Colaboramos en la resolución de conflictos

¿Qué vamos a aprender?

Identificar estrategias de solución pacífica de conflictos.

Para empezar...

¿Cómo se crea un conflicto?

"Cada cabeza es un mundo", se dice, porque cada persona tiene sus propios intereses, formas de pensar y de expresarse, de hacer y de ser. A menudo, nuestros deseos, acciones e ideas son contrarios a los de otras personas y por ello se generan conflictos.

Tener un conflicto no significa que hemos llegado a un callejón sin salida; sino que podemos transformarlo en una nueva manera de abrir caminos hacia una mejor convivencia con los demás.

➤ El primer paso para la resolución de un conflicto es analizarlo para identificar sus partes. Es necesario determinar quién está de un lado y quién del otro, qué sentimientos, pensamientos y conductas están contrapuestos. De esta forma, se puede comenzar a dialogar, mediar y negociar para alcanzar acuerdos.

Lee el siguiente caso de un conflicto.

Mariana y Érika quieren tener el mismo personaje en la obra de teatro de la escuela. Érika dice que es mejor actriz que su compañera y que, si no le dan ese personaje, no participará en la obra; mientras que Mariana argumenta que ya tiene el vestuario y, de no obtener el personaje deseado, hará otro papel, pero de mala gana. Su compañera Teresa les propone que lo dejen a la suerte echando un volado. La maestra que coordina la obra les dice que piensen bien lo que harán, porque pueden afectar su calificación y ambas pueden salir perjudicadas.

Mariana le propone a Érika que estudien juntas el papel y luego lo presenten ante sus compañeros, y que ellos decidan por votación quién debe quedarse con el mismo. Ambas aceptan y se comprometen a admitir el resultado de la votación y esforzarse por hacer lo mejor posible cualquier papel que se les asigne.

Responde las siguientes preguntas:

¿Qué sentimientos, actitudes y comportamientos tuvo Mariana?

¿Qué sentimientos, actitudes y comportamientos tuvo Erika?

¿Qué deseaba y qué proponía como solución Mariana?

¿Qué deseaba y qué proponía como solución Erika?

¿Cuáles son los compromisos y acciones acordados por las dos partes?

¿Quedó conforme Mariana con la negociación y los acuerdos?

¿Quedó conforme Erika con la negociación y los acuerdos?

¿Quiénes intervienen como testigos?

¿Quiénes intervienen como mediadores?

¿Quiénes intervienen como autoridades?

¿Qué hacen los testigos?

¿Qué hacen los mediadores?

¿Qué hacen las autoridades?

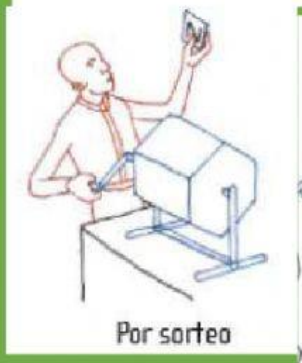
➤ Frente a un conflicto, la verdadera solución considera las necesidades de ambas partes y busca que todos queden satisfechos con el resultado, así se evita que se repita un conflicto similar. La resolución final debe conciliar los diferentes sentimientos, posturas, acuerdos, compromisos y acciones para alcanzar la convivencia pacífica y al gozo de la libertad de las personas. Esto es "volver a unir las piezas" que se habían separado.

Une los tipos de soluciones con las acciones correspondientes escribiendo en el paréntesis la letra correspondiente.

Tipos de soluciones		**Acciones**
A.- Temporal	( )	Se asignan horarios o turnos.
B.- Por autoridad	( )	Uno propone algo y el otro acepta.
C.- Por consenso	( )	Se acude a una persona reconocida por ambos para que ella decida.
D.- Por sorteo	( )	Se hace una votación.
E.- Por acuerdo	( )	Se otorga el derecho al azar.
F.- Por repartición	( )	Se debate y un árbitro decide quién tiene la razón.
G.- Por mediación	( )	Se divide el objeto en conflicto en partes.

Por consenso

Por mediación


Por sorteo

Por autoridad

Temporal

Por acuerdo

Por repartición