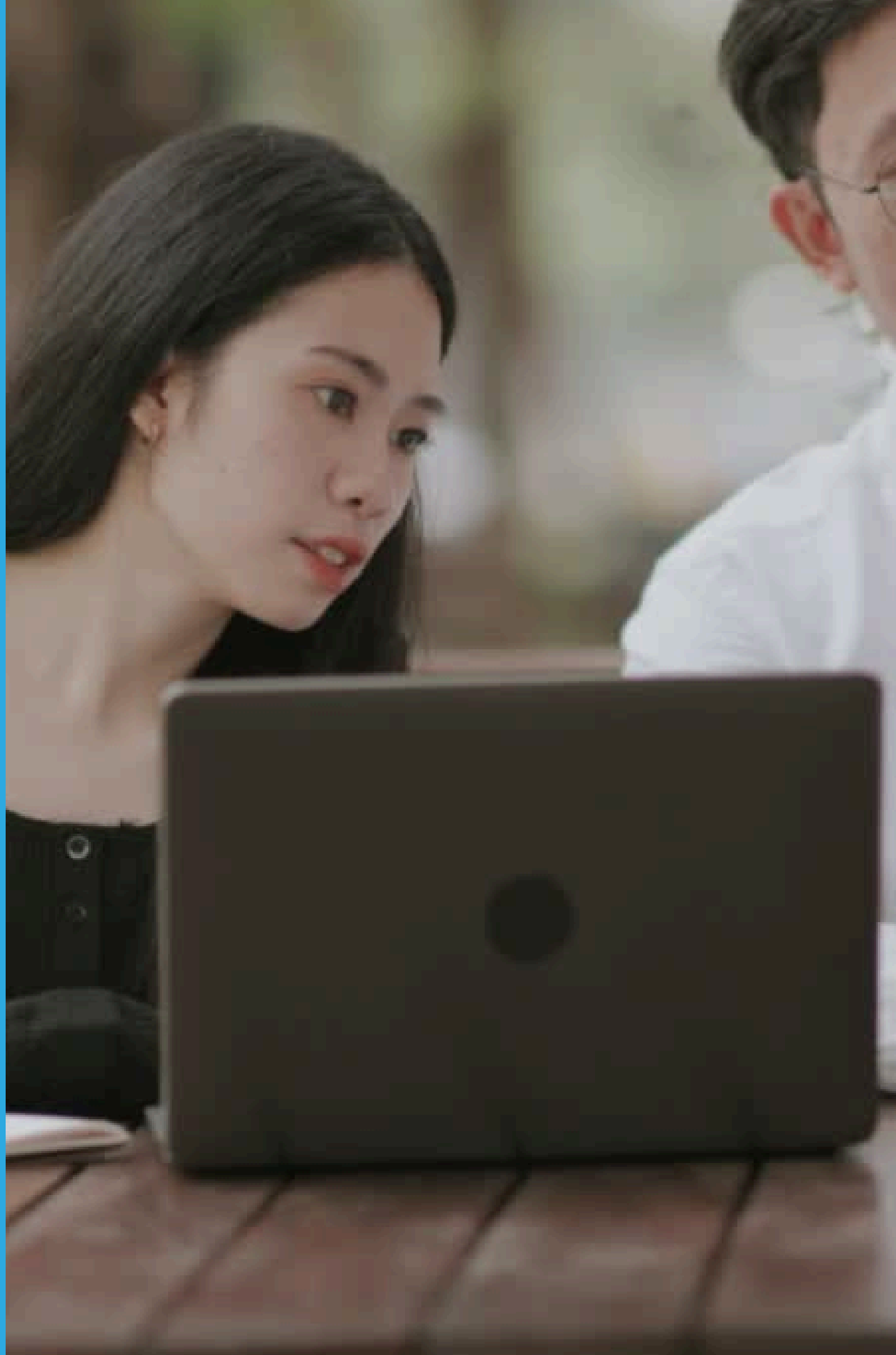




Gestión de Conflictos

➔ Paso 1

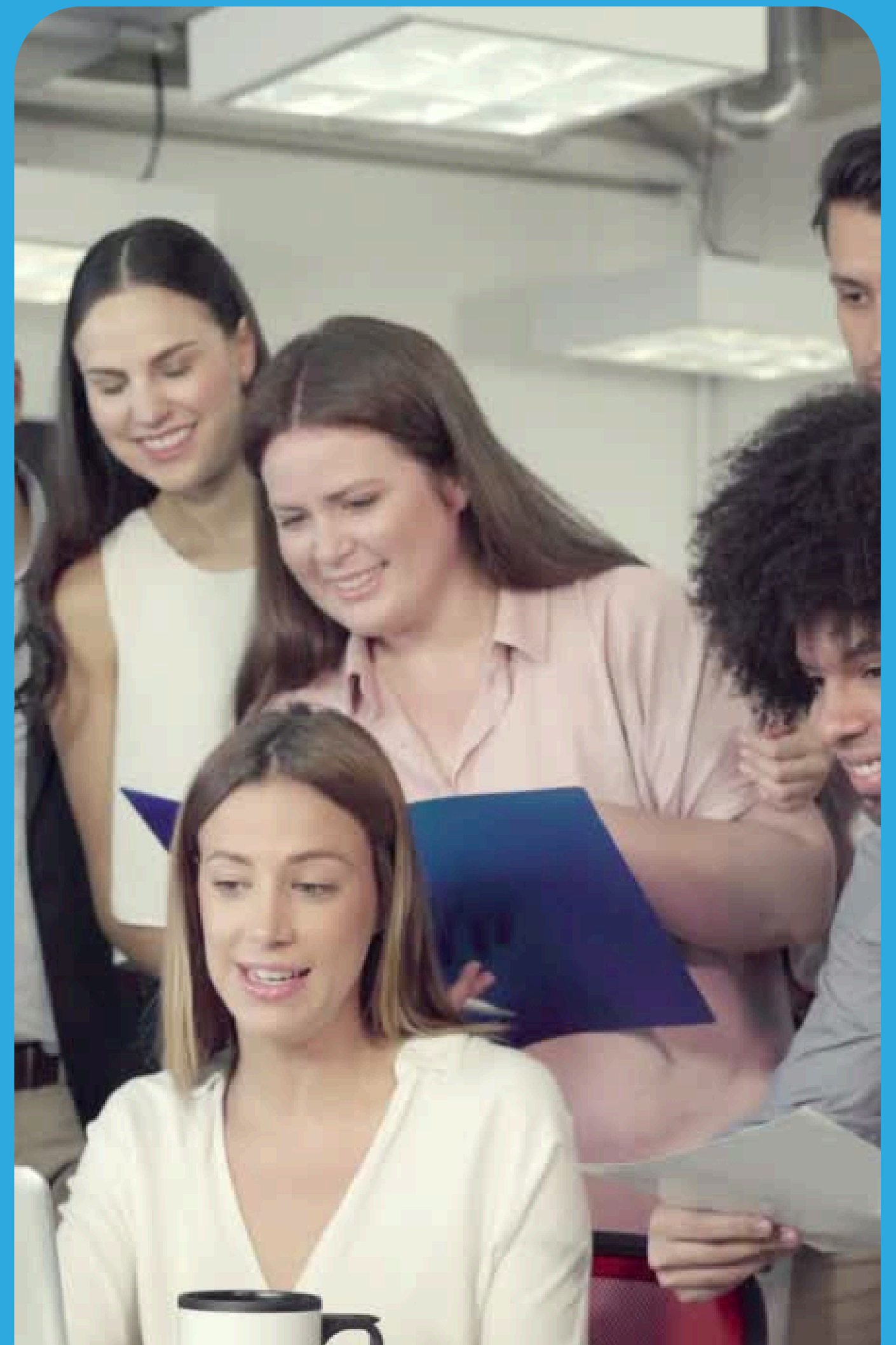




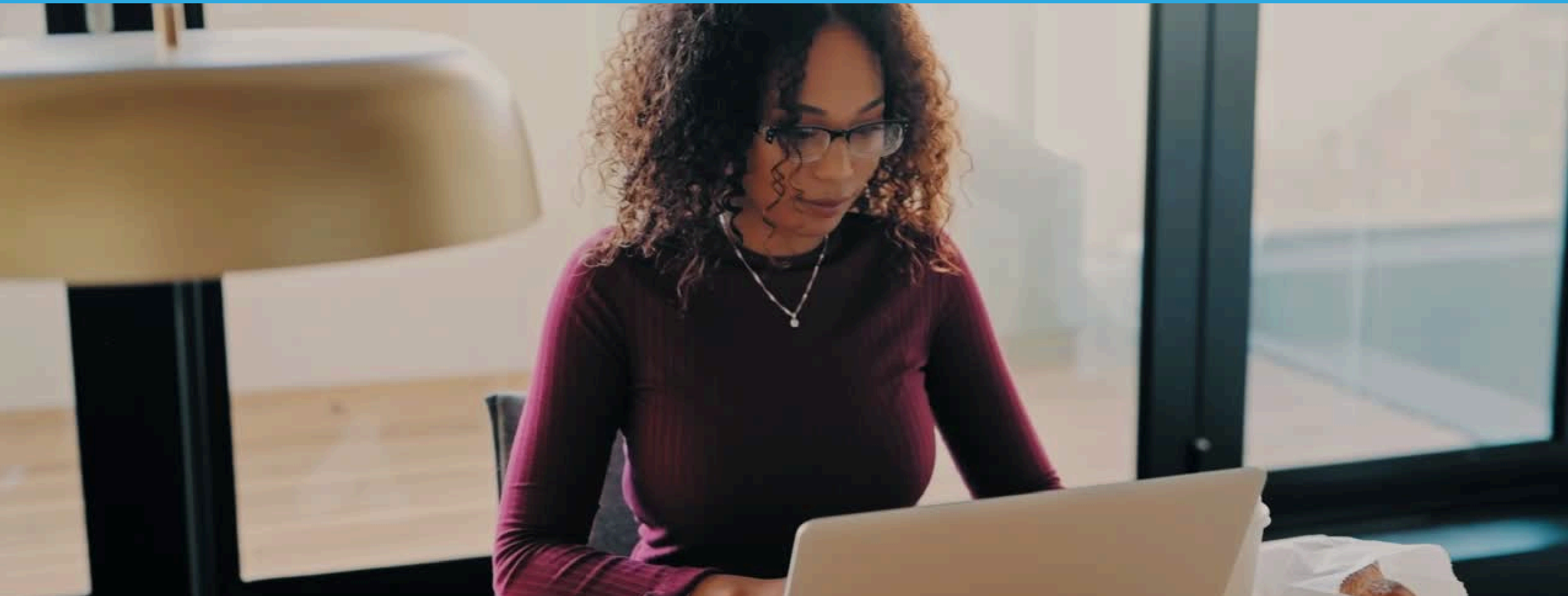
DESCRIBIR EL CONFLICTO

El primer paso en la resolución de un conflicto es describirlo de manera clara y objetiva. Esto significa hablar de los hechos, sin emociones ni culpas, para que ambas partes entiendan el problema desde un punto de vista neutral.

Describir el conflicto correctamente ayuda a reducir tensiones y asegura que ambos lados partan de la misma base antes de buscar soluciones.



¿Por qué es importante en la gestión de conflictos?





Claridad

Definir el conflicto ayuda a evitar malentendidos y asegura que ambas partes entiendan de qué se trata el problema.

Neutralidad

**Evitar culpabilizar al otro
mejora la disposición para
