

# ¿Cómo afrontar y solucionar conflictos?



FUPROVI

Certificada ISO 9001

305 Fundación Promotora de Vivienda, FUPROVI  
F949c ¿Cómo afrontar y solucionar conflictos? / Fundación  
Promotorade Vivienda ; il por Olman Bolaños. -- 1a  
ed. -- San José, Costa Rica: Fundación Promotora  
de Vivienda, FUPROVI, 32 p. ; 14 x 18 cm.

ISBN: 978-9968-758-56-7

1. CONFLICTOS - RESOLUCIÓN. 2. CONVIVENCIA  
SOCIAL. I. Bolaños, Olman, il. II. Título.

Elaboración del contenido:

Diseño gráfico y diagramación:

Comité Editorial:

Alberto Rojas

Olman Bolaños

Silvia C. Vázquez Olguín

María Esther Mejía C.

Carmen González A.

Eugenio Regidor F.

Anayanasy Valverde Ch.

FUPROVI

Editado por:

Primera Edición:

Número de ejemplares:

2008

500

Publicación realizada con el apoyo del Centro Cooperativo Sueco (CCS)

DERECHOS RESERVADOS FUPROVI

Este documento puede ser citado siempre y cuando se mencione la fuente.

# Contenidos

¿Qué es un conflicto?	5
¿Por qué es importante afrontar los conflictos?	6
Factores críticos que alimentan los conflictos	7
Condiciones para la solución positiva de los conflictos	10
Pasos para confrontar y solucionar los conflictos	17
Herramientas sencillas y útiles para la solución de conflictos	24
La escucha activa	24
Hablar desde mi persona	27
El control de los botones	29
Ponerse en los zapatos del otro	30
Bibliografía.	31



# Qué es un conflicto

Es un desacuerdo entre dos o más partes en donde la comunicación y el entendimiento se dificultan o se deterioran.

El conflicto nace cuando, en una determinada situación, las personas o grupos no pueden ponerse de acuerdo en relación con sus diferencias, y llegan a creer que si una parte cumple con sus intereses, la otra saldrá perdiendo. Es difícil entonces llegar a una solución satisfactoria en donde todas y todos queden satisfechos.

Los conflictos no son buenos ni malos en sí mismos. No son una lucha entre el bien y el mal. Los resultados del conflicto son los que pueden ser beneficiosos o perjudiciales para las personas involucradas. Esto dependerá de la forma como se afronte y se solucione la situación que está creando diferencias.

La buena solución es aquella que va a la raíz y llega a la causa del conflicto; restablece el entendimiento y produce resultados satisfactorios para cada una de las partes.



Los conflictos se profundizan porque están asociados a emociones fuertes. Las y los involucrados pueden sentir enojo, ira, menosprecio, rechazo, miedo, tristeza, vergüenza; así, las personas pierden el equilibrio emocional, se generan pleitos y las partes salen lastimadas o perjudicadas. Por eso, a casi nadie le gusta tener conflictos y aunque existan, hay quienes los esconden, los evitan o bien, buscan imponer una solución a la fuerza. Estas formas de afrontar el conflicto pueden producir dolor, resentimiento, impotencia y, generalmente, no se llega a ninguna solución.

Sin embargo, cuando en una situación de conflicto existe la posibilidad de restablecer la comunicación y la comprensión mutua, se crean muchas posibilidades de obtener soluciones beneficiosas para ambas partes.

# Por qué es importante afrontar los conflictos

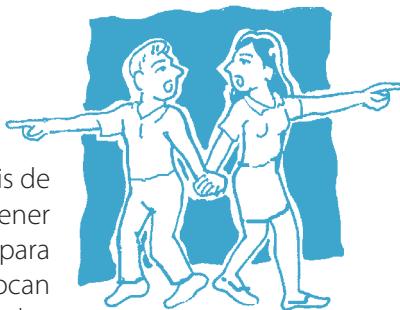
Cuando un conflicto no se resuelve, sus efectos pueden ser muy perjudiciales para las personas, las organizaciones o comunidades. Si los conflictos no se afrontan, los problemas que los originan se hacen cada vez más grandes y sus efectos negativos se vuelven poderosos. Por ejemplo, un vecino que hace mucho ruido a altas horas de la madrugada con un equipo de sonido y nadie le dice nada por temor a un pleito, al no afrontarse el conflicto, sus vecinos no duermen, no tienen un descanso adecuado, su malhumor crece y su calidad de vida se deteriora.



