



Orientación 3°A medio

“Resolución de conflictos”

SEMANA 20

Querido/a alumno/a: Antes de iniciar la actividad deseo que te encuentres muy bien junto a tu familia, que sea una excelente semana y que pronto podamos vernos sanos y salvos en el liceo.

OA: Comprender como incorporar en su conducta estrategias de manejo efectivo en relación con factores de riesgo.

El trabajo de esta semana está orientado a la importancia de la resolución de conflictos, ¿Qué es la resolución de conflictos? Se denomina solución de conflictos o resolución de conflictos al conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta, a un conflicto, problema o malentendido que existe entre dos o más personas e, incluso, personal. Manejar técnicas de solución/resolución de conflictos te puede ayudar en todos los ámbitos de tu vida, mejora tu asertividad y genera vínculos estableces y sanos en diferentes instancias.

Las técnicas de resolución de conflictos pretenden solventar dichas problemáticas, excluyendo los métodos violentos que en ocasiones son empleadas con facilidad. Por tanto, se pretende resolver los conflictos para obtener resultados factibles, de modo pacífico a través de la negociación, siendo duraderos en el tiempo.

Es importante señalar que para que un conflicto sea solventado, a través de las técnicas de resolución de conflicto, ambas partes deben adoptar un cambio de actitud. Por ello, asumir las técnicas de resolución de conflictos conlleva una modificación en la conducta de la persona.

¿Cómo beneficia mostrar una actitud empática en la resolución de conflictos?

Según varios estudios, los conflictos son derivados de la competitividad, la intolerancia, la escasa comunicación, la mala expresión de los sentimientos y el autoritarismo. Por ello, en resolución de conflictos se deben tener presente las siguientes cualidades: la empatía, la cooperación, la comunicación, la tolerancia y la expresión emocional.



La participación y el diálogo en la resolución de conflictos

La participación y el diálogo se relacionan en la resolución de conflictos a través de la mediación. Esta técnica de resolución de conflictos implica una metodología donde ambas partes pueden gestionar su problema sin ser caracterizado como positiva ni negativa. El problema se gestiona como si fuera neutro, teniendo presente la búsqueda de una solución eficaz y oportuna al momento.

Todo proceso de mediación constituye una serie de principios fundamentales:

1. Ambas partes deben admitir, cuando fuera necesario, la necesidad de ayuda externa al problema.
2. Asumir la responsabilidad ante el problema causado.
3. El respeto propio y hacia el otro debe primar por encima de todo conflicto.
4. La creatividad puede ser un eje primordial para solventar el conflicto.
5. Posibilidad de aprender durante el conflicto.

Las técnicas de resolución de conflictos emplean a la mediación como principio fundamental y a la figura del mediador como personaje más importante. Especialmente, se utiliza en los centros educativos como técnica para resolver los conflictos entre iguales, pues existe la figura del mediador como representante del grupo / clase, que ha sido elegido anteriormente por los propios compañeros.

Principios necesarios para la resolución de conflictos:

1. Tranquilidad
2. Empatía
3. Colaboración

Algunas técnicas de resolución de conflictos

) La calma

Es una técnica apropiada para utilizar en momentos de violencia excesiva, sobre todo en los centros educativos. Se envía a ambas partes a una esquina del lugar para que se calmen. No se trata de un castigo, sino que de esta forma se gana tiempo mientras las partes intentan tranquilizarse para efectuar los pasos oportunos. Una vez calmados, se debe practicar la respiración interior profunda contando hasta diez, para que se tranquilicen las partes y se puedan sentar en silencio a escuchar al otro y al mediador. Si bien es cierto que con esta técnica no se espera conseguir una solución rápida, se encarga de posponer. No obstante, suele darse el caso de que cuando las partes son calmadas, en ocasiones, tienden a reflexionar sobre la posibilidad de evitar el conflicto. Dándose este caso, el mediador deberá comprobar que no existe resentimiento por ambas partes y luego podrán abandonar el lugar.



) El arbitraje

En este caso, se le da la posibilidad a ambas partes de que cuenten su punto de vista de la situación generada. Cada persona tiene que decir, en primer lugar, qué problema es el que está sucediendo, a modo de titular, y describe que ha pasado. A continuación, el moderador deberá ayudar a buscar una solución. A través de esta técnica se le da la oportunidad a la persona de que escuche del otro lo que ha dicho él mismo. De esta manera, la persona afectada puede corroborar y modificar su mensaje, pues se está dando muestra real de lo que ha intentado transmitir. Se trata de una técnica eficaz que, si no permite resolver el conflicto, da paso a esclarecer la situación. Para ello, es necesario empezar con frases como “lo que quieres decir es...”. Hay que intentar señalar el contenido emocional de la situación, por ejemplo, “da la sensación de que te estás sintiendo...”. Para ello, es necesario que se perciba con naturalidad lo que estamos intentando decir.

) El cambio de rol

Se lleva a cabo una simulación, donde participan los integrantes del conflicto una vez que se han calmado. Se genera la situación y, una vez llegue el momento, se intercambian los papeles. Una vez invertida la situación, se analiza desde la objetividad el punto de vista de la otra parte. Asimismo, se les pide que de una posible solución tras haber observado el punto de vista de la otra persona.

Actividad: Una vez realizada la lectura, recuerda algunas situaciones en que te has visto enfrentado a un conflicto, elige una y analiza a continuación:

1. Describe brevemente de que trata el conflicto seleccionado.

2. Según el texto, ¿Qué técnica de resolución de conflictos es la más adecuada?



3. ¿Consideras que estas técnicas puedes aplicarlas en tu vida diaria? ¿Por qué?

Observación: Puedes aclarar tus dudas y enviar la actividad resuelta de la forma que más te acomode, vía WhatsApp al +56942506048 o al correo electrónico orienta.lsct@gmail.com

Orientadora

María José Gutiérrez V.