

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LOS ESTUDIANTES DE ODONTOLOGÍA DEL CICS-UST

Lucía Román Hinojosa

CICS-UST Instituto Politécnico Nacional
lucromhin@yahoo.com.mx

Alejandra Sosa Gómez

CICS-UST Instituto Politécnico Nacional
asosag@ipn.mx

Luis Enrique Chacón Rojas

ESIME-Zac Instituto Politécnico Nacional
isisa13le@hotmail.com

Resumen

En el Centro Interdisciplinario de Ciencias de la Salud Unidad Santo Tomás (CICS-UST), los estudiantes de Odontología tienen una formación profesional que incluye conocimientos teórico-prácticos y procedimentales en aula, laboratorios y clínica odontológica del centro, realizan dinámicas en equipos de trabajo colaborativo, ante tal interacción personal es común que manifiesten situaciones de desacuerdo entre ellos. Por lo tanto, en este trabajo se planteó el objetivo de indagar respecto a la resolución de conflictos entre los estudiantes, se aplicó el instrumento para elegir el estilo óptimo para la resolución de un conflicto determinado. (Hiam 2002), los resultados fueron: en primer lugar eligieron el de Compromiso, en segundo lugar el estilo de Colaboración, en tercer lugar Inhibición, en el cuarto lugar Cesión y finalmente el tipo Competición.

Palabras clave: conflicto, ciclo de conflicto, resolución de conflictos

De acuerdo con Torrego (2000), los conflictos son situaciones en las que dos o más

personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades,

deseos o valores son incompatibles o son percibidos como incompatibles donde juegan un papel importante los sentimientos y las emociones y donde la relación entre las partes puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución. Además, todo conflicto se sitúa en un contexto social y normativo que le envuelve y lo condiciona.

Por otro lado, Vinyamata (2005) los conceptualiza como *“la lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes”*.

El ciclo de conflicto parte de nuestros intereses, sentimientos, creencias, actitudes, etc., los cuales darán lugar a nuestro comportamiento respecto a las relaciones interpersonales. Igual que nosotros tenemos intereses, actitudes y demás, las personas con las que interactuamos también los tienen y, seguramente, que en algunos de ellos no se coincide y se llega a chocar, dando lugar así al conflicto. Ante tal conflicto debemos responder de forma positiva y asertiva, para que así las partes implicadas en ellos salgan beneficiadas. Por lo tanto, se trata de que ambas partes ganen y actúen de forma colaborativa en la resolución del conflicto. Si ambas partes han participado en la búsqueda de soluciones ante el problema y se ha tenido en cuenta que todas las partes tienen que ganar, el resultado ha sido positivo y constructivo, favoreciendo y potenciando las relaciones interpersonales. (Sánchez 2007).

Los conflictos entre estudiantes de educación superior se presentan por asuntos relacionados con: a) lo académico, b) los elementos personales, c) las relaciones entre las mujeres y d) las dificultades de los subgrupos. Estos conflictos se expresan de distintas maneras: física, verbal o simbólica, y se afrontan mediante diversas estrategias que van desde la evasión hasta la confrontación directa; lo que generalmente trae como consecuencia la ruptura de sus relaciones. (Jaramillo 2012).

Martínez (2013) sostiene que las actividades que promueven la cooperación permiten discutir con los demás, comparar y contrastar las propias ideas, y contribuir de manera activa al aprendizaje de modo que el alumnado se convierte en sujeto generador del mismo.

La convivencia positiva es un componente, objetivo, condición y resultado de una Educación de Calidad, por lo que elaborar un plan para la mejora de la Convivencia deberá contribuir a promover el aprendizaje, el desarrollo integral de los alumnos y a favorecer la resolución de conflictos en un entorno afectivo, físico y social seguro. (Ballester 2007).

Según Lederach (2000), el conflicto es una paradoja, porque supone una interacción entre dos adversarios que compiten por sus intereses, pero que a la vez han de cooperar para llegar a acuerdos, esta interdependencia nos hace ver el conflicto como primordial y necesario para el crecimiento de la persona.

