



Aprendizaje esperado: Utiliza el diálogo para construir consensos y acude a la mediación o a la facilitación de un tercero cuando no logra resolver un conflicto.

Ejercicio 1: Completa la definición arrastrando los recuadros.

	Situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus puntos de vista, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles
	Surge cuando un desacuerdo no es tratado adecuadamente. Estado de tensión o malestar que surge entre dos personas o más, al que no encuentran una solución compatible con igualdad entre ellos.
	Es la mejor herramienta para resolver los problemas que implican a personas y por ende, a sentimientos.
	Busco satisfacer mis propios intereses a costa del otro. Esto es un estilo orientado al poder, donde usaré todo lo que esté a mi alcance (rango, habilidades, sanciones, etc.) para ganar en mi postura.
	Me olvido y sacrifico mis propios intereses para satisfacer los intereses del otro.
	Cedo en mi postura, pero tampoco coopero con la otra persona. No satisfago mis intereses ni los del otro. No manejo el conflicto, puede significarle la vuelta diplomáticamente a un problema.
	Intento de trabajar con la otra persona para encontrar alguna solución que satisfaga plenamente los intereses de los dos.
	Es encontrar alguna solución adecuada y mutuamente aceptable que satisfaga parcialmente a ambas partes. Bajo esta modalidad se busca alcanzar un acuerdo que sirva parcialmente a ambas partes

Negociar

Conflicto

Evadir

Diálogo

Ceder

Cooperar

Competir

Problema

Ejercicio 2: une con líneas los recuadros y botones negros

Propuesta que se va construyendo a partir de distintos puntos de vista y que termina por ser aceptada por quienes participan en su elaboración.



Capacidad de los seres humanos para comunicarse, hacer contacto con otras personas, pedir favores, explicar razones, preguntar, entender y proponer ideas.



Cuando una persona o no está segura de aceptar una propuesta construida en grupo y decide mantener su postura sin llegar a un acuerdo.



Forma parte de aprender día a día, es imprescindible para no dañar una relación y es un yo gano- tú ganas, aunque no sea al 100%.



Búsqueda amigable de una solución que satisfaga las necesidades de las partes de un conflicto con la ayuda de una persona, también llamado tercero, que facilita la comunicación y el logro de acuerdos.





Ejercicio 3: Selecciona V (verdadero) o F (falso).



1. El diálogo fracasa porque nos dejamos llevar por las emociones, por el enfado, por la ira o por el orgullo.
2. La relación entre las partes en conflicto puede salir fortalecida en función de cómo sea el proceso.
3. Reconocer y aceptar las propias emociones es el último paso para resolver conflictos.
4. El primer paso para resolver conflictos es identificar y respetar las emociones de los demás.
5. Es importante reflexionar sobre cuál de mis necesidades no se han cumplido y me han llevado a una situación determinada donde experimento tristeza, miedo o rabia.
6. La mediación es una alternativa de solución cuando la negociación ha fracasado.
7. El mediador debe tomar una postura a favor de una parte y ayudar a convencer, al contrario.
8. Todos los seres humanos tenemos las mismas necesidades.

Ejercicio 4: Completa los espacios en blanco con la palabra adecuada.

Las bases para poder resolver conflictos con el diálogo son:

[] : no solo se trata de expresar tu opinión sino, sobre todo, de escuchar y entender la de la otra persona



[] : se tiene que respetar el punto de vista de la otra persona y no atacarlo. Él se siente así y, por tanto, es importante escucharle y respetar sus sentimientos y pensamientos



[] : es importante que ambas partes intenten comprenderse, no solo se trata de hablar y escuchar sino, sobre todo, de que haya entendimiento por las dos partes



[] : si mientras se dialoga no son sinceros el uno con el otro, la conversación no servirá de nada y no se resolverá la situación.



Es necesaria la **[]** ya que esta habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás es fundamental en un diálogo.

