



La búsqueda de acuerdo

La satisfacción de las necesidades de todos

Nivel de aplicación

NB5 y NB6.

Subsector de aprendizaje

Orientación. Estudio y comprensión de la naturaleza. Estudio y comprensión de la sociedad.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

- Reconocer la importancia del acuerdo como solución madura a los conflictos interpersonales y sociales.
- Respetar y valorar ideas y creencias distintas de las propias y reconocer el diálogo como fuente permanente de humanización, de superación de diferencias y de aproximación a la verdad.

HABILIDADES QUE DESARROLLA LA FICHA

Análisis de información, discusión, respeto por la opinión de otros, juicio crítico, trabajo en equipo, expresión oral de ideas y búsqueda sistemática de soluciones.

Materiales y duración de la actividad

Duración: 90 minutos.

Debate
ambiental

FICHA

5

Síntesis temática



Inevitablemente, y por razones de la más diversa índole, los conflictos forman parte de las relaciones humanas, y resulta fundamental aprender a enfrentarlos y resolverlos.

Al respecto, existen varios métodos. Dos de ellos han sido ampliamente utilizados; nos referimos al “yo gano, tú pierdes” y al “tú ganas, yo pierdo”, enunciados de esa forma por el doctor Thomas Gordon. Ambos, lamentablemente, provocan resentimiento en el perdedor, lo que daña las relaciones.

El tercer método –llamado “nadie pierde” – tiene la ventaja de que produce una solución que contempla la satisfacción de las necesidades de todos los involucrados. Si bien todos hemos usado dicho método en algún momento de nuestras vidas para “negociar” con los hermanos, los amigos y la pareja –entre otros–, nos desconcierta cuando es utilizado como medio de negociación por una persona que no es nuestro par, y que tiene más poder que nosotros.

Este método de resolución de problemas, al igual que los demás, comprende seis pasos: identificar y definir el problema, generar soluciones alternativas, evaluar las soluciones alternativas, tomar la decisión, implantar la decisión y posteriormente evaluarla.

Antecedentes para el profesor

a. Las posiciones antagónicas

Según el diccionario, un conflicto es una oposición o desacuerdo, una lucha prolongada. La palabra connota algo serio e intenso. Como todos sabemos, los conflictos son desagradables y destructores de las relaciones, así como contraproducentes y costosos para un grupo, una organización o un país. No obstante, es difícil escapar a la conclusión de que –en las relaciones humanas– algunos conflictos son inevitables.



b. Los métodos para resolver los conflictos

De acuerdo al doctor Thomas Gordon, los métodos que tradicionalmente se emplean para la resolución de conflictos son dos:

- **Método I:** Yo gano, tú pierdes.
- **Método II:** Tú ganas, yo pierdo.

En síntesis, el problema con ambos métodos radica en que el perdedor –en cualquiera de los dos casos– se resiente, lo que daña la relación.

Como alternativa a los dos métodos anteriores, existe:

- **Método III:** Nadie pierde.

El aporte fundamental de este método es que produce una solución que contempla la satisfacción de las necesidades de todos los involucrados.

Si bien la mayoría de las personas están acostumbradas a los dos primeros métodos –por ser tan frecuentemente utilizados tanto en la casa como en la escuela– también tienen, sin



saberlo, bastante experiencia en el uso del Método III. De hecho, los niños lo utilizan siempre en “sus negociaciones” para decidir a qué jugar y en qué orden; las parejas lo usan para repartirse las tareas domésticas; y los amigos, para ponerse de acuerdo sobre el lugar donde pasarán las vacaciones, por ejemplo. Cabe destacar que en estos casos, la “negociación” se ve facilitada por la relación de pares que existe entre los involucrados, donde el poder está más o menos equilibrado.

En aquellas situaciones donde el poder no está repartido equitativamente –padres e hijos, profesores y alumnos, jefes y subordinados– es necesario que el que ostenta el poder haga el compromiso de no usarlo. En estos casos, la situación entre ambas personas es la siguiente:

Tú y yo tenemos un conflicto de necesidades. Yo respeto tus necesidades, pero también tú debes respetar las mías. No voy a usar mi poder sobre ti de manera que yo gane y tú pierdas (Método I), pero no puedo ceder y dejar que tú ganes a cambio de que yo pierda (Método II). Así es que pongámonos de acuerdo para encontrar una solución que satisfaga tus necesidades y las mías, de manera que ninguno pierda (Método III).