La pregunta que surge entonces es **¿cómo afrontar un conflicto para solucionar el problema y que ambas partes se beneficien?**

Un primer paso es conocer los factores que alimentan el conflicto y, además, las condiciones que favorecen su solución positiva.

# Factores críticos que alimentan los conflictos



Es positivo que existan diferentes puntos de vista sobre el análisis de una situación y sobre lo que debe hacerse; ese hecho permite tener una visión más amplia y llegar a encontrar las mejores opciones para solucionar el problema. Las diferencias de opiniones no provocan situaciones conflictivas, ni son su principal alimento. Son otros los factores que complican los conflictos y lo convierten en un verdadero problema para las personas, organizaciones o comunidades involucradas. Dentro de esos factores, los más importantes son:



**1. Necesidades e intereses insatisfechos de una de las partes en conflicto** o bien, una parte siente que la otra perjudica la satisfacción de sus necesidades o sus legítimos intereses. Unido a este factor, están los desacuerdos que resultan cuando una de las partes considera que tiene una posición desventajosa e injusta en relación con la otra y siente por eso frustración y enojo.

**2. Sentimientos y emociones exaltadas** como por ejemplo, el ataque y la defensa, como respuestas para mantener la seguridad personal o grupal. En los enfrentamientos que pueden provocar los conflictos, una persona se siente vulnerable o insegura; o bien desea por todos los medios defender su posición. De esta forma se pueden dejar llevar por sus emociones irracionales y recurrir a los gritos, a la ofensa y a la agresión verbal. La otra parte se puede sentir ofendida o lastimada y responder de la misma manera.

**3.** Muy unido al punto anterior, **la defensa de una posición o de una decisión sin considerar o escuchar posiciones contrarias.** Por ejemplo, el presidente de una asociación de desarrollo puede tomar una decisión que sabe que será conflictiva; aún así, continúa sin atender las opiniones de las y los otros miembros de la directiva; el resto de las y los directivos se sentirán molestos y el conflicto se podría profundizar.







**4.** Siempre en un conflicto existen *relaciones de poder*. Muchas veces, las posibilidades de diálogo y convencimiento son sustituidas por la imposición, ya sea para acallar las diferencias o para imponer un interés o punto de vista. Si una de las partes tiene todo el poder y la otra, ninguno, la parte poderosa podrá imponer su posición y su manera particular de resolver el conflicto.

El conocer estos factores es ya un paso para la solución constructiva del conflicto.

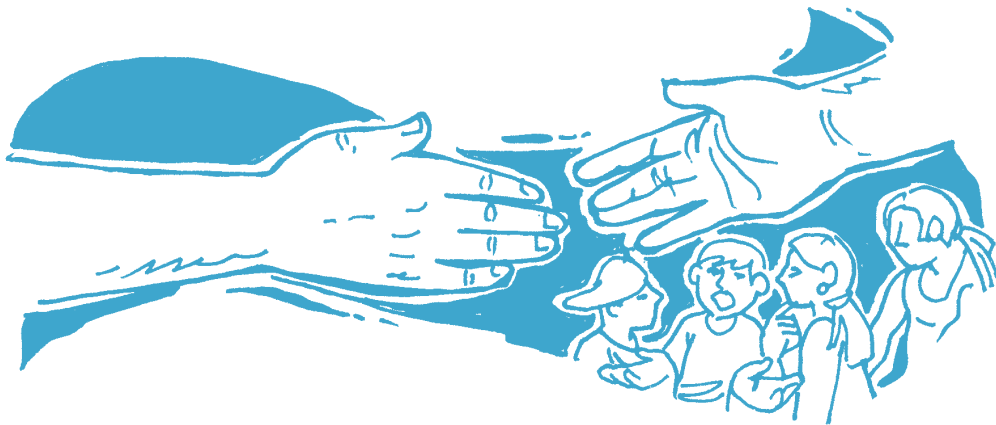
# Condiciones para la solución constructiva de los conflictos

Para que un conflicto pueda resolverse de manera adecuada y constructiva, es indispensable que al menos se den las siguientes 7 condiciones:

- **1. La primera** es reconocer el conflicto y declarar que existe. No debe esconderse.

