

2.6

La empatía para resolver conflictos

“Si no controlas tus habilidades emocionales, si no tienes conciencia de ti mismo, si no eres capaz de controlar tus emociones estresantes, si no puedes tener empatía y relaciones efectivas, entonces no importa lo inteligente que seas, no vas a llegar muy lejos”.

Daniel Goleman.

Un conflicto es una situación de tensión entre dos o más personas o grupos que se genera por diferencias de opinión, por intereses opuestos ante algo que comparten o porque la satisfacción de las necesidades de una de las partes atenta contra la de la otra parte.

Los conflictos forman parte de la convivencia, por eso es importante reconocerlos, enfrentarlos, emplear estrategias para resolverlos y aprender de ellos.

¿Crees que la empatía sirva para la resolución de un conflicto?

El reto es identificar las ventajas de resolver un conflicto cuando las personas involucradas muestran empatía y disposición para ayudar.

Actividad 1.

a. En parejas lean el siguiente caso:

Mariana estudia en el Colegio de Bachilleres, acaba de terminar con Paco después de casi un año de ser novios. Paco no está conforme y la sigue buscando a pesar de que ella le ha dicho que sólo lo quiere como amigo.

Un día al salir de clases Mariana se encontró con Aldo, un ex compañero con el que se llevaba bien en la secundaria y que ahora estudia en el CBTIS que está a dos cuerdas del Bachilleres. Al encontrarse se saludaron con gusto y se fueron caminando juntos hasta la parada del camión. Un amigo de Paco los vio y corrió a contarle. Al día siguiente Paco y sus amigos salieron apurados hacia la parada del camión a buscar a Aldo, lo golpearon y le advirtieron que si no dejaba de molestar a Mariana le iba a ir peor.

Días después, los amigos de Aldo hicieron lo mismo con Paco y ahora sus amigos están planeando una revancha mayor y están convocando a más compañeros para ir al CBTIS con piedras y palos a buscar a Aldo y a sus amigos.

b. De manera breve, comenten:

1. ¿Qué originó el conflicto?
2. ¿Quién fue empático Paco, Aldo o Mariana?
3. ¿Qué harían en lugar de Paco, Aldo y Mariana?

Actividad 2.

a. En equipos identifiquen los momentos del conflicto en los que una actitud empática y la disposición de ayudar hubiera ayudado a que no escalara a donde llegó.

b. Analicen la forma de actuar de Paco, Aldo y Mariana, y transformen la historia describiendo lo que hubiera sucedido si cada uno hubiera reaccionado con empatía. Anoten en cada cuadro su propuesta:

Paco	Aldo	Mariana

c. Compartan con el grupo su trabajo y comenten la utilidad de la empatía con el reconocimiento, manejo y solución de conflictos.

Reafirmo y ordeno

Cuando un conflicto escala y pasa de un desacuerdo a una situación en la que se anula la escucha, se imponen necesidades y opiniones, se enfrentan egocentrismos y se trata de vencer al otro a como dé lugar, siempre estará presente una mentalidad auto centrada en ambas partes. En cambio, cuando está presente la disposición para ayudar, una actitud empática centrada en relaciones basadas en el reconocimiento de la igualdad de todas las personas en dignidad y derechos, que a su vez es condición para poder establecer un diálogo que permita la expresión de ideas, necesidades y emociones. Como el diálogo es la herramienta más importante para el manejo de conflictos, la empatía se convierte también en una condición para reconocerlos y buscar acuerdos de solución que consideren el bienestar de ambas partes.



Para tu vida diaria

Si reconoces en este momento algún conflicto con tu familia, con tus amigos o en el salón de clases, dialoga con la otra parte y proponle un ejercicio de empatía para desarrollar una mentalidad centrada en los demás, por ejemplo, compartir algún alimento, dedicar 10 minutos a hablar con otra persona viéndole a los ojos sin distracciones y escuchando con atención o ayudar a alguien que se encuentra en una situación de desventaja.

¿Quieres saber más?

Revisa el video: Mediación, simios y resolución de conflictos
<https://youtu.be/ojX0o1V6oIU>

CONCEPTO CLAVE

Conflicto:
 Es una situación que implica una discrepancia entre dos partes que buscan ganar ante el enfrentamiento de sus intereses, creencias, opiniones, ideas y necesidades.