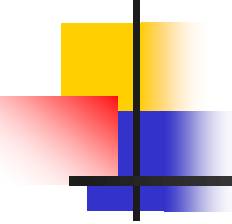


Manejo de Conflictos





Palabras, Ideas y Sentimientos con las que identificamos el Conflicto

Pelea, Discordia, Pleito

Egoísmo, Riña, discusión

Enfrentamiento, Desacuerdo

Incompatibilidad

Enojo. envidia, odio, ira rabia, rencor

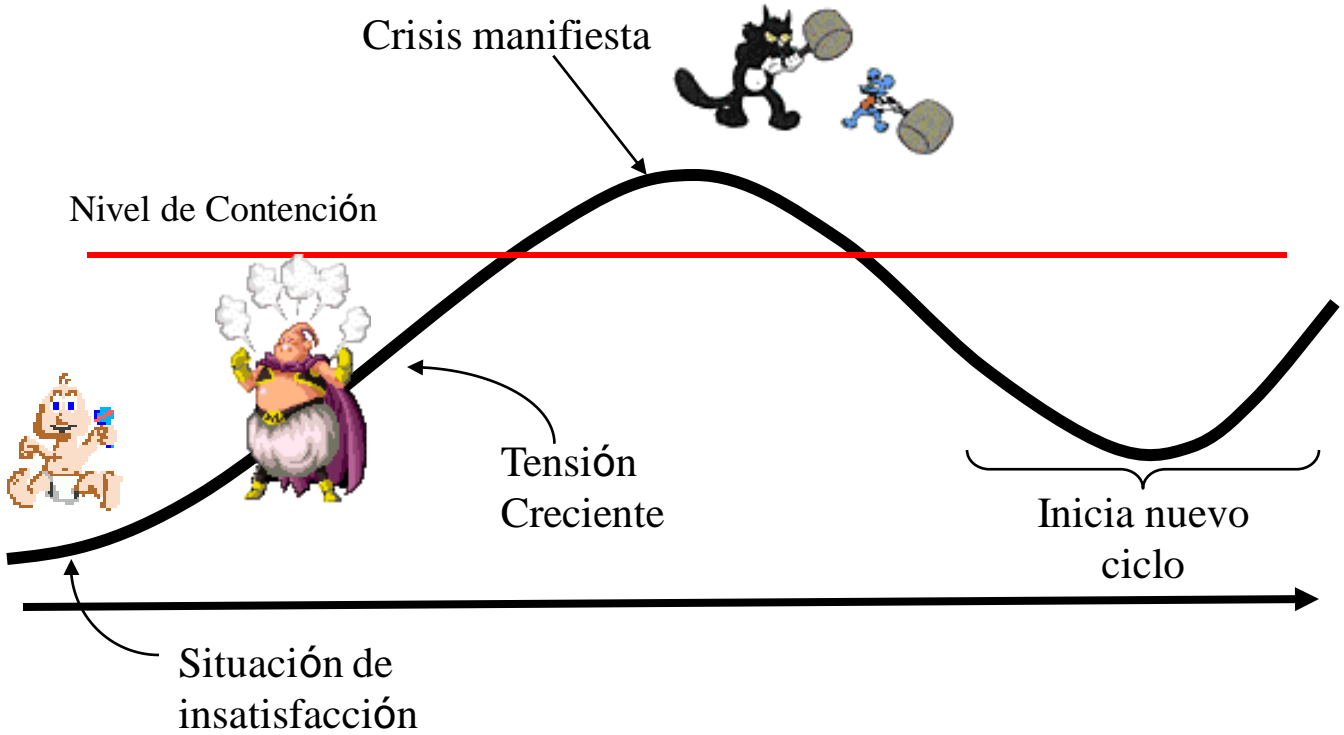
Decepción, desencanto

Calumnia

Palabras, Ideas y Sentimientos con las que identificamos el Conflicto

~~Identificamos el
Conflicto con la
Pelea~~

Ciclo del Conflicto





¿Qué es un Conflicto?

- Los conflictos son situaciones en las que **dos o más personas entran en oposición o desacuerdo** porque sus **intereses son incompatibles o son percibidos como incompatibles**, donde juegan un papel muy importante las **emociones y sentimientos** y donde **la relación** entre las partes puede salir **robustecida o deteriorada** según como sea el **modo de resolución** del conflicto.

