



## Para manejar un conflicto, necesito saber qué es y por qué ocurrió...

A lo largo de la vida, nos vamos a enfrentar a diversos conflictos; lo recomendable es aprender a manejarlos para lograr una mejor convivencia con las personas que nos rodean: la familia, las amigas y los amigos, entre otros.

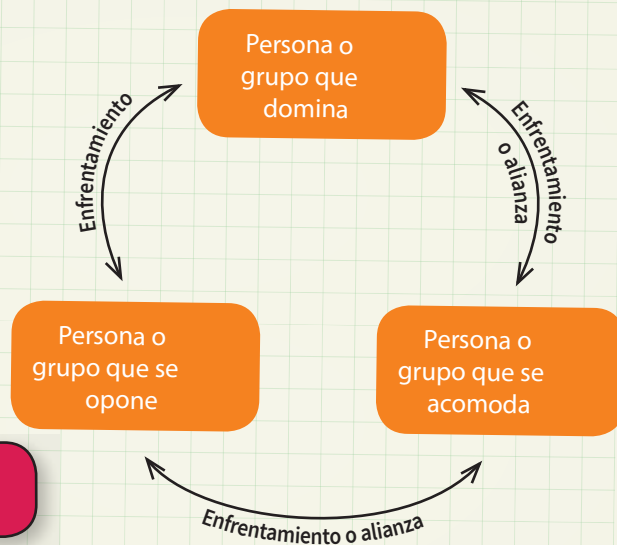
El conflicto está presente siempre en los enfrentamientos, competencias, disputas, alianzas o juegos de poder permanentes entre tres personas o tres grupos:

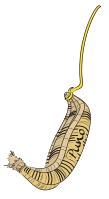
- Dos personas o grupos que están en enfrentamiento: el que domina y el que se opone en una determinada situación.
- Una persona o grupo que se convierte en aliado de una de las personas o grupos que se encuentran en enfrentamiento.

El conflicto se produce porque cada persona o grupo siempre quiere ganar.

Texto adaptado de: Waldemar de Gregori (s. f).  
"Neuroeducación para el éxito"

¡Somos parte del juego de poder y podemos siempre rotar entre dominantes, opositores o acomodarnos!





Algunas causas que generan conflicto o juegos de poder tienen lugar cuando dos o más personas o dos o más grupos no tienen los mismos intereses, gustos, conocimientos, experiencias o formas de ver y hacer las cosas.

Cuando en estos conflictos o juegos de poder solo gana una o dos personas, se produce un desequilibrio.

## Para manejar un conflicto, necesito reconocer cómo me siento y cómo actué ...

Cuando se te presenta un conflicto con alguna persona o grupo de personas (comunidad, familia, otros), es posible que te sientas mal, con incomodidad, enojo, rabia, vergüenza, temor, tristeza, desagrado o sorpresa por lo que sucedió. Otras veces puedes quedar indiferente.

La forma como te sientes comprende las emociones que surgen cuando sucede un conflicto. Cuando el conflicto ha sido solucionado, tus emociones pueden cambiar y puedes volver a sentirte bien. Pero... ¿reconoces cuántas veces te embargan esas emociones? ¿Reconoces por qué suceden? ¿Puedes reconocer cómo lidiar con ellas? ¿Sabes qué tanto te afectan? Date un tiempo para reflexionar sobre ello.

