

Actitudes y habilidades para manejar conflictos

★ **SER IMPARCIAL:**

Evitar cualquier tipo de preferencias por cualquiera de las partes en conflicto.

★ **SER POSITIVO:**

Favorecer todo aquello que permita unir a las partes, resaltar los elementos "agradables" y "sanos" de la relación.

★ **TENER PACIENCIA:**

No apresurarse ni presionar para superar el conflicto.

★ **SER CREATIVO:**

No caer en soluciones "estudiadas", buscar todas las alternativas posible y viables. No hay recetas.

★ **TENER EMPATÍA:**

Tratar de ubicarse en el lugar de cada una de las partes en conflicto.

★ **SABER ESCUCHAR:**

Significa tomar con verdadera atención y apertura los argumentos o elementos de juicio de cada una de las partes en conflicto.

★ **SABER ANALIZAR:**

Se trata de buscar las "raíces" del conflicto, descomponerlo en todos sus elementos, por pequeños o "intrascendentes" que parezcan.

★ **SABER NEGOCIAR Y COOPERAR:**

Para resolver un conflicto podemos usar la mediación o el arbitraje para tomar la decisión más justa para resolverlos. Anímate a ser uno de ellos.

Fases para manejar conflictos

RECONOCER LA SITUACIÓN CONFLICTIVA

Las partes reconocen que existe un conflicto. Una parte toma una posición que se opone a la de la otra. Sin el reconocimiento del conflicto, no se puede llegar a acuerdos que satisfagan total o parcialmente a las partes.

DEFINIR EL CONFLICTO

Identificar lo que está pasando y tener toda la información necesaria para entenderlo mejor. En este momento las partes tienen que encontrarse dispuestas a sentarse a conversar para que exista la posibilidad de resolver el conflicto.

NEGOCIAR

Es necesario establecer cuáles son los objetivos que cada uno busca y ordenarlos según su importancia. Es importante establecer qué es lo que buscan las partes, para tener claro a dónde se quiere llegar.

VER LAS POSIBLES SOLUCIONES

Y valorar cada una de ellas teniendo en cuenta las consecuencias (positivas y negativas) que pueden tener para las distintas personas implicadas en la situación.

ELEGIR LA SOLUCIÓN

Y elaborar un plan para concretarla. Es muy importante que dicho plan tome en cuenta las dificultades que van a surgir, así como las posibilidades para poder superarlas.

EVALUAR LOS RESULTADOS

Esta fase del proceso ayuda a ver lo que se ha corregido de forma realista y con optimismo, concentrando la atención en los avances. Se puede ver también lo que requiere ser modificado y buscar sustituir la idea de fracaso por la idea de "problema a resolver".

LOS CONFLICTOS EN NUESTRAS VIDAS



ESCUELAS LIBRES DE VIOLENCIA
para una mejor convivencia!

PROYECTO
"UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA EN ADOLESCENTES ESCOLARES DE LIMA METROPOLITANA"

Proyecto ejecutado por:



¿Qué nos recuerda la palabra conflicto?

¿En qué pensamos cuando alguien menciona que ha tenido un conflicto?

¿Qué es lo primero que se nos viene a la mente?

Probablemente recordemos situaciones desagradables, quizás dolorosas y otras traerán a la memoria momentos difíciles. Lo cierto es que la palabra **conflicto** frecuentemente **es asociada a situaciones o sentimientos negativos y que se quisieran olvidar.**



¿Qué entendemos por conflicto?

El conflicto es una **situación** en la que **dos personas o grupos** perciben que existe algún tipo de **enfrentamiento** por **intereses, necesidades o ideas incompatibles** entre **dos partes** y **pueden conducir a la violencia**

- Se presenta cuando cada una de las partes trata de **ganar o de imponerse a la otra**, desarrollando una **relación de oposición.**
- El **conflicto** puede ser **productivo o destructivo**, dependiendo de las consecuencias para la vida de las personas.
- El conflicto puede ser un **desafío** para el crecimiento y comprensión del otro.
- El conflicto puede **conducir a una mejoría de las relaciones humanas** y a un nivel más elevado de cooperación, cuando las partes o grupos en conflicto sienten que sus necesidades e intereses han sido satisfechos parcial o totalmente.



Tipos de conflicto

Los conflictos surgen cuando hay:

- Diferencias en cuanto a **intereses, necesidades y deseos** de cada uno.
- Diferencia de **opinión** de un proceso a seguir (cómo hacer las cosas).
- Diferencia de **criterio** a seguir para **tomar una decisión.**
- A partir de un trato de **burla o discriminación** de cualquier tipo.
- Diferencia de criterio de **repartición de algo** (quién se lleva qué parte).
- Diferencia de **valores.**



¿Qué elementos están presentes en un conflicto?

1 SITUACIÓN CONFLICTIVA

Es el enfrentamiento de intereses o necesidades entre las partes. Una situación de incompatibilidad en la que cada parte quiere ganar.

2 SENTIMIENTO

Es el elemento emocional. Muchas veces de este elemento y de la forma en que es asumido, depende la solución o superación de un conflicto.

3 RESPUESTA AL CONFLICTO

Son las acciones que realizan las partes para expresar y defender sus posiciones, tratando de que la otra desista.

Es necesario aprender a responder adecuadamente a los conflictos, encontrando soluciones mutuamente aceptadas. Recuerda es un ganar-ganar.