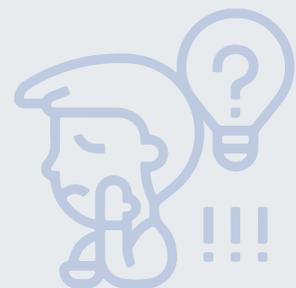


LA SOLUCIÓN A TUS CONFLICTOS

La mayoría de las personas gastan más tiempo en hablar de los problemas que en afrontarlos.

¿CONFLICTOS, PROBLEMAS, VIOLENCIAS, SANA CONVIVENCIA?



¿Qué son los problemas?

Un problema, es el proceso en el que una persona se da cuenta que otra puede afectar sus objetivos e intereses en algún momento. Es la lucha expresa entre dos o más partes que no están de acuerdo en sus objetivos.



¿Qué son los conflictos?

El conflicto es inherente a las relaciones humanas, es natural y necesario. Cuando nos relacionamos con otras personas hay desacuerdos, malentendidos, divergencias de opiniones, de necesidades, etc., en este sentido el conflicto no es el problema, es la forma en como los resolvemos que nos pueden llevar a micro agresiones e incluso actos de violencia.



¿Qué son las violencias?

Las violencias son aquellas creencias, actitudes, expresiones verbales y no verbales, comportamientos y prácticas que agreden física, psicológica, emocional y económicamente a una persona y a un grupo de personas, afectando la integridad y dignidad humana, el bienestar y la calidad de vida.



¿Qué es la sana convivencia?

Entenderemos la sana convivencia como ese vivir juntos que parte de valorar y reconocer la individualidad de cada ser humano, las formas en que habitamos con nosotros mismos y con los demás y los vínculos que se construyen, cotidianamente, para estar en compañía, reconociendo que somos diferentes, pensamos distintos, se necesita del respeto, la diversidad y el encuentro con el otro.

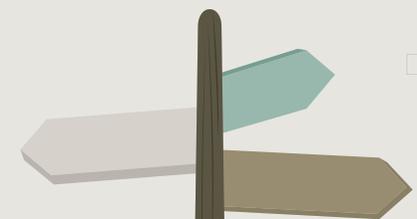


La sana convivencia involucra tres caminos:

Aprender a ser y estar con otros

Dar cabida a las diversas formas y proyectos de vida que construyen las personas y desde allí construir una vida en común estable

La resignificación del conflicto desde lo positivo, como algo inherente al ser humano que nos habilita la transformación, el cambio, la creación de nuevas oportunidades de vida.



¿Como incrementar la sana convivencia y evitar la expresión de las violencias?

- Desde la estrategia organizacional identifique y defina desde el interés general de la población, los riesgos de la violencia y las practicas convivientes.

Promueve el desarrollo de la competencia de la empatía, lee sobre la vida de otros, viaja por el

- mundo, escucha historias, ejerce y amplia tu vida social, esto facilita la práctica de ponerse en el lugar del otro, gracias a esto resulta más difícil deshumanizar al otro porque se podría pensar que puedes ser tu mismo.



Fortalecer la reciprocidad: el otro es más valioso, somos interdependientes, estamos conectados unos a otros, la globalización nos lleva a entender que estamos unidos y que hacerle un daño al otro es como si uno mismo se hiciera daño.



Expansión de la razón, a través de la educación y la alfabetización. Ser más conscientes de nosotros mismos, conocer nuestro mundo emocional y velar por aprender a la regulación de las mismas.



Fomentar el desarrollo de relaciones sanas, estimulantes y saludables entre todos



Propiciar estilos de comunicación generando mayor independencia, respeto, comprensión familiar relaciones sociales saludables, fortalecer la unión entre los entornos laboral, familiar y social.

¿Para qué desarrollar las habilidades, competencias y destrezas en el manejo de conflictos y problemas?

El manejo de conflictos y problemas son las estrategias y actividades que procuran prevenir el incremento de tensiones y transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y tolerante.

Quizás no sabías...

