

APREN-  
DIENDO A

CON-  
VIVIR

SOLUCIONAR CONFLICTOS  
DE FORMA SATISFACTORIA  
REQUIERE DESARROLLAR  
HABILIDADES QUE NOS  
PERMITAN COMUNICARNOS  
ADECUADAMENTE

# LA ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa es una de las técnicas que facilitan la comunicación. Consiste en esforzarse por comprender, lo más matizadamente posible, lo que las personas con las que nos comunicamos están expresando y, además, que esto sea evidente para ellas.

## PARA ESCUCHAR ACTIVAMENTE ES NECESARIO:

Prestar interés a lo que nos dice nuestro interlocutor a través de gestos y la postura del cuerpo (contacto visual, movimientos de asentimiento con la cabeza, etc)

Utilizar palabras o sonidos para demostrar contacto: escuchamos activamente cuando hacemos preguntas ajustadas sobre lo que nos dicen, pedimos aclaraciones y sintetizamos lo comentado por los interlocutores con nuestras propias palabras y cuando utilizamos interjecciones que transmiten asentimiento y receptividad.

Para que todas las partes ganen en la solución de un conflicto es necesario defender nuestros intereses y tener en cuenta los de la otra parte. Tenemos que ser capaces de comunicarnos con los demás de una forma que asegure los propios derechos y satisfacciones, sin perjudicar los derechos e intereses de los otros.

EN LOS CONFLICTOS  
HAY QUE SER DURO  
CON EL PROBLEMA  
Y BLANDO CON  
LAS PERSONAS

# MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La Resolución alternativa de conflictos incluye procedimientos que emplean técnicas de comunicación y pensamiento creativo para generar soluciones aceptables para los implicados en una disputa. A diferencia de la evitación o las respuestas agresivas, este enfoque no sólo permite acuerdos más creativos y mutuamente satisfactorios, sino también mantener y mejorar las relaciones entre personas que inicialmente están en desacuerdo.

Entre los métodos alternativos de resolución de disputas podemos encontrar

**la negociación y la mediación.**

EN LA NEGOCIACIÓN LAS PERSONAS DISCUTEN VOLUNTARIAMENTE SUS DIFERENCIAS E INTENTAN LLEGAR A UNA DECISIÓN CONJUNTA Y SATISFACTORIA PARA TODOS



# SE DICE QUE LA MEDIACIÓN ES UNA NEGOCIACIÓN ASISTIDA

La diferencia clave entre la negociación y la mediación está en que en la segunda aparece el **Mediador**, que es un tercero, imparcial, el cual va a colaborar con las partes para que conozcan sus puntos de vista, descubran los intereses comunes, propongan y recojan las opciones en las que todos ganan y evalúen dichas opciones, con la posibilidad de llegar a un acuerdo válido para ambos.

La mediación suele ser la mejor opción cuando el conflicto es de larga duración, cuando han fracasado anteriores esfuerzos de negociación, cuando el proceso de comunicación entre las partes se ha roto, cuando una de las partes siente que el otro es más poderoso o que no se puede confiar en él.

La mediación se rige por los siguientes principios:

- Ejercer el poder las propias partes. Son las personas en conflicto los que controlan el proceso y las decisiones.
- Imparcialidad del mediador.
- Confidencialidad.
- Voluntariedad.

La mediación requiere del acuerdo libre y explícito de los participantes. La mediación no puede imponerse. Nadie puede obligar a una parte a establecer relaciones o a llegar a acuerdos



