los conflictos con sabiduría y cuidado... ¡pero debe enfrentarlos!

“Si es posible, en cuanto dependa de vosotros, estad en paz con todos los hombres”.

Romanos 12:18

ESTUDIO DE CASOS

1. El pastor David está entusiasmado con la oportunidad que tendrá hoy de tomar un café con dos parejas de la iglesia: los González y los Martínez. Cuando el pastor David llega al punto de reunión, descubre que estos amigos quieren hablar sobre su descontento con Samuel y Elena, sus líderes de grupo pequeño. Pronto nota que tienen una gran lista de quejas, aunque el pastor David no cree que ninguno de esos asuntos justifique el nivel de emoción que ellos expresan. ¿Cómo debe manejar esta situación el pastor David?
2. Después del mensaje del domingo pasado, el pastor Carlos notó que Esteban, un antiguo maestro de escuela dominical, ocasionalmente dado a la crítica, pasó abruptamente junto a él y lo dejó con la mano estirada cuando quiso saludarlo. Cuando vio a Esteban al otro lado del gimnasio en el concierto escolar de sus hijos el martes por la noche, el pastor Carlos se convenció de que Esteban evadía su mirada y probablemente estaba molesto por algo. ¿Qué debe hacer el pastor Carlos?

3. Billy, un diácono de la congregación de la pastora Sara, llamó hoy para hablar sobre un conflicto preocupante con Catalina, su asistente de mucho tiempo y miembro de la iglesia. Después de una alterada discusión en que ambas partes dijeron cosas desagradables, Catalina renunció a su trabajo y Billy (que tiende a ser explosivo) expresó abiertamente su enojo. Ahora Billy quiere que la pastora Sara ponga a Catalina bajo la disciplina de la iglesia debido a las cosas que le dijo. También Billy agrega que no será parte de una iglesia que permite que sus miembros traten de esa manera a líderes como él. ¿Qué debe hacer la pastora Sara?
4. Al concluir la reunión de diáconos, el pastor Jim pregunta: “¿Hay algo más que tratar?” como una señal para que Roberto presentara el problema que lo inquietaba. Según Roberto: “Muchos están molestos con lo que sucedió en el alcance a la comunidad el fin de semana pasado”. Las demás personas en la sala aparentemente no recuerdan el incidente, pero Roberto insiste e incluso sugiere que algunos podrían dejar la iglesia por este asunto. ¿Qué debe hacer el pastor Jim?
5. En medio de la reunión anual de negocios de la iglesia, Nancy cuestionó partes del informe financiero y respondió sarcásticamente a las respuestas presentó el tesorero de la iglesia. El tesorero se sintió claramente ofendido y respondió con brusquedad a Nancy, causando algunas murmuraciones entre los presentes. El pastor Dante sintió que este conflicto probablemente se intensificaría si algo no se hacía rápidamente. ¿Qué debe hacer el pastor Dante?