Generalmente se da que por el miedo al dolor y a las consecuencias de enfrentarlo, no se reconoce la existencia de un conflicto, y por lo tanto se evita o minimiza; también se puede negar o minimizar un conflicto por el interés o la intención de perpetuar una situación que beneficie a una de las partes. Por ejemplo, un trabajador que recibe un salario injusto puede estar evitando un conflicto con su patrono por miedo a que lo despidan, o bien, un dirigente comunal esconde una situación conflictiva, para seguir siendo presidente de la asociación y gozar de influencia en la municipalidad.





**2. La segunda condición** es la **voluntad de las partes por resolverlo**. En un conflicto se aplica el proverbio aquel que dice “si uno no quiere dos no pueden”.

**3. La tercera** está relacionada con el **empoderamiento de las partes**, sobre todo si hay desigualdad en el poder que cada uno tiene. Eso significa que la parte más débil debe fortalecerse con algún recurso a su favor, para que la otra más fuerte, no se vea

tentada a imponer una solución. Por ejemplo, si unos jóvenes tienen conflictos porque juegan en la calle y la Junta Comunal pone a la policía en su contra, ellos podrían negociar con la Junta, diciendo que son 20 jóvenes y que pueden movilizar más y que si no se busca una solución conjunta para atender su derecho a la recreación, irán a la próxima asamblea, no votarán por esta Junta Directiva y elegirán a sus oponentes que sí los apoyan.

**4.** La **cuarta condición** es tener información adecuada y oportuna sobre el problema o situación que genera el conflicto. Esto significa conocer las causas que provocan la situación conflictiva. Siguiendo con el mismo ejemplo anterior, algunos vecinos de la comunidad pueden aducir que los jóvenes que juegan en la calle producen destrozos y que son unos vagos. Si estos vecinos estudiaran más a fondo la situación podrían encontrarse que:

- *Muchos de esos jóvenes habían dejado el colegio y no tenían trabajo; en el colegio las clases eran aburridas, no se relacionaban en nada con la vida de los jóvenes, las clases se daban en aulas deterioradas y grupos muy grandes; algunos profesores no eran muy buenos ni tampoco tenían condiciones para dar buenas clases; en las casas que en general eran pequeñas no había espacio para estudiar; los papás y mamás tampoco tenían experiencia y no sabían cómo apoyarlos en el estudio; los jóvenes tampoco veían la utilidad de estudiar y creían que era mejor disfrutar la vida ahora porque del futuro no se sabía nada y no parecía que iba a ser bueno para ellos. Para ahondar el problema, algunas tenían carencias económicas.*
- *En las familias, muchos de estos jóvenes tenían problemas; la vida familiar no andaba bien, había mucha violencia de palabra que se manifestaba en gritos y ofensas; en algunos la violencia también era física y la padecían las mamás y los niños y niñas pequeñas. Era mejor estar en la calle que en la casa.*



- *En la comunidad, los adultos los veían con mala cara; nunca se acercaban para hablar con ellos, no los tomaban en cuenta; por el contrario, les cerraron el planché donde jugaban mejenga o con sus patinetas y si jugaban en la calle, les echaban la policía o al guarda del barrio. Lo único que les quedaba era la calle. En la comunidad no había otros lugares en donde los jóvenes se reunieran.*
- *Algunos habían tratado de conseguir trabajo pero como todavía eran menores de edad no se los daban; o a veces conseguían pero los patrones se aprovechaban de su esfuerzo, trabajaban mucho y les pagaban poco.*
- *En esas condiciones muchos se sentían aburridos de ese tipo de vida; lo único que les gustaba era reunirse a jugar mejenga con sus amigos y hacer la fiesta; la calle era un espacio en donde se sentían aceptados, en donde se olvidaban de sus problemas y por lo menos la pasaban bien; algunas veces se pasaban, hacían escándalo en la noche y alguna ventanas habían quebrado con la bola.*
- *Siempre les echaban la policía pero nadie se acercaba a conversar con ellos.*

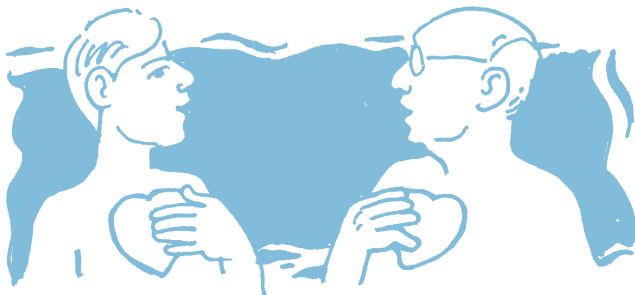


Conocer estos hechos de forma oportuna, antes de que el conflicto se agrave, hace que la situación se vea desde otra perspectiva; detrás del juego de los jóvenes en la calle, existen otros problemas que es necesario resolver y así solucionar de raíz el problema.

