

## Actividad: "HABLANDO SE ENTIENDE LA GENTE"

**Instrucciones:** Relaciona las dos columnas para identificar las herramientas que nos ayudan a resolver los conflictos.

Es una persona imparcial a la que se acude para que ayude a lograr acuerdos sin imponer una solución. Su función es ayudar a las partes a definir claramente los problemas, moderar el diálogo y permitir que todas las ideas y comentarios de los involucrados sean escuchados de forma respetuosa.



Es donde las partes involucradas piden la asistencia de un tercero y este resuelve el conflicto que ellos no pudieron solucionar.



Es un proceso mediante el cual dos o más personas intercambian puntos de vista de manera alternada. Implica escuchar con atención y ser escuchados, permite llegar a acuerdos que solucionen el conflicto al que nos enfrentamos.



Consiste en una postura de cooperación positiva, las partes en conflicto intenten acercar o flexibilizar lo más posible sus posturas ante el objetivo o necesidad que creó el conflicto para llegar a un acuerdo para reparar el o los daños.



Se comunican para llegar a un acuerdo, cediendo en algo cada una de ellas. Es importante que las partes involucradas estén dispuestas a acercarse con la disposición de llegar a un arreglo o solución que sea favorable para todos. (a esta disposición también se le conoce como ganar-ganar)

