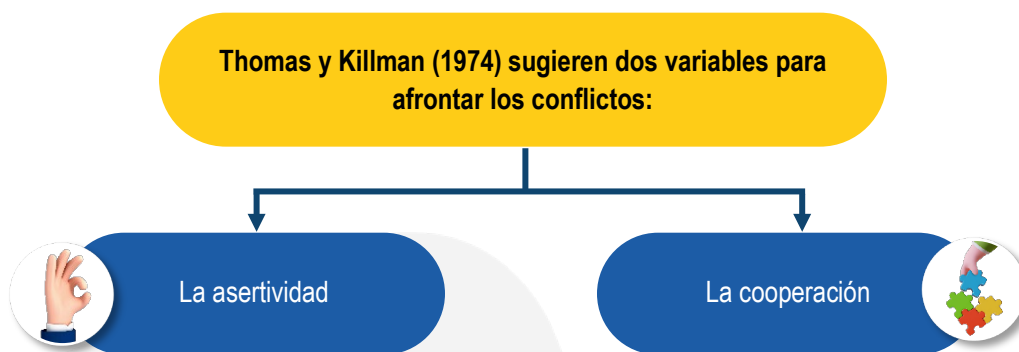


Estilos para la gestión de conflictos



Cada persona tiene distintas maneras de abordar los conflictos, evidenciando ciertas tendencias entre estilos que van desde buscar principalmente responder a la preocupación por los intereses de otras personas, hasta focalizarse en los propios intereses por sobre los de otros.



Además, describen cinco estilos para gestionarlos. Conocer cómo las personas involucradas enfrentan estas situaciones es fundamental para comprender su disposición al diálogo y a la búsqueda de acuerdos. Cada estilo presenta ventajas y desventajas, por lo que la forma más adecuada de actuar dependerá del contexto específico en que se produzca el conflicto.

A continuación, revisaremos los cinco estilos que se plantean en la Cartilla 6 de la Política Nacional de Convivencia Educativa (MINEDUC, 2024).

Estilo competitivo: (yo gano, tú pierdes)

Quando una persona persigue solo los objetivos personales a costa de la otra parte, centra su energía en sus propios intereses sin detenerse a pensar en el otro u otra. Decidir por este estilo es ubicarse en un enfoque controversial. Excluir, discriminar, aislar, imponer a través de la fuerza, agredir, hacer abuso de poder son actitudes y comportamientos que se asocian a este estilo de abordaje, que muchas veces se traduce en evitar enfrentar el conflicto, impidiendo su resolución. Una frase que sintetiza esta actitud sería: - “Esto va a ser así porque lo digo yo”.

Estilo evitativo/evasivo: (yo pierdo/ tú pierdes)

Este estilo se caracteriza por evitar afrontar el conflicto o negarse a reconocerlo. Como resultado, no se satisfacen los intereses personales ni se cuidan las relaciones, lo que implica una falta de consideración tanto hacia uno mismo como hacia los demás. Esta actitud tiende a favorecer la presencia de conflictos latentes o crónicos, y al no asumirlos, se corre el riesgo de que escalen a problemas mayores. Puede ser una opción válida cuando el tema es irrelevante, o cuando no existen posibilidades reales de llegar a un acuerdo o resolver el conflicto.

Estilo complaciente/acomodaticio: (Yo pierdo/tú ganas)

Cuando una de las partes renuncia a su punto de vista e intereses, cediendo frente a la postura de la otra, importa más mantener la relación que lograr los propios intereses. En ocasiones, esta actitud puede llevar a alcanzar un objetivo mayor, como preservar la integridad física en caso de una amenaza. Sin embargo, una voz de alerta, una actitud de conformidad prolongada, podría estar encubriendo otras formas de agresión más graves, como el abuso de poder, el hostigamiento, la amenaza permanente o la intimidación.

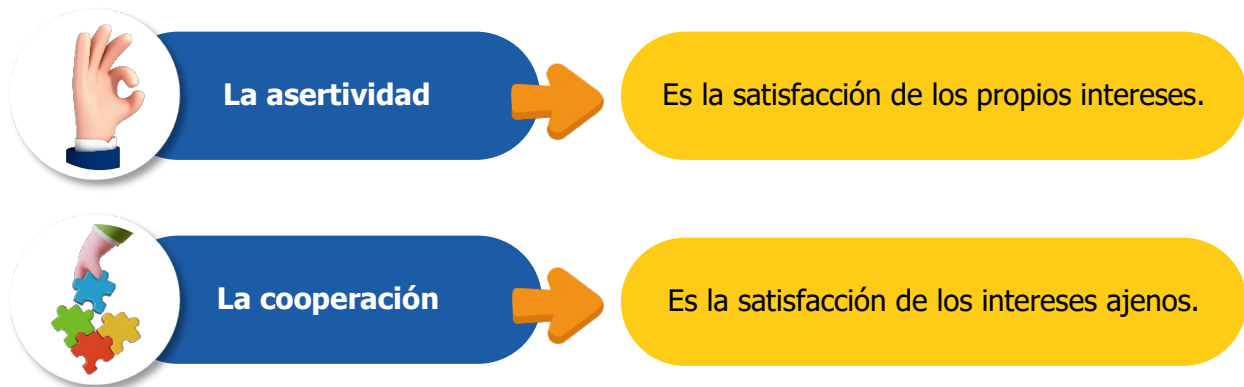
Estilo comprometido/ transar: (mini perder-mini ganar)

Este estilo se manifiesta cuando ambas partes muestran disposición para encontrar una salida conjunta a la situación conflictiva, generalmente mediante la negociación. Implica que cada parte renuncia parcialmente a sus intereses, lo que permite una solución aceptable para ambas, aunque no plenamente satisfactoria.

Estilo colaborativo/ cooperativo: (si yo gano, tú ganas)

Se observa cuando ambas partes en conflicto muestran disposición para transformar la incompatibilidad de intereses en soluciones compartidas. Existe confianza y voluntad mutua de superar la diferencia, logrando que ambas partes se beneficien de la resolución. Este estilo permite satisfacer los intereses personales y, al mismo tiempo, preservar la relación interpersonal.

Como hemos revisado, los estilos de gestión de conflictos se comprenden a partir del nivel de asertividad y de cooperación que muestran las personas frente a un conflicto.



En la representación gráfica que se muestra a continuación, podemos observar cómo el modelo de Thomas y Kilmann organiza los cinco estilos según las variables de asertividad y cooperación. Esto nos permite visualizar y comparar cómo se equilibra la satisfacción de intereses en cada uno, y servirá como marco para analizar los estilos en contextos escolares y proyectar una gestión más consciente y efectiva.

