

# Habilidades para resolver conflictos sin violencia

(Guía para la comunidad educativa)

## ¿Cómo enfrentar conflictos sin violencia?

### Tipos de conflictos

Los conflictos surgen comúnmente de asuntos como:

- Diferencias en cuanto a intereses, necesidades y deseos de cada uno y opiniones.
- Criterio a seguir para tomar una decisión.
- Criterio de repartición de algo (quién se lleva qué parte).
- Diferencia de valores.

### Formas de enfrentar un conflicto

Las juventudes pueden tener distintas formas de enfrentar los conflictos según su personalidad. Podemos describir cuatro grandes categorías:

- El/la que evade: hace como que el conflicto no existe y se guarda todo el malestar que esto significa.
- El/la impositivo(a): enfrenta el conflicto autoritariamente, imponiendo la propia solución como única alternativa. Se impone al otro abusando de su poder.
- El/la sumiso(a): asume la posición del otro sin discutir, aunque no esté de acuerdo.
- El/la negociante: enfrenta el conflicto y trabaja por medio del diálogo y la cooperación para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

### Aprendiendo a resolver conflictos sin violencia

Como profesores y docentes es importante que ayudemos a las juventudes que tengan las herramientas adecuadas para resolver los conflictos **SIN** violencia. Podemos enseñarles los siguientes pasos:

- Usar el diálogo como instrumento de resolución del conflicto.
- Escuchar y contener al otro y su visión del problema.
- Confiar en el otro y en los compromisos que se adquieran.
- Cooperar para que se llegue a un acuerdo.

### Teniendo estas actitudes como base, pueden trabajar la resolución de conflictos por etapas:

Reconocer la existencia de una tensión (ver el problema o conflicto).

Dialogar entre las partes en conflicto para definir exactamente cuál es el problema. Este diálogo implica necesariamente que cada parte sea capaz de escuchar, sin atacar, los argumentos del otro.

Proponer soluciones alternativas en que cada parte ceda un poco, pero también gané un poco. Esta etapa es muy importante y hay que darle un buen tiempo, ya que una buena solución no siempre surge a la primera.

Lograr un acuerdo concreto y visible con un compromiso de cumplimiento de ambas partes.

Buscar un mediador. Si las partes involucradas en el conflicto no logran llegar a un acuerdo, pueden buscar ayuda de un mediador que ayude a resolver el conflicto desde un punto de vista imparcial.