5. La quinta **condición es tener en cuenta el contexto** –todo lo que está alrededor de una situación, la gente, sus emociones, el ambiente, etc.- para determinar cuál es la mejor forma de enfrentar el conflicto. Por ejemplo, existen situaciones en donde las partes, por si solas, no pueden solucionar el conflicto y necesitan algún tipo de mediación u orientación de alguna persona competente. O bien, hay que saber distinguir cuando hay comportamientos patológicos en una de las partes que la lleva a la violencia, en donde no es posible sentarse a dialogar porque la vida o la integridad están en peligro. Por ejemplo, cuando existe violencia doméstica, lo que cuenta es afrontar el problema utilizando las medidas de protección que impone la ley.

En relación con este punto, es importante recalcar que el método de resolución de conflictos que aquí proponemos no se aplica a casos de conflictos generados por violencia y agresión intrafamiliar. Una mujer, un menor de edad o una o un adulto mayor corren peligro si tratan de aplicar este método con un agresor; en estos casos lo mejor es pedir ayuda a las instancias competentes. Por ejemplo, se puede recurrir a la policía, a los tribunales o a los centros de salud (EBAIS) de las comunidades.





**6.** La *sexta condición* es saber *manejar las emociones* que surgen en la solución de un conflicto, reconocerlas y manifestarlas sin perder el clima de diálogo. Eso significa entre otras cosas, controlar el enojo y no dejar que la ira nos maneje a su antojo; por el contrario, tener ejercitada y preparada nuestra razón y nuestra comprensión para controlar las posibles tensiones que surjan en una confrontación conflictiva. Así, podremos mantener el equilibrio emocional necesario para pensar y actuar con sabiduría y tacto. En otras palabras, es mantener la mente fría y el corazón comprensivo.

**7.** La *séptima condición* es *conocer y aplicar un método para analizar y resolver conflictos*, junto con técnicas y procedimientos para enfrentar las diferentes situaciones que surgen en el encuentro de las partes durante el proceso de solución.

## **7 condiciones para resolver un conflicto positivamente**

- 1.** Reconocerlo
- 2.** Voluntad de las partes de resolverlo
- 3.** Poder equitativo entre las partes en conflicto
- 4.** Información adecuada y oportuna sobre el problema
- 5.** Tener en cuenta el contexto
- 6.** Manejar las emociones
- 7.** Aplicar forma probada de analizar y resolver los conflictos

Un buen método de resolución de conflictos tiene las siguientes características:

- *Promueve la capacidad de las personas de respetarse y convivir*
- *Aclara malentendidos*
- *Promueve la colaboración mutua. Buscar soluciones conjuntas que beneficien a todas las partes. Integra las diferencias y los intereses de las personas en conflicto.*
- *Permite imaginar y buscar diferentes opciones de solución*
- *La opción que se escoge genera la solución del problema, crea un mejor ambiente de comunicación y comprensión y favorecer el desarrollo de las personas involucradas.*





# Pasos para enfrentar y solucionar los conflictos

La participación activa de las personas involucradas en el conflicto es un requisito indispensable dentro de la propuesta que se presenta a continuación. Es de vital importancia que cada parte participe en el análisis y solución de la situación, para llegar a soluciones que sean aceptadas. Esta condición permite, a la vez, el crecimiento personal y organizativo, de las personas o grupos involucrados.

## Paso 1.

Que las personas involucradas se comprometan a respetar y practicar durante el proceso de solución un conjunto de valores para crear un clima de comprensión y entendimiento.

Estos valores son:

- **Confianza:** Se actuará siempre de frente, de manera sincera y sencilla, con la esperanza puesta en las buenas intenciones de cada parte.



