



Salidas a un Conflicto

Cristián Saieh Mena

Abogado UC – Director Centro Negociación y Mediación UC
Pontificia Universidad Católica de Chile

Tener conflictos es parte de la vida en comunidad, inherentes a nuestra condición humana y consecuencia de diferencias de intereses o la amenaza de éstos. Ellos van desde *¿quién ocupa hoy el auto?*, *¿quién sacó las tijeras de su lugar?*, hasta el actual conflicto con Perú por su unilateral modificación a límites marítimos. Y las soluciones varían desde la negociación hasta la imposición por la fuerza.

Tener conciencia de los factores en juego ayuda a resolver conflictos negociadamente. Al diseñar una estrategia de negociación debemos evaluar dos elementos centrales: a) El valor de la relación: ¿Nos necesitamos hoy y en el futuro? ¿Nos importa mantener el vínculo? ; y b) El valor del resultado de la negociación: ¿Qué tan importante es el resultado hoy, en términos de dinero, plazos, condiciones, así como en términos de intangibles tales como compromisos, confianzas o responsabilidades?

Ponderados estos dos factores para ambas partes, tomaremos una de las siguientes estrategias, que distinguen los factores privilegiados.

1. *¿De qué conflicto me hablas?* (Evasión) La prioridad tanto de la relación como del resultado es baja. Se estima que el costo de negociar es alto o que el conflicto es de poca monta.

2. *Pierdo yo y ganas tú* (Acomodo). La importancia de la relación es más alta que la del resultado. Una de las partes deja intencionalmente de lado el resultado para fortalecer la relación.

3. *Yo gano y tú pierdes* (Competitiva) A las partes sólo les preocupa la satisfacción de los intereses personales. En una lucha de poder y se impondrá el fuerte sobre el débil.

4. *Ganar-ganar* (Cooperativa). Las partes trabajan en forma conjunta para abordar el problema, intentando una solución óptima –distinta-, en que ambos involucrados satisfagan sus objetivos. Se valoran los intereses de cada uno, tanto como la relación de colaboración.

No hay una estrategia que sea siempre preferible, pero será mejor si al tomarla se tiene conciencia de los valores en juego.