Los cinco estilos de resolución de conflictos, según Hiam A. (2002), son los siguientes:

Cesión. (Yo pierdo, tú ganas).

Cuando cedemos o nos adaptamos, dejamos de lado nuestros deseos y necesidades y anteponeamos a las peticiones o exigencias de la otra persona. Este estilo es apropiado si usted valora mucho su relación con la otra parte. También es apropiado si el resultado del conflicto no tiene demasiada importancia para usted, pero sí para la otra parte.

Inhibición. (Yo pierdo, tú pierdes).

Inhibirse ante un conflicto significa apartarse o abandonar la situación de conflicto. Cuando se previene o se pospone el conflicto, éste queda sin resolver, y ninguna de las partes

sale beneficiada. Ignorar o posponer el conflicto impide que usted o la otra parte lo resuelva. A veces, los conflictos se resuelven por sí solos.

Compromiso. (Ambos ganamos, ambos perdemos).

En el estilo de compromiso, el conflicto se resuelve de manera rápida y efectiva mediante un reparto justo y equitativo entre las dos posturas. Si alcanza el compromiso, cada parte cede en algunos aspectos para poder ganar en otros. La clave del compromiso efectivo está en que ambas partes se muestren flexibles y dispuestas a alcanzar una resolución satisfactoria en cuanto a las cuestiones más importantes. El estilo de compromiso es el más apropiado cuando el resultado tiene una importancia media o baja, y la relación tiene una importancia relativa de media a alta. El compromiso resulta muy útil si se quiere poner fin a un conflicto rápidamente.

Competición. (Yo gano, tú pierdes).

Competir significa querer ganar a costa de que la otra parte pierda. La competitividad es el estilo apropiado cuando sólo una de las partes puede conseguir el resultado que desea. Se recomienda este estilo cuando el resultado es extremadamente importante, y la relación apenas tiene importancia. Muchas situaciones requieren el estilo competitivo para alcanzar una solución eficaz. Aquellas situaciones en las que sólo puede haber un “ganador”, o en las que es crucial tomar una decisión rápida, son apropiadas para el estilo competitivo.

Colaboración. (Yo gano, tú ganas).

Colaborar significa cooperar con la otra parte para intentar resolver un problema común y llegar a un resultado mutuamente satisfactorio. Ambas partes se unen para luchar contra la situación, y no entre sí. Cada parte debe sentir que los resultados obtenidos mediante la colaboración son más favorables

que los resultados que podrían alcanzar por separado. La colaboración requiere una relación de confianza con la otra parte; requiere una situación en la que las soluciones creativas a los problemas beneficien sin lugar a dudas a ambas partes, y requiere un buen nivel de comunicación y habilidad a la hora de resolver problemas. El estilo colaborador exige una inversión de tiempo y energía mayor que la de cualquiera de los otros estilos. Se debe emplear cuando tanto los resultados como la relación son de gran importancia para ambas partes. No debería emplearse cuando se requiere una solución rápida, ya que el proceso de una verdadera colaboración suele llevar tiempo.

Si existe presión para llegar a una decisión, ambas partes acabarán frustradas, y a menudo cambiarán a un estilo menos apropiado. La colaboración es el estilo más satisfactorio porque ambas partes sienten que alcanzan los resultados que deseaban, y la relación o no queda afectada o resulta mejorada. Este estilo requiere esfuerzo, pero ésta es una inversión que asegura satisfacción a largo plazo y éxito en las relaciones.

En el Centro Interdisciplinario de Ciencias de la Salud Unidad Santo Tomás (CICS-UST), los estudiantes de la Licenciatura de Odontología tienen una formación profesional que incluye conocimientos teórico-prácticos y procedimentales en aula, laboratorios y clínica odontológica del centro, desde los primeros semestres realizan dinámicas en equipos de trabajo colaborativo, ante tal interacción personal es común que los docentes observemos situaciones de desacuerdo entre ellos, algunos motivos de conflicto que se presentan son: por nivel académico en el aula, diferencia en forma de pensar, desinterés o incumplimiento en la colaboración de tareas o trabajos escolares, desacuerdo en cooperación económica para la adquisición de materiales requeridos por equipos para dar cumplimiento a actividades académicas, elección de banca o pupitre en el salón o laboratorio, competencia

por asumir el liderazgo en equipo de trabajo o a nivel grupal, etc. Por lo tanto, en este trabajo se planteó el objetivo de indagar respecto a la resolución de conflictos entre los estudiantes.