- **Lealtad:** En ningún momento se traicionará o engañará a la otra persona
- **Honestidad:** Se será transparente y sincero en el proceso; no se esconderán intereses ni intenciones. Este valor es indispensable para llegar a una solución que tome en cuenta los intereses de ambas partes y genere satisfacción mutua.
- **Serenidad:** En todo momento se procurará mantener el equilibrio emocional y no provocar al enojo o la ira a la otra persona.
- **Cooperación:** Se partirá del compromiso de trabajar en conjunto, en la búsqueda de la solución al problema que genera el conflicto.
- **Respeto:** En todo momento se considerará y valorará la dignidad que como personas tienen ambas partes y esa será la base de la comunicación mutua. En este sentido, se respetarán y valorarán los sentimientos y valores de cada persona involucrada.



- **No violencia:** No se utilizarán métodos de agresión o coacción física, verbal o psicológica para forzar una decisión personal o grupal. Incluso, durante el proceso de solución es necesario evitar burlas, frases groseras, ofensas o el uso de ironías.



Los siguientes pasos tienen que ver con el conocimiento del conflicto. Lo que no se conoce, no se puede resolver satisfactoriamente.

## **Paso 2**

Describir de forma clara y breve en qué consiste el conflicto.

## **Paso 3**

Explicar qué originó el conflicto. Esto significa señalar y analizar los factores o situaciones que provocaron la existencia de la situación conflictiva. Si no se atienden las causas del conflicto el problema no se resuelve.



## Paso 4

Hacer una lista de quienes están involucrados y tener claro sobre cada uno:

- qué participación tienen en el conflicto
- cómo les afecta la situación
- qué intereses tienen en el conflicto
- de qué manera perciben y viven el conflicto
- cuál es la relación y comunicación existente entre los involucrados
- qué emociones se han expresado y de qué manera
- qué soluciones plantean

Los pasos que siguen están relacionados directamente con las propuestas de solución.

## Paso 5

Conocer y hacer una lista de los intereses, necesidades y lo que le preocupa a cada parte en relación con el conflicto. Es importante manifestar con sinceridad y claridad cuáles son los intereses de las personas involucradas; de esa manera, se pueden encontrar puntos comunes que sirven de base para la búsqueda de soluciones. Si la solución del conflicto no responde a lo que le interesa a las y los involucrados, el conflicto no se soluciona. Por eso, es importante concentrarse en los intereses y no ocultarlos.

intereses • necesidades • preocupaciones



## Paso 6

Establecer opciones de solución y hacer un listado de ellas. Este es un trabajo conjunto de las partes. Es fundamental que no exista una única opción; por el contrario, necesario buscar diferentes alternativas de solución.

Tampoco se trata de hacer demandas a la otra parte, sobre lo que se debe hacer para arreglar el conflicto. Lo que se requiere son actitudes y comportamientos que muestren una disposición sincera para solucionar la situación. Por ejemplo:

- Definir qué se puede hacer en conjunto para satisfacer los intereses de ambas. Las mejores soluciones son aquellas en donde cada persona involucrada sale ganando y no hay perdedores.
- Afirmar lo positivo de la relación (si existe) centrándose en aspectos no conflictivos que pueden ayudar a la solución.
- No centrar la atención en los aspectos negativos del conflicto, ni en reproches de lo que se hizo o no se hizo en el pasado. Es mejor centrarse en cómo mejorar el presente y el futuro cercano.
- Hacer solicitudes y sugerencias razonables y reconocer el aporte del otro
- Reconocer los errores propios y perdonar los errores de la otra parte.



## Para encontrar buenas soluciones es importante tener en cuenta las estas recomendaciones:

- Se inicia solucionando los asuntos fáciles; luego se continúa con las situaciones difíciles.
- Los problemas complejos se pueden fragmentar en partes pequeñas y manejables; de esa manera el problema se puede ir resolviendo por partes y no de una sola vez.
- Mantener una actitud optimista basada en imaginar y proponer diversas opciones de solución. Siempre hay que observar y analizar la problemática desde diferentes lados.
- Siempre se pueden hacer consultas a personas entendidas en los temas en conflicto; ellas pueden aportar nueva luz para encontrar soluciones satisfactorias para ambas partes.

Cuando ya se tienen diferentes opciones, se escoge aquella que mejor satisfaga las necesidades e intereses de cada parte, quienes escogen la solución que mejor les convenga a ambas.



## **Paso 7**

Una vez escogida la mejor opción, ambas partes llegan a establecer los acuerdos necesarios para ponerla en práctica. Es muy importante clarificar qué le corresponde hacer a cada parte, para que la solución se concrete y dentro de qué límite de tiempo. En otras palabras, establecer, por mutuo acuerdo, los compromisos de cada quien para la solución del conflicto.

