

# Formas de resolver conflictos según Thomas y Kilmann

De acuerdo con el modelo de resolución de conflictos de Thomas-Kilmann, desarrollado en el siglo XX, las “situaciones de conflicto” son aquellas en las que los intereses de dos personas parecen ser incompatibles. En dichas situaciones, podemos describir el comportamiento de una persona con base a dos dimensiones:

Afirmación: el grado hasta el cual una persona intenta satisfacer sus propios intereses.

Cooperación: el grado hasta el cual la persona intenta satisfacer los intereses de la otra persona.

En base a estos dos comportamientos básicos, pueden usarse para definir cinco métodos específicos de manejar el conflicto:

1. Competir:

Competir es ser afirmativo y no cooperador. Cuando la persona trata de satisfacer sus propios intereses a costa de la otra persona; Este es un método orientado al poder que le parezca apropiado para ganar en su postura, su habilidad de argumentar, su rango, sus sanciones económicas, etc.

2. Complacer:

Es no ser afirmativo y ser cooperador -lo opuesto de competir-. Al complacer, la persona se olvida de sus propios intereses para satisfacer los intereses de otra persona. “Tú ganas, yo pierdo”.

### 3. Evadir:

La persona no satisface de inmediato sus propios intereses ni tampoco los intereses de otra persona. No maneja el conflicto, no controla la situación, la evita. La evasión puede significar sacarle la vuelta diplomáticamente a un problema, posponiéndolo hasta un momento más adecuado o simplemente retirarse de una situación amenazadora.

### 4. Colaborar:

Significa ser tanto afirmativo como cooperador. Lo opuesto a la evasión. Colaborar implica un intento de trabajar con la otra persona para encontrar alguna solución que satisfaga plenamente los intereses de ambas partes.

## 5. Transigir:

El objetivo es encontrar un punto intermedio entre la afirmación y la cooperación. En este caso es encontrar alguna solución adecuada y mutuamente aceptable que satisfaga parcialmente a ambas partes. Se encuentra también entre el competir y el complacer. Al transigir se renuncia más que al competir, pero menos que al complacer. De igual manera, se ataca un problema más directamente que al evadirlo.

### **Referencia:**

Mirabal, D. (2003). *Técnicas de manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas*. Editorial Provincia. Mérida, Venezuela.  
Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/555/55501005.pdf>