El método “nadie pierde” comprende los mismos seis pasos que cualquier otro proceso de resolución de problemas. Ellos son:

- 1. Identificar y definir el problema.** Este es un paso crítico en la resolución de problemas, durante el cual los involucrados deben verbalizar sus sentimientos con la mayor precisión posible, proceso que toma tiempo. Antes de continuar con el paso 2, asegúrese de que se entienda claramente que se está buscando una solución que satisfaga las necesidades de ambas personas, un acuerdo en el que nadie pierda.
- 2. Generar soluciones alternativas.** Esta es la parte creativa en la resolución de problemas. Trate de obtener un cierto número de soluciones posibles antes de comenzar a evaluar o a discutir alguna de ellas. Cuando haya logrado enumerar varias soluciones razonablemente factibles –o cuando una solución se perciba como muy superior a las demás– será el momento de avanzar al paso 3.
- 3. Evaluar las soluciones alternativas.** En esta etapa, es fundamental que los participantes sean muy honestos y críticos. Al evaluar las distintas alternativas, es probable que surja un nuevo arreglo o se mejore una de las ideas expuestas mediante una modificación. Si en esta etapa no se examinan con cuidado todas las soluciones factibles, aumentarán las posibilidades de lograr un mal acuerdo o uno que no se ejecute con entusiasmo.
- 4. Tomar la decisión.** Es esencial que exista un compromiso mutuo hacia una solución, que no sea producto de presiones de ningún tipo. Cuando se esté cerca de una decisión, exponga claramente la solución, para asegurarse de que las personas involucradas entienden exactamente lo que está a punto de decidirse.
- 5. Implantar la decisión.** Por lo general, después de llegar a acuerdo respecto de una solución, es necesario hablar de su implantación. La actitud más constructiva es la de confianza total en que la persona a cargo ejecutará lo acordado. Las personas que no estén acostumbradas al Método III podrían ser un poco lentas para ejecutar la solución, especialmente si están acostumbradas al Método II.

6. Evaluar la decisión en cuanto solución. No todas las soluciones derivadas del Método III resultan ser las mejores en forma inmediata. Algunas veces, usted o la persona con la que ha llegado a acuerdo descubrirán debilidades en la solución, en cuyo caso conviene volver a analizar el problema. Ambos deben convenir en que las decisiones siempre estarán sujetas a revisión, pero que ninguno de los dos puede modificarlas unilateralmente. Las modificaciones deben hacerse de mutuo acuerdo, igual que la decisión inicial.

Las mejores herramientas para una efectiva resolución de problemas siempre serán:

- Escuchar activamente.
- Plantearse de manera clara y franca.
- Mostrar respeto por las necesidades de la otra persona.
- Tener confianza.
- Mostrarse receptivo a nuevos datos.
- Ser persistente.
- Tener firmeza en la disposición.
- Rehusarse a volver a los métodos I y II.





Actividad de aprendizaje

Primero, pongámonos de acuerdo

Introducción

Esta actividad pretende que los alumnos aprendan a expresar sus puntos de vista con claridad y a escuchar a sus compañeros con atención. Este diálogo les permitirá llegar a un acuerdo que contemple las necesidades de todos los involucrados.

Desarrollo

1. Presente el tema central de la ficha –el conflicto y los métodos para la resolución de conflictos– utilizando el contenido de los antecedentes para el profesor.
2. Luego, invite al curso a resolver el siguiente conflicto, utilizando el método “nadie pierde”.

Se han presentado dos candidatas –Juan Pérez y Luis Soto– a la presidencia del Centro de Alumnos, y los votos están divididos entre ambos, en partes iguales. Tanto Juan como Luis son muy apreciados y respetados en el colegio, por lo que una segunda votación no resolvería el problema. ¿Cómo se podría resolver este conflicto?

3. A continuación, divida al curso en pares y pídale a los integrantes de cada dupla que se sienten frente a frente. Uno estará a favor de Juan Pérez y el otro apoyará a Luis Soto.
4. Copie en el pizarrón los seis pasos para la resolución de problemas e insista en los aspectos más relevantes de cada uno de ellos.
5. Solicite a cada dupla que lleve adelante el proceso completo para resolver el conflicto. Cuando hayan terminado, pídale que den a conocer sus soluciones, confeccione una lista en el pizarrón y anote las repitencias. Para terminar, intente llegar a un acuerdo general.

Conclusión

En muchas ocasiones, el conflicto es inevitable. Lo importante, en estos casos, es abordarlo de una manera constructiva, que permita que las partes involucradas se expresen y se sientan tomadas en cuenta en la solución final. Para que ello ocurra, es fundamental utilizar un método del tipo "nadie pierde", donde el proceso se centra en la búsqueda del consenso y el bien común.



Material elaborado por Fundación Chile
para el
Ministerio de Educación