

RESOLUCION DE CONFLICTOS

Adaptado de Libro de Trabajo para Desarrollo de Liderazgo Juvenil escrito y publicado por Coalición de Liderazgo Nueva Luz, 2001-2003, págs. 62-63. Usado con permiso.

Para poder trabajar bien con otras personas, los líderes deben ser buenos para resolver conflictos.

Un **conflicto** es una situación que causa desunidad y discordia entre dos individuos o grupos. Conflictos son usualmente causados por sentimientos heridos, o insultos percibidos.

Para resolver un conflicto, es importante ***mantener control de las emociones***.

Use los siguientes pasos para intentar resolver conflictos con otros pacíficamente:

PASOS PARA RESOLVER UN CONFLICTO

1. ADOpte UNA APTITUD PACIFICA

Usted nunca debería ser el agresor o causa del conflicto. Trate de evitar confrontaciones físicas si es posible.

2. ESCUCHE, ESCUCHE, ESCUCHE

El principal problema durante un conflicto es que ambos partidos quieren explicar su punto. Esto les causa el deseo de hablar antes que la otra persona sea escuchada. Es importante ESCUCHAR para poder resolver el conflicto.

3. DECLARE SU DESEO DE ARREGLAR LAS COSAS

El otro partido debe saber que usted está dispuesto a llegar a un arreglo. Llegar a un arreglo es el proceso de dar y recibir que lleva a un terreno neutral donde AMBOS PARTIDOS están contentos.

4. SEA UN MODELO DE APOYO Y COOPERACION

Sea sincero en su intento de reconciliación con el otro partido.

GUIAS PARA RESOLVER CONFLICTO

√ **Nunca** aborde un individuo enfrente de otra persona ya que esto sólo causará que sea defensivo. La persona seguramente tomará represalia en vez de cooperar con usted.

√ **No insulte** al otro partido. Dígale lo que está haciendo que le está hiriendo a usted y pídale que pare.

√ **No provoque** a la otra persona o grupo. Esto sólo llevará a más conflicto y, potencialmente, violencia.

√ **¡Mantenga la calma!** En vez de abordar una situación emocionado, dése un momento para calmarse antes de tratar de arreglar el conflicto. Emoción puede causar confusión innecesaria, dejando la raíz del problema sin descubrirse o sin resolver.

SUGERENCIAS PARA MANEJAR UN CONFLICTO

1. Haga que el equipo identifique qué criterio van a usar para tomar decisiones y luego evaluar el conflicto usando el criterio acordado.
2. Haga que los participantes escriban sus opiniones é ideas en silencio en una pizarra y escriban los pros y contras de cada sugerencia.
3. Cuando dos personas están en desacuerdo, haga que cada una reitere la posición de su oponente hasta que la otra persona sienta que su posición es enteramente entendida.
4. Resuma los asuntos en los que hay acuerdo para mostrar progreso y posibilidades.
5. Busque señas no-verbales de disconformidad y hablelas abiertamente.
6. Nunca tome partido. Sino, sugiera una forma de que el equipo pueda vencer sus obstáculos.

LOS 8 PASOS DE REPARACION

Reparación es el proceso de hacer enmiendas por una falta o equivocación. Para poder resolver nuestros problemas con cada uno, debemos tomar estos pasos:

1. **Señale el error o la falta** – Deje saber que una falta ha sido cometida.
2. **Admita el error** – No importa quien le llame la atención, si usted tubo una falta, admítala.
3. **Confesión** – Confiese su equivocación a su Creador y a la persona a la que le ha faltado.
4. **Arrepiéntase** – Muestre remordimiento por sus acciones y prometa sinceramente cambiar.
5. **Reparación** – Si puede, haga algo para reparar sus acciones.
6. **Perdón** – Busque perdón del individuo a quien hirió y el de su Creador. Recuerde, también, de perdonarse a usted mismo por sus transgresiones.
7. **Reconciliación** – Resuelva sus diferencias y haga las paces con usted y con los que ha dañado.
8. **Unión perfecta** – Unidad con su Creador, familia y amigos.