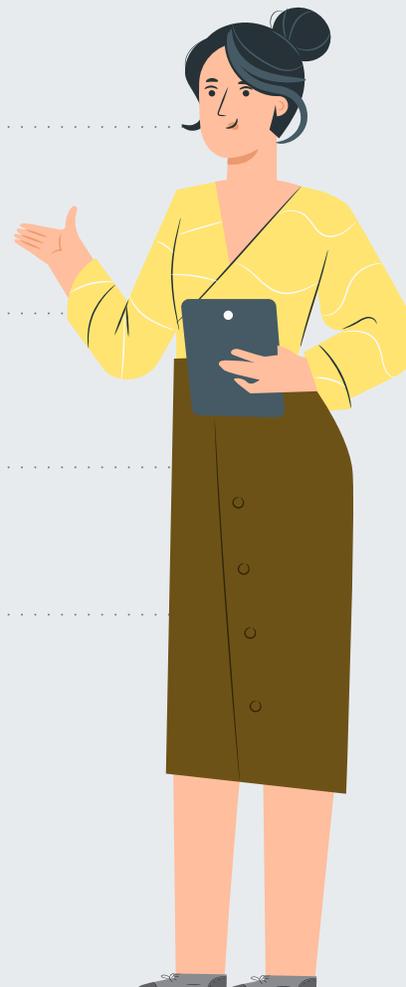
- 
Reconocer la existencia e identificar el problema: se trata de localizar el problema y distinguir entre problema y síntoma de este.

- 
Perfilar el problema: para ello es necesario obtener información sobre la situación: qué sucede, quién está implicado.

- 
Responder al problema definiendo: qué hacen los implicados, por qué actúan así.

- 
Redefinir el problema: ordenando la información obtenida en los pasos anteriores.

- 
Buscar soluciones: plantea distintas alternativas para solucionar el problema.



- **Ponerse de acuerdo sobre la solución más efectiva para las partes:** elige entre las alternativas propuestas para resolver el problema y escoge la más apropiada.

- **Valorar las consecuencias:** antes de aplicar la solución, considera las consecuencias positivas y negativas de las distintas alternativas.

- **Evaluar los resultados de la decisión:** tras poner en práctica la solución elegida, analiza las consecuencias.

Cuando tienes alternativas de solución

..... Tendrás en cuenta problemas que antes no habías contemplado.

..... Te motiva a entender el punto de vista de los demás.

..... Te facilita la producción de nuevas ideas, la creatividad y el cambio.

..... Puede mejorar el proceso con el que tomas decisiones al cuestionarte sobre lo que las motiva.

..... Puede fortalecer tu compromiso con la otra parte si el conflicto se resuelve adecuadamente.

..... Aumenta tus sentimientos de autoestima y la eficacia en tu entorno.

..... Es el motor que impulsa el cambio.





- Experimentas emociones negativas y estrés.
- Se incrementan las tensiones que pueden desencadenar en actos de violencia
- Limitas tu comunicación y coordinación con otros.
- Puedes pasar por alto detalles relevantes para la sana convivencia
- Generas "etiquetas" hacia las personas (por ejemplo: "es comunista", "es mujer", es "delincuente", entre otros).



- Harías parte de la generación de un ambiente laboral tóxico y con posibles comportamientos no convivientes
- Tú y otros pueden experimentar la pérdida de autoestima si sienten que sus necesidades no son tomadas en cuenta.
- Sentimientos de hostilidad y resentimiento si sientes que alguna solución no fue justa.



- Cuando el conflicto se prolonga en el tiempo, tiende a deteriorarse el clima laboral e incluso detonar factores de riesgo psicosocial
- La cooperación, las relaciones con otros en el trabajo, el liderazgo y el trabajo en equipo se podrían afectar.
- Existe mayor riesgo de tener microagresiones en el trabajo y acoso laboral.

Una vida protegida desde la resolución de conflictos

Detectar pronto el problema, tener una idea clara de la solución y permitir a las partes enfrentadas que se expliquen, es clave para resolver un conflicto.

Cuando pongo en práctica esta habilidad:

- **Enfrento el problema** asertivamente para que el ambiente de trabajo no se deteriore.
- Como responsable de mi trabajo **contribuyo para fortalecer un ambiente de trabajo** eficaz y productivo.
- Si conozco cómo manejar y **resolver conflictos** me permitirá desarrollarme no solo en el área laboral sino en todas las áreas de mi vida.



- Soy **tolerante** ante otros y ante la frustración.
- Estoy **dispuesto a romper las diferencias**, cediendo, cuando sea pertinente, con toda la seguridad que mi vida será más equilibrada.
- **Escucho activamente.**
- Aprendo a vivir con los conflictos tomándolos como una **oportunidad para transformar lo que no está funcionando.**
- **Fortalecer los valores** como el respeto, la honestidad y la tolerancia



La responsabilidad para manejar y enfrentar los conflictos es compartida, no se puede esperar a que solo una de las partes involucradas en el conflicto dé solución a ello.

Enfócate

Existen diferentes formas de resolver los conflictos y problemas, los más recomendados son:

1. Dar respuestas cooperativa y asertiva, buscando soluciones a los conflictos que sean satisfactorias para ambas partes.
2. Escuchar atentamente ambas partes o situaciones, encuentre los hechos reales, más que la emocionalidad que de ellos se desprende.
3. Desarrollar la capacidad empática, de verdad ponernos en la postura del otro, en su historia y en lo que está viviendo en el momento presente.



