

■ Manos a la obra

¿Cómo actuamos frente a los conflictos?

Hay cinco maneras de actuar frente a los conflictos. Estas son: competir, acomodarse, evadir, cooperar y negociar. En el siguiente texto podrás conocer a qué se refiere cada una de ellas.



1. Competir

Cuando es muy alto el interés por lograr los propios propósitos, y la preocupación por la otra parte es muy baja o nula, la respuesta ante el conflicto es competir para imponer la propia solución al problema. La posición de la persona es **“yo gano-tú pierdes”**, sin importar el daño que se ocasione a la otra parte.

2. Acomodarse o ceder

Cuando es muy grande la preocupación por la otra parte, y existe la disposición a dejar de lado o sacrificar el logro de las propias metas con tal de no ofender a la otra persona y mantener una buena relación, entonces la respuesta al conflicto será acomodarse o someterse a la voluntad de la otra persona o grupo. La posición que se adopta en este caso es **“yo pierdo-tú ganas”**.



3. Evadir

Si el interés por lograr las propias metas o propósitos es muy bajo, y la preocupación por la otra parte también es baja o nula, la respuesta ante el conflicto es evadirlo. La posición que adopta la persona es **“yo pierdo-tú pierdes”**. Este estilo puede significar que hay indiferencia o temor por defender las propias metas y desinterés o miedo de la otra persona, por ello trata de protegerse.





4. Cooperar

Cuando se enfrenta un conflicto en el que es sumamente importante lograr la propia meta, e igualmente importante es la relación o la preocupación por la otra persona, entonces se buscará colaborar o cooperar con ella. En este caso se adopta la posición **“yo gano-tú ganas”** porque se trata de que ambos aspectos: la relación y las metas, se logren al cien por ciento.

Esto significa que las personas o los grupos en conflicto deberán quedar plenamente satisfechos con la solución al problema.



5. Negociar

No es fácil responder de manera cooperativa y tener la disposición a colaborar con la persona o el grupo que consideramos opositor o enemigo. Sin embargo, si se le da importancia a la relación con la persona y al logro de metas, entonces se buscará la manera de negociar para conseguir, al menos, acercarse a la meta original y no dañar la relación. Esto significa que la posición es **“yo gano-tú ganas”** aun cuando no sea al cien por ciento como en la respuesta cooperativa, puesto que ambas partes deben ceder en algo.

No podemos afirmar que un estilo de los anteriores sea mejor que los otros [...], lo que nos permite saber cuál estilo es el más apropiado es la importancia de la relación presente y futura de las partes en conflicto y de los propósitos de ambas.

Cuanto más importantes sean la relación y los propósitos, más importante será responder de manera cooperativa o, por lo menos, negociar con la otra parte. Por ejemplo, si se trata de un conflicto en la familia, entre amistades, en el trabajo o entre grupos de una misma organización, estos dos estilos permiten evitar las consecuencias destructivas que puede tener el conflicto y fortalecer las constructivas. De allí que sea importante aprender a negociar y a colaborar.

Alba, M. (2008). *Aprendamos del conflicto. Libro del adulto* (pp. 97-102), México: INEA.

2. En parejas, elijan uno de los conflictos del tarjetero de las páginas 93 y 94.

- a) Analicen el conflicto elegido considerando alguno de los escenarios planteados en el siguiente esquema.



- b) Planteen un posible desenlace del conflicto en cada uno de los cinco modelos.
- c) Respondan en su cuaderno:
- ¿Cuáles de estas formas de enfrentar los conflictos son más frecuentes en ustedes cuando tienen un conflicto con tus familiares o en tu escuela? ¿Por qué?
 - Expliquen con sus propias palabras en qué consiste la negociación.

Sesión 3



Buscar consensos con la participación de todos contribuye a la resolución de conflictos.

Negociación y diálogo

Aprender a observar tus actitudes y sentimientos frente a los conflictos es tan importante como identificar las formas en que se actúa frente a ellos. Además de esto, también es necesario aprender a negociar lo que quieres y te interesa tomando en cuenta lo que quiere y le interesa a la otra parte, hasta llegar a un consenso y solucionar el conflicto. Para esto, el diálogo es la principal herramienta.

El consenso se refiere a una propuesta que se va construyendo a partir de distintos puntos de vista y que termina por ser aceptada por quienes participan en su elaboración. Por ejemplo, decidir quiénes van a representar al grupo o a un equipo de trabajo para exponer una investigación, determinar qué se va a investigar para cumplir con una tarea, o construir conjuntamente lo que se va a decir en un evento de la escuela en el que participará tu grupo.