Luego, las personas involucradas van revisando y dando aportes en conjunto para el cumplimiento de la mejor forma de los compromisos mutuos en el tiempo acordado.

Esta propuesta se puede seguir por medio de un proceso de automediación en donde las dos partes, por sí solas y en conjunto, confrontan y le dan solución al conflicto. Sin embargo, si las partes consideran que por el nivel y características del conflicto necesitan ayuda de una persona competente, también puede seguirse el proceso utilizando la mediación.

La mediación consiste en la intervención de un tercero que orienta y facilita el encuentro de las partes en conflicto y ayuda para que ambas lleguen a un arreglo mutuamente satisfactorio. La persona mediadora, ayuda para que cada parte pueda entender los intereses y preocupaciones de la otra, puedan entrar en contacto y establecer un proceso de solución.

# Herramientas sencillas y útiles para la solución de conflictos



*<sup>1</sup> Para profundizar en estas herramientas también se puede consultar el texto de Abelardo Brenes y Alberto Rojas: "Construyendo la cultura de paz en nuestras comunidades" Publicado por la UPAZ. Se puede conseguir en las oficinas de la UPAZ en Ciudad Colón.*

## La escucha activa

Cuando en un conflicto o en una relación, la otra persona siente que uno la escucha y entiende su punto de vista, se crean condiciones para que el conflicto se solucione de una forma constructiva. No obstante, muchas veces, cuando participamos en un conflicto o simplemente conversamos, queremos que nos escuchen, interrumpimos a la otra persona, gritamos y luchamos por todos los medios para hacer valer nuestro punto de vista y así, en lugar de solucionar el conflicto lo empeoramos, porque la otra persona asume un comportamiento parecido.

En cambio, si escuchamos con atención y le hacemos ver a la otra persona que estamos entendiendo lo que dice, vamos a crear condiciones positivas para generar una relación constructiva. Escuchar de esta manera se llama escucha activa.



## ¿En qué consiste la escucha activa y cómo practicarla?

La escucha activa consiste en escuchar con mucha atención, sin interrumpir ni juzgar lo que dice la otra persona.

Escuchar no significa que se esté de acuerdo con lo que se expresa, pero significa manifestar que se comprende lo que la otra persona dice.

En la escucha activa nunca se opina sin antes escuchar completamente; nunca se interrumpe para dejar a medias lo que la otra persona tiene que decir.

Si seguimos los siguientes principios, podremos hacer de la escucha activa un hábito en nuestra vida



- 1.** Concentrarse en lo que dice la otra persona sin pensar en nuestra propia posición, ni en lo que vamos a responder. En lo posible, pensar solamente en lo que la persona dice.
- 2.** Tratar de ponerse en lugar de la otra persona.
- 3.** Tratar de captar los hechos y los sentimientos que expresa la persona.

**4.** Preguntarle ocasionalmente a la otra persona: "lo que usted quiere decir es..." y repetir de forma breve lo que ha dicho. Es como si fuéramos un espejo o un eco. Esto le da oportunidad a la otra persona, de aclarar cualquier idea que no se entendió adecuadamente.

**5.** Cuando la persona termina de hablar, hacer un breve resumen de lo que dijo para comprobar si entendimos bien. En ese resumen es importante basarse en los hechos y los sentimientos que captamos, no en suposiciones.



## Hablar desde mi persona

Generalmente, cuando el conflicto surge, está asociado a acciones o situaciones que nos enojan. Conforme avanza el conflicto se dicen cosas que nos molestan y respondemos de forma que también enojamos a la otra parte. Así, se hieren sentimientos y el conflicto se agrava; a tal punto puede llegar la situación, que las relaciones se fracturan y las personas se separan. Sin embargo, hay una forma de decir las cosas que nos puede ayudar a manifestar lo que nos molesta, nos preocupa y lo que sentimos sin ofender a la otra persona y sin enojarla. Esta forma de hablar se llama “hablar desde mi persona”.

Para hablar de esta manera, se usa una fórmula que consiste en tres partes: La primera se inicia con la palabra **cuando** (explicamos el comportamiento o el hecho que generó el descontento o la frustración); seguimos con la frase **yo me siento** (explicamos el sentimiento que genera esa situación o comportamiento), y finalizamos con **porque** (explicamos los efectos que tiene para uno el comportamiento o la situación que nos molestó).