4. Encontrar los puntos de acuerdo y los que estén en desacuerdo exprésalo desde los hechos reales que pasan y de cómo pasan.
5. Permitirse leer historias y conocer situaciones similares de otros y como han podido solucionar las situaciones

6. En muchas ocasiones, un intermediario, imparcial podría generar procesos de acuerdos y de conciliación, en este caso podría activarse los comités de convivencia laboral de la empresa.





MANOS A LA OBRA

Maneja y resuelve tus conflictos...

Realiza estas actividades para resolver mejor tus problemas.

¿Quién eres tú?:

1. Comienza practicando estas recomendaciones con tu familia, amigos o compañeros de trabajo

Mantén la **CALMA**. Practica ejercicios de relajación, respiración y meditación.

Descubre tus emociones e inicia a practicar ejercicios para reconocerlas y regularlas.



Decide cuáles son los **RESULTADOS** que deseas obtener en el manejo de un conflicto

Ten apertura a comprender otros puntos de vista, aunque sean diferentes a los tuyos y de igual manera aprende a **CEDER**



En todo momento regula tus emociones, lo que dices y como lo dices, esta es una fuente de discordias y ataque directos a los otros.



Sé **PACIENTE.**, Resolver pacíficamente una situación implica esperar, dar tiempo, analizar el momento, intentar de nuevo. Conciliar, negociar y llegar a acuerdos.

No busques **CULPABLES**, esto no solucionará nada, al contrario, genera una nueva atmosfera de desconfianza y dificultades en el relacionamiento, cada quien debe asumir su parte y responsabilizarte de ello.

Siempre debes estar dispuesto al **DIÁLOGO**, encontrar soluciones en conjunto.

Ten una postura **RECEPTIVA.**

Una vez resuelvas la situación, Aprende de ello y ponlo al servicio de futuras situaciones para evitar que el conflicto pase a la agresión.

2. Reflexiona sobre las siguientes preguntas e intenta respondértelas con toda la honestidad

¿Busco un compromiso que ambas partes puedan aceptar?

.....

¿Promuevo la armonía?

.....

¿Expreso mi posición con varios puntos de vista?

.....

¿Soy reacio a admitir mis errores?

.....

¿Disfruto al ganar una discusión?

.....



¿Cuándo tengo un conflicto quiero que ambas partes obtengan un beneficio?

¿Acepto todo lo que los demás me digan frente al conflicto/problema?

¿Encuentro fallas en las posturas de los demás?

¿Me cuesta tener en cuenta la opinión de otros?

¿Investigo los asuntos a conciencia y de manera conjunta?

¿No me gusta involucrarme en los conflictos/problemas?

¿Reconozco las emociones que surgen en la situación?

¿La manera en la que se siente la situación influye en la misma?

¿Soy capaz de regular las emociones cuando estoy resolviendo un conflicto?

¿Me cuesta ponerme en la situación del otro?



3.

Realiza estos ejercicios para reafirmar tu habilidad para el manejo de conflictos. Hazlo a conciencia para identificar los aspectos que ya tienes desarrollados y los que debes fortalecer.

A continuación, encontrarás un juego llamado SUDOKU, el cual debes resolver en pareja, está compuesto por una cuadrícula de 9x9 casillas, dividida en regiones de 3x3 casillas. Partiendo de ciertos números ya dispuestos en algunas de las casillas, hay que completar las casillas vacías con dígitos del 1 al 9 sin que se repitan por fila, columna o región, a su vez, deberán aplicar el proceso de Resolución de conflictos y problemas:

- 1 Reconocer la existencia e identificar el problema.
- 2 Perfilar el problema.
- 3 Responder al problema.
- 4 Buscar soluciones.
- 5 Llegar a un consenso sobre la solución más efectiva para las partes.
- 6 Valorar las consecuencias.
- 7 Evaluar los resultados de la decisión.

***Ten en cuenta las reglas:**



- a. Hay que completar las casillas vacías con un solo número del 1 al 9.
- b. En una misma fila no puede haber números repetidos.
- c. En una misma columna no puede haber números repetidos.
- d. En una misma región no puede haber números repetidos.
- e. La solución de un sudoku es única.