Elementos del Conflicto





Orígenes

- ¿**Quiénes** son las partes en conflicto?
- ¿**Cómo** se las puede caracterizar?

- ¿Entre quiénes es el conflicto?
 - Dos individuos (interpersonal)
 - Al interior de una persona (intrapersonal)
 - Dos grupos (intergruparal)
 - Dentro de un grupo (intragruparal)



Las Fuentes

- ¿Cuál es el **motivo** del conflicto?
- ¿Cuáles son algunos de los **elementos básicos** que dan origen al conflicto?
- ¿Cómo se pueden agrupar para lograr una mayor comprensión?
 - (Por ejemplo, conflictos por relaciones, conflictos por valores, conflictos por tener la información, conflictos por intereses y conflictos por poder, por diferencias en los objetivos y por tener distintas percepciones.)



Tipos de Conflictos

- ¿El conflicto se basa sólo, o en gran medida, en una **percepción equivocada o un malentendido**?
- ¿El conflicto **existe** objetivamente?
- ¿El conflicto **depende de condiciones que se pueden modificar** fácilmente?
- ¿El conflicto expresado **es realmente** el conflicto central?



Las Creencias

- **¿Qué creen las partes que puede suceder?**
 - Todos ganan o todos pierden.
 - Un bando gana y el otro pierde.
 - Todos deben ceder algo.

- **¿Porqué no se pueden ver las soluciones potenciales de los conflictos?**
 - Creencias y actitudes sobre relaciones.
 - La fuerza con la que nos concentramos en nuestros objetivos.
 - Características personales.
 - La experiencia pasada.
 - Cultura del ámbito en el que se da el conflicto.



Las Posturas

- ¿Qué tratan de satisfacer las partes en conflicto?
- ¿Las partes asumen *posiciones*?
- ¿Las partes identifican sus *intereses*?
- ¿Las partes reconocen sus *necesidades*?

Negociación





Las Posiciones

- Corresponden al estado inicial de las personas ante el conflicto. Es lo que en principio reclama cada parte, pues piensan que así se sentirán satisfechas. Son las respuestas que dan las personas al ¿qué quieres?
- Discutir sobre posiciones no produce acuerdos inteligentes, resulta ineficaz y pone en peligro las relaciones personales.
- Para resolver los conflictos debemos levantar la alfombra de las posiciones para vislumbrar los **intereses** que se esconden debajo de aquellas.



Los Intereses y Necesidades

- Los **intereses** son los beneficios que deseamos obtener a través del conflicto, normalmente aparece debajo de las posiciones que se adoptan en los conflictos.
- Las **necesidades humanas** son las que consideramos fundamentales e imprescindibles para vivir.

Incluyen las necesidades materiales básicas: *sueño*, *alimentación* etc. como también la posibilidad de expresarse y de sentirse escuchado; el de obtener *respeto* y sentirse respetado/a; el de sentirse querido/a; el de *pertenecer* a un grupo o a algo.



Los Intereses y Necesidades

- La no satisfacción adecuada de las mismas nos puede generar frustración inquietud, temor, ira, etc.
- Las necesidades suelen estar detrás de los intereses .



¿Qué es una Negociación?

