

Desarrollamos habilidades para la resolución de conflictos



¿Qué vamos a aprender?

Identificar algunas habilidades sociales para la resolución pacífica de conflictos

Para empezar...

Todos los días damos solución a diferentes **dificultades** y **dilemas** cotidianos; si está lloviendo o haciendo frío, si nos enfermamos, etcétera. Sin embargo, cuando tenemos **conflictos** con otras personas, parecen problemas más difíciles de arreglar, pues hay muchas más cosas en juego: nuestros **sentimientos**, nuestra imagen frente a los demás, la memoria de conflictos pasados y hasta nuestro **carácter** personal, que nos hace llevarnos mejor con algunos que con otros; pero esto no implica que no podamos superarlos y seguir adelante.

Observa la imagen que representa un conflicto. En la siguiente página se muestra la forma de resolver un problema pacíficamente.



a) Dos estudiantes desean ocupar el mismo asiento en el salón.

Une las columnas.

Habilidades sociales

Ser empáticos.

Disposición positiva
para la solución.

Actitud propositiva

Diálogo respetuoso
(asertividad)

Mediación de una
tercera persona

Disposición a respetar
acuerdos

Convivencia pacífica

Pasos para la solución

- 1.- Establecer un lugar neutral donde ambas partes se sientan cómodos y no comenzar si no están tranquilos los involucrados.
- 2.- Que las partes hablen sobre sus sentimientos, deseos e intereses y que ambos muestren sensibilidad y comprensión ante lo del otro.
- 3.- Que se dialogue buscando proponer soluciones con los que se pueden conciliar ambas posiciones en conflicto.
- 4.- Negociar en todo momento las propuestas hasta que ambas partes queden satisfechos.
- 5.- Establecer acuerdos y compromisos claros y realistas para ambas partes, procurando que no sean demasiado difíciles de realizar y que sean equitativos.
- 6.- Es importante que una tercera persona o una autoridad sea testigo del proceso de resolución para que pueda ayudar a conciliar o incluso dar una solución que ambos puedan aceptar. Esta persona no debe de estar del lado de ninguno, debe de ser imparcial.
- 7.- El conflicto debe ser superado de forma que las partes puedan convivir en el futuro en el mismo espacio y al mismo tiempo, sin que se vuelva a originar la misma disputa.