SUDOKU

8				3		9	
	4			1		6	8
2			8	7			5
1		8			5		2
	3		1				5
7		5		3		9	
	2	1			7		4
6				2		8	
	8	7	6		4		3



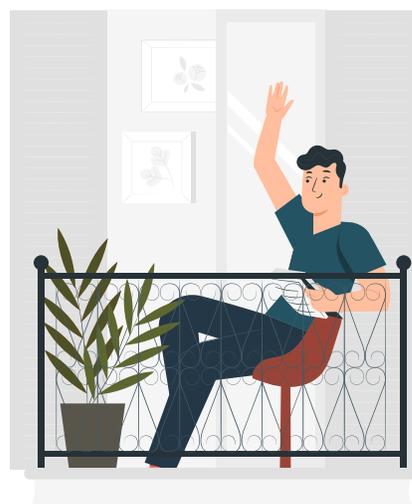
Recuerda las palabras clave del manejo de conflictos:

- Soluciones
- Consenso
- Compromiso
- Comunicación
- Consecuencias
- Acuerdos
- Conversación
- Conciliación
- Negociación

MOMENTO DE REFLEXIONAR...

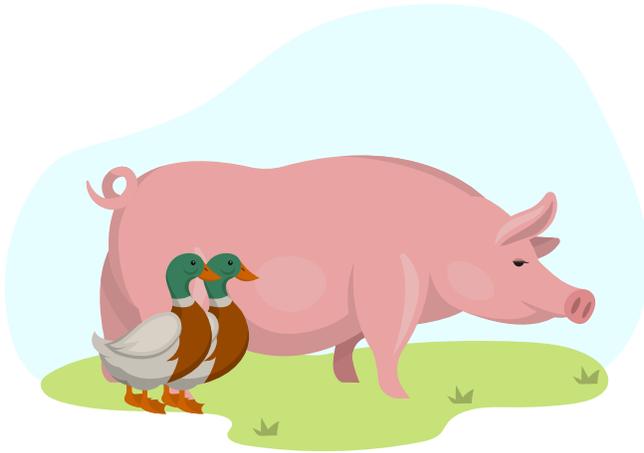
Había una vez un hombre que salió un día de su casa para ir al trabajo, y justo al pasar por delante de la puerta de la casa de su vecino, sin darse cuenta, se le cayó un papel importante. Su vecino, que miraba por la ventana en ese momento, vio caer el papel, y pensó:

¡Qué descarado, va y tira un papel para ensuciar mi puerta y disimula descaradamente!



Pero en vez de decirle nada, planeó su venganza, y por la noche vació su papelerera junto a la puerta del primer vecino. Este estaba mirando por la ventana en ese momento y cuando recogió los papeles encontró aquel papel tan importante que había perdido y que le había supuesto un problemón aquel día.

Estaba roto en mil pedazos, y pensó que su vecino no sólo se lo había robado, sino que además lo había roto y tirado en la puerta de su casa. Pero no quiso decirle nada, y se puso a preparar su venganza.



Esa noche llamó a una granja para hacer un pedido de diez cerdos y cien patos, y pidió que los llevaran a la dirección de su vecino, que al día siguiente tuvo un buen problema para tratar de librarse de los animales y sus malos olores. Pero éste, como estaba seguro de que aquello era idea de su vecino, en cuanto se deshizo de los cerdos comenzó a planear su venganza.

Y así, uno y otro siguieron fastidiándose mutuamente, cada vez más exageradamente, y de aquel simple papelito en la puerta llegaron a llamar a una banda de música, o una sirena de bomberos, a estrellar un camión contra la tapia, lanzar una lluvia de piedras contra los cristales, disparar un cañón del ejército y finalmente, una bomba-terremoto que derrumbó las casas de los dos vecinos.



Ambos acabaron en el hospital, y se pasaron una buena temporada compartiendo habitación. Al principio no se dirigían la palabra, pero un día, cansados del silencio, comenzaron a hablar; con el tiempo, se fueron haciendo amigos hasta que finalmente, un día se atrevieron a hablar del incidente del papel. Entonces se dieron cuenta de que todo había sido una coincidencia, y que, si la primera vez hubieran hablado claramente, en lugar de juzgar las malas intenciones del otro, se habrían dado cuenta de que todo había ocurrido por casualidad, y ahora los dos tendrían su casa en pie.

Y así fue, hablando, como aquellos dos vecinos terminaron siendo amigos, lo que les fue de gran ayuda para recuperarse de sus heridas y reconstruir sus maltrechas casas.



Reflexión

Es parte de nuestra programación humana la necesidad de vivir en grupo, en sociedad. Requerimos compartir espacios e intereses con otros, conocidos o no, queridos o no.

Desafortunadamente, pocos se atreven a hacer preguntas, a veces se da por hecho lo que percibimos y se empieza a afectar la convivencia, generando un ambiente tenso y con violencias.

¿Has pensado alguna vez que, si normalmente no hacemos las cosas para hacer daño a los demás, lo más probable es que los demás tampoco las hagan para molestarnos?

¿Por qué crees que buscamos tan a menudo malas intenciones en lo que hacen otros?