Método

Este trabajo se realizó con la colaboración de los estudiantes del primer semestre del turno matutino de la Licenciatura de Odontología del CICS-UST, participaron los grupos 10M11 y 10M12, con una $n=63$ alumnos. Se les solicitó contestar de manera anónima datos generales tales como sexo y edad, y se aplicó el instrumento para elegir el estilo óptimo para la resolución de un conflicto determinado, (Hiam 2002), que consiste en mostrar 10 pares de enunciados y los estudiantes eligen uno de cada par según se relacione con su situación particular, posteriormente se interpreta de acuerdo con las puntuaciones obtenidas, finalmente se calcularon los porcentajes de estudiantes de acuerdo con el estilo de resolución de conflictos que manifestaron.

Resultados

Los estudiantes participantes son en un 77% del sexo femenino y 23% son del sexo masculino. En la tabla 1 se muestran los resultados obtenidos en cuanto a edad de los alumnos participantes, en general son jóvenes de 17 a 27 años.

Tabla 1. Porcentaje de estudiantes según su edad.

Edad (años)	% de estudiantes
17	15.4
18	37.0
19	27.7
20	10.8
21	4.6
22	3.0
27	1.5

En la tabla 2 se aprecian los porcentajes de alumnos que eligieron el estilo de resolución

de conflicto. En primer lugar se encuentra con 27.9 % el de Compromiso, en segundo lugar con 26.2% de estudiantes el estilo de Colaboración, en tercer lugar con un 18.0% el de Inhibición, en el cuarto lugar se encontró con un 16.4% el estilo Cesión y finalmente los estudiantes se manifestaron con un 11.5% con el tipo Competición.

Tabla 2. Porcentaje de estudiantes según su elección de estilo de resolución de conflicto.

Estilos de Resolución de conflictos	% de estudiantes
Cesión	16.4
Inhibición	18.0
Compromiso	27.9
Competición	11.5
Colaboración	26.2

Conclusión

Considerando que los conflictos forman parte de la vida y convivencia cotidiana en todos los grupos sociales incluyendo las organizaciones educativas, tal es el caso de la interacción entre nuestros estudiantes, se nos presenta como un factor prioritario en la labor docente, motivar a los jóvenes hacia el manejo de un estilo de resolución de conflicto que los forme en un marco de dimensiones positivas en donde esas relaciones provoquen fortalezas al enfrentar las situaciones de desacuerdo que surjan durante su trayecto escolar en las aulas, laboratorios y clínica. Para ello, por un lado, los docentes hemos de incluirnos en una capacitación en estos temas ya que puede presentarse la oportunidad de ser requeridos para intervenir, guiar o asesorar respecto a la solución de conflictos. Y por otro lado, los profesores al interactuar con nuestros iguales en la planeación, la operatividad y el desempeño

docente debemos enseñar a nuestros jóvenes con el ejemplo.

Referencias

1. Ballester, F. y Calvo, A. (2007). *Cómo elaborar planes para la mejora de la convivencia*. Madrid: Agapea.
2. Jaramillo, C. (2012). *Relaciones sociales entre jóvenes universitarios: Una mirada desde sus lógicas subjetivas*. Institución Universitaria de Envigado.
3. Lederach, J. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos*. Los libros de La Catarata.
4. Martínez Lirola, M. (2013). Ejemplos de la relación entre el aprendizaje cooperativo y la adquisición de competencias interpersonales en una clase de lengua inglesa. Encuentro. *Revista de investigación e innovación en la clase de idiomas*, 22, 7383. Disponible en: <http://www.encuentrojournal.org/textos/Martinez%20Lirola.pdf>.
5. Sánchez G. (2007) *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*. Madrid: Reus.
6. Torrego, J. C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
7. Vinyamata, E. (2005). *Conflictología*. Editorial Ariel