## **Veamos algunos ejemplos:**

*“Hijo irresponsable y desconsiderado. Usted es un vago, con 17 años se va a la calle y regresa hasta el otro día. No hace nada en la casa ni estudia. Ya se está pareciendo al borracho de su papá”*

### **La misma frase “hablando desde mi persona”**

*“Cuando usted sale de noche y no avisa adónde va ni en dónde está, yo me siento muy preocupada y asustada, porque le puede pasar algo como le sucedió a su padre cuando lo asaltaron.”*

**Otro ejemplo:** *“Usted es un mal padre. Es un irresponsable. No quiere a sus hijos y los deja solos por irse con sus amigotes”*

### **La misma frase “hablando desde mi persona”:**

*“Cuando los domingos usted se va a divertir con sus amigos y deja a sus hijos esperándolo yo me siento triste y a la vez indignada porque Andrés y José esperan y necesitan mucho de usted.”*



## El control de los botones

Hay partes de nuestra forma de ser que cuando las tocan producen reacciones negativas. Es como si nos pulsaran un botón que nos hace enojar. Es muy importante saber cuáles son esos botones y cómo controlarlos, porque en un conflicto pueden provocar que las cosas se empeoren.

### Recuerde entonces:

1. El control de sus botones es su propia responsabilidad.
2. Examine sus botones y piense cómo controlarlos.
3. Algunas veces, las personas adultas responsabilizan a los demás de no satisfacer sus necesidades o intereses físicos o emocionales. Recuerde que todo adulto sano física y mentalmente y con las fuerzas normales, debe responsabilizarse de su propia vida y de sus necesidades. Puede buscar apoyo cuando lo necesite, pero no puede estar dependiendo para todo de los demás. Revisemos si nuestros botones están asociados a situaciones cuando nos dicen “NO” a cosas que en verdad podemos hacer o satisfacer por nosotros (as) mismos (as).

## Ponerse en los zapatos del otro

Una forma sencilla de crear una situación de entendimiento que ayude a encontrar soluciones cooperativas es el intercambio de papeles. Eso significa, darse la posibilidad de conocer la posición y el punto de vista de la otra persona; luego, analizar y actuar el conflicto como si la persona involucrada fuera la otra parte y de igual manera, la otra parte asume el papel de su “oponente”. Este ejercicio permite una comprensión mutua que sirve de base para encontrar soluciones que benefician a ambas partes.

Con la práctica de estos procesos y estas recomendaciones, estaremos en mayor capacidad de confrontar y solucionar los conflictos que surgen en la vida personal y comunal; de esta manera, podremos contribuir a mejorar el ambiente vecinal y aportar en la calidad de vida de las y los habitantes de nuestras comunidades.



# Bibliografía

Bradberry Traves y Greaves Jean (2007). Las claves de la inteligencia emocional. Editorial Norma. Bogotá.

Brenes, A y Rojas, A. (2002) Construyendo la Cultura de Paz en nuestra Comunidad (3 tomos) UPAZ. Uruguay.

Dana, D. (1997) La automediación. Cómo pasar del conflicto al acuerdo. MTI Publications. Kansas USA.

Fisher R., Ury W., Patton B. (2002) Sí, ¡De acuerdo! Cómo negociar sin ceder. 2da Edición. Editorial Norma. Bogotá.

Gardner Howard (2001). La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI. Paidós. Barcelona.

Magallón M.; Brenes A.; Rojas A.; Molina E.(1999) El conflicto y su análisis. PROFAC / UPAZ. San José CR.

Magallón M.; Brenes A.; Rojas A.; Molina E. (1999) La solución de conflictos. PROFAC / UPAZ. San José CR.

Magallón M.; Brenes A.; Rojas A.; Molina E. (1999) Técnicas para la resolución de conflictos. PROFAC / UPAZ. San José CR.

Martín – Baró, I. (1990) Acción e ideología. Cuarta edición. UCA editores. San Salvador.

Martín – Baró, I. (1989) Sistema, grupo y poder. UCA editores. San Salvador.

Schiffirin, A. (1996) “La mediación: aspectos generales”. En: Mediación: una transformación en la cultura. Paidós. Buenos Aires.

Schvarstein, L. (1996) “La mediación en contexto”. En: Mediación: una transformación en la cultura. Paidós. Buenos Aires.

Vinyamata Camp, Eduard. (2003) Aprender mediación. Paidós. Barcelona