colaborar en una solución.**





Inicia el diálogo

Una descripción objetiva abre la puerta a la comunicación y permite que las personas involucradas compartan sus puntos de vista de manera constructiva.

Ejemplo

En lugar de decir: "Siempre llegas tarde a las reuniones", se podría decir: "He notado que en las últimas tres reuniones has llegado 10 minutos después de la hora programada."



→ PASO 1



Dinámica

ELIGE UN CONFLICTO RECIENTE

Piensa en una situación reciente donde hayas experimentado un desacuerdo o conflicto, ya sea en el trabajo o en tu vida diaria.

Ejemplo

"Hubo un malentendido sobre las tareas que me asignaron en el proyecto."

→ PASO 2



SÈ NEUTRAL (NO CULPAR NI JUZGAR)

Antes de describir el conflicto, recuerda que debes ser neutral. No utilices palabras que culpen o acusen a la otra persona. Describe solo los hechos.

Ejemplo

En lugar de decir "Siempre me ignoran en las reuniones", podrías decir: "En las últimas dos reuniones, no se me ha dado la oportunidad de hablar."

→ PASO 3



ESCRIBE UNA DESCRIPCIÓN OBJETIVA

Escribe los hechos de lo que ocurrió, asegurándote de que sea solo una descripción de lo que sucedió, sin añadir emociones o juicios.

Ejemplo

"El martes se asignaron tres tareas adicionales a mi grupo, y dos de ellas llegaron después del mediodía."

→ PASO 4



COMPARTE LA DESCRIPCIÓN

Si estás en grupo, comparte tu descripción con la otra parte o con tus compañeros, o reflexiona sobre cómo te sentirías al describir el conflicto de esta manera.

Objetivo

Ver si la otra parte responde sin defensividad y está más dispuesta a dialogar.



Segue a passo 2



CI.LAb ALICANTE

Laboratorio Ciudadano