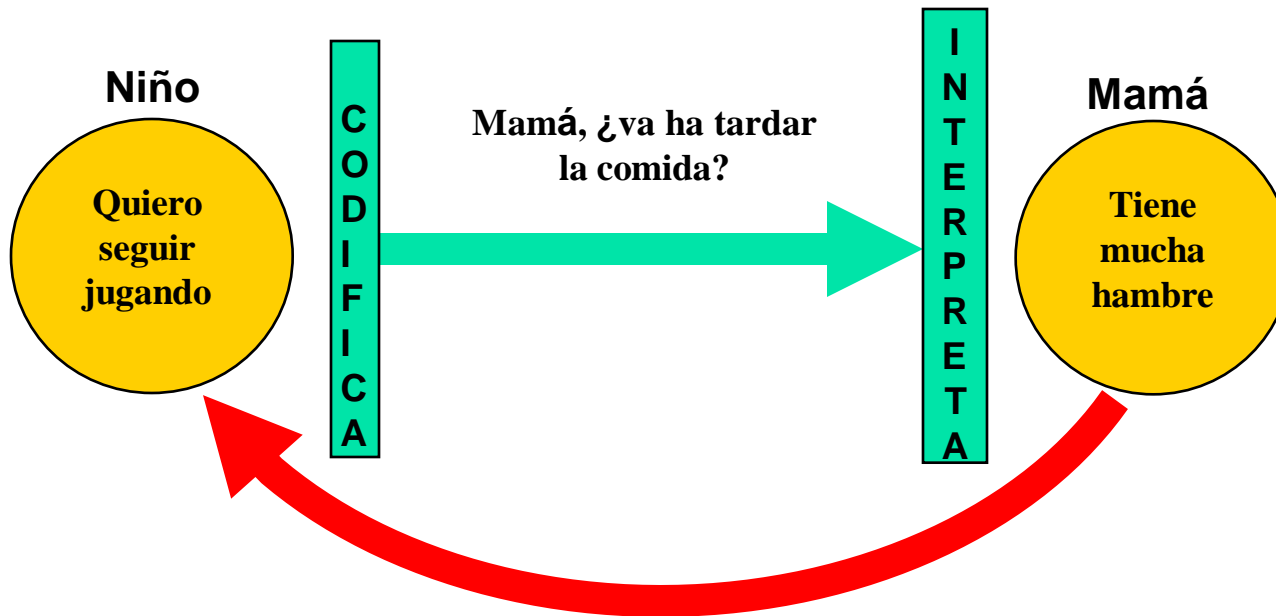
- Es el proceso por medio del cual dos personas que tienen intereses contradictorios – o por lo menos así lo perciben – llegan a un acuerdo.
- O dicho de otra manera, es el proceso por medio del cual dos personas resuelven un conflicto.



Habilidades de Comunicación

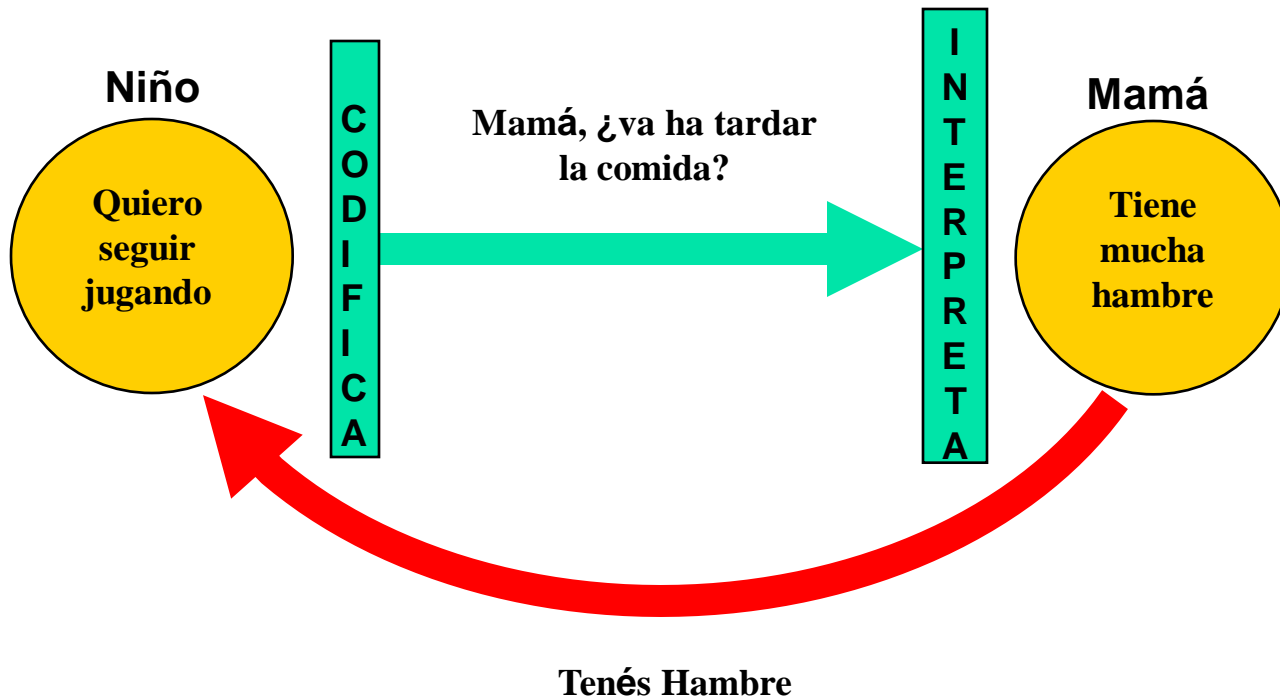
- La comunicación es un elemento esencial en la resolución de los conflictos.
- En la raíz de gran parte de los conflictos podemos encontrar una mala comunicación.