### A algunas emociones

Enojo



Tranquilidad



Vergüenza

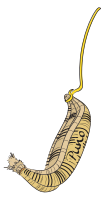


Tristeza



Sorpresa

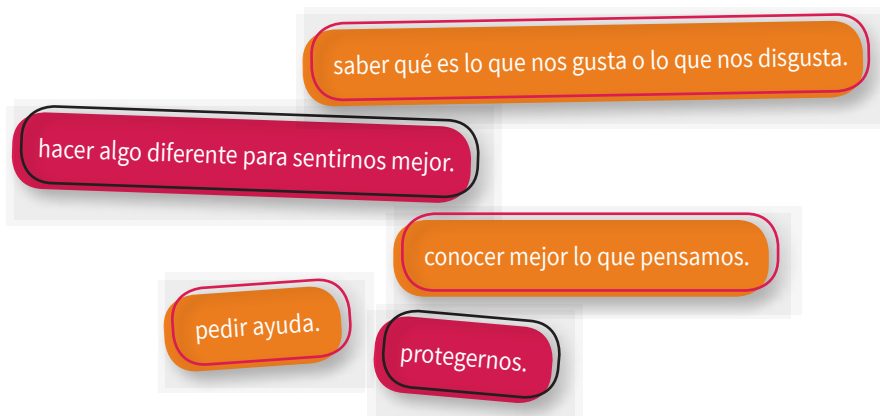




## ¿Recuerdas qué son las emociones y para qué te sirven?

Percibimos nuestras emociones gracias a las señales enviadas por nuestro cerebro y que se sienten en el cuerpo como respuesta a determinados estímulos. Todas las personas tenemos emociones. Es muy importante sentirlas, reconocerlas y expresarlas, ya sean agradables o desagradables.

Las emociones nos ayudan o nos permiten...



Cuando podemos reconocer nuestras emociones y decirlas (siento tristeza, enojo, fastidio, alegría, etc.), también nos será más fácil comprender por qué nos sentimos así. Si logramos reconocer nuestras emociones, también podremos tener mayor sensibilidad para reconocer las emociones de las personas que nos rodean. Esto implica preocuparnos por las emociones de las y los demás: no debemos dar por sentado cómo se podrían sentir. Este es un buen comienzo para mejorar las relaciones con ellas y ellos.

La forma como actuamos es la manera en que expresamos nuestras emociones; muchas veces sin darnos cuenta podemos estar hiriendo u ofendiendo a otra persona o al grupo del cual formamos parte. Por eso, es importante fortalecer nuestra inteligencia emocional.



### ¿SABÍAS QUE...?

La inteligencia emocional es "la capacidad de reconocer nuestras propias emociones y las de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones".  
Daniel Goleman, 1995



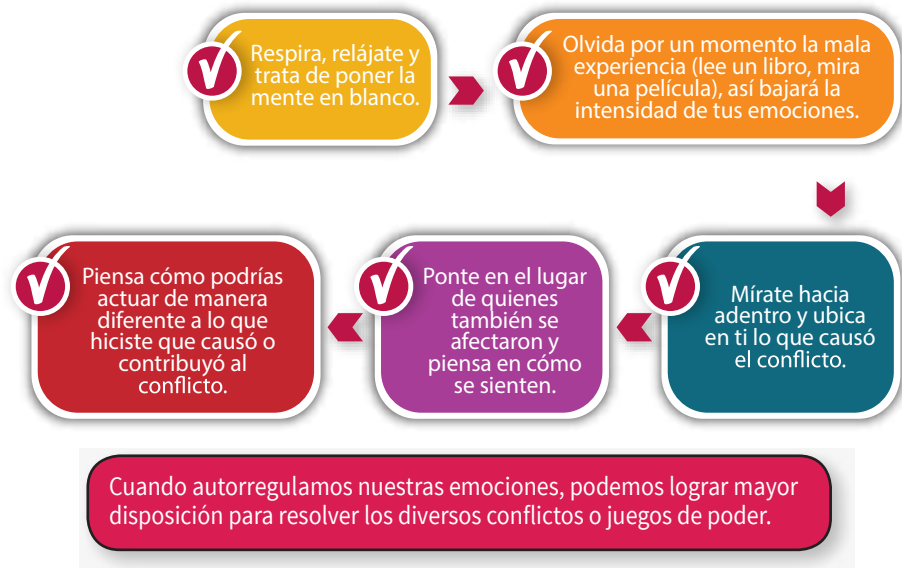
Cuando sientas tristeza, no estés a solas, no te aisles, busca la compañía de alguien, un familiar o un amigo o amiga con quien compartir.

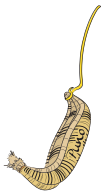
A veces, compartir nuestras emociones es mucho más difícil de lo que creemos, ya sea por resentimiento, por estereotipos, por impresiones que no queremos cuestionar.

Por ello, si en algún momento de nuestra vida pasamos por