La Comunicación



Es mejor que aprendas a esperar

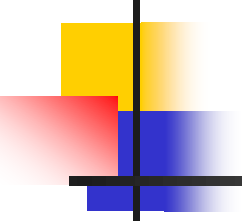
La Escucha Activa



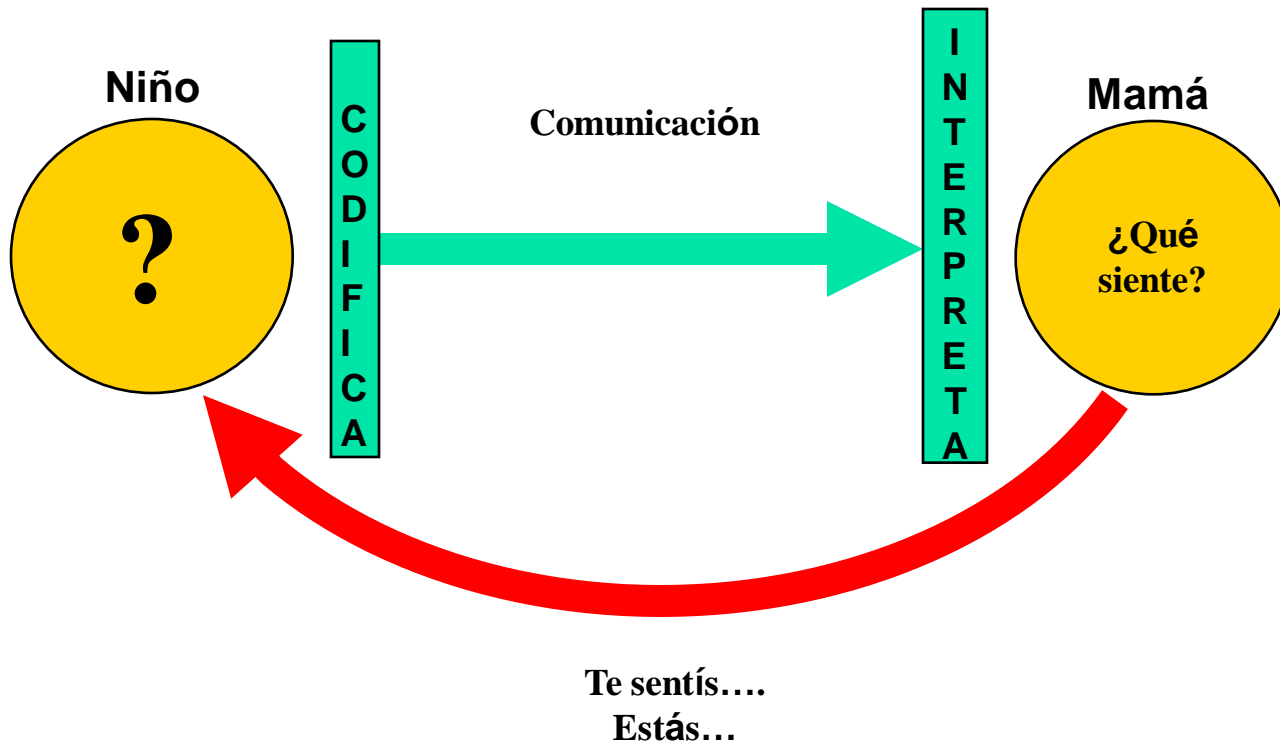


La Escucha Activa

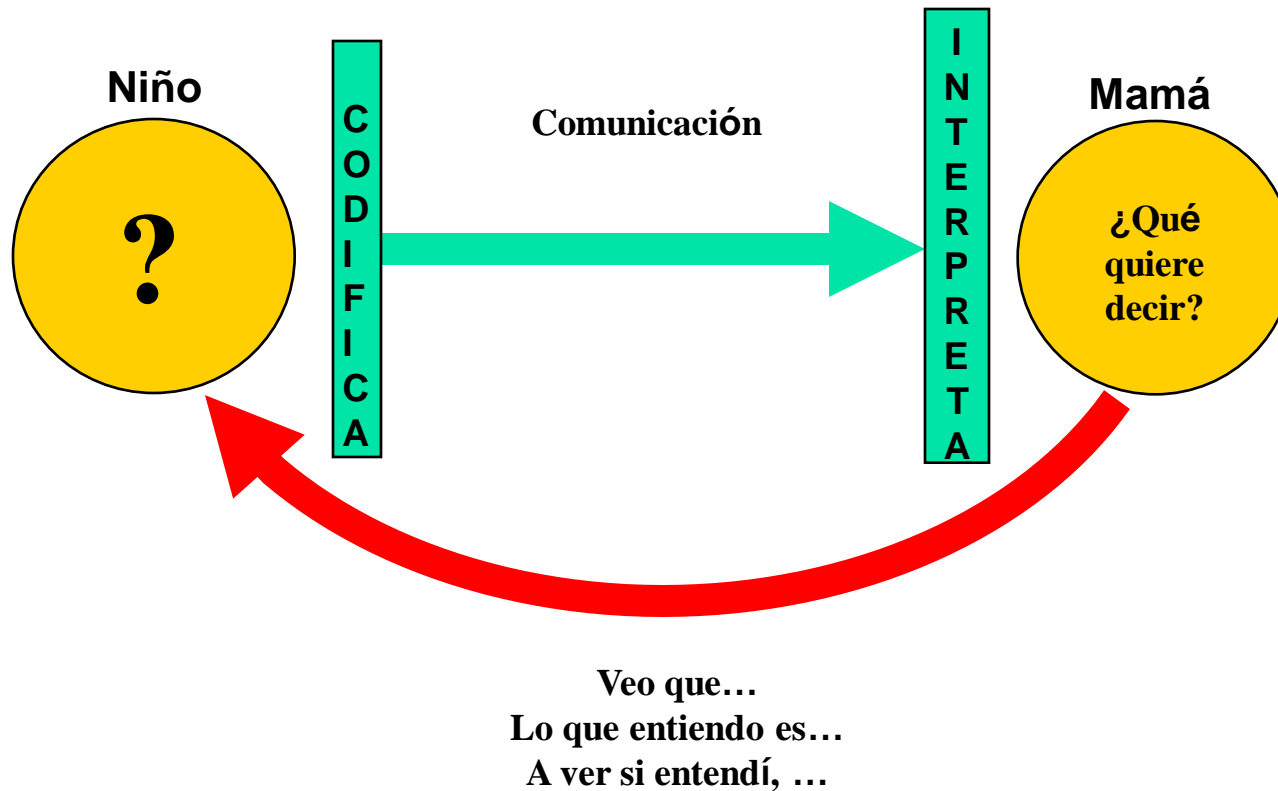
- La escucha activa es la habilidad más útil, interesante y potente para mediar en cualquier conflicto.
- Es muy útil para que las partes en conflicto se entiendan entre si y para que vayan pasando de “posiciones a necesidades”.

- 
-
- Esta herramienta no se puede utilizar cuando hay algo que esta impidiendo centrarse en el otro, por ejemplo cuando hay prisa.
 - Implica no hacer conjeturas, predicciones, sino “ponerse en la piel del otro”

Reflejo



Parafraseo





Bibliografía

- *Mediación de Conflictos en Instituciones educativas. Manual para la Formación de Mediadores.*

Juan Carlos Torrego (Coordinador)

Narcea S.A, de Ediciones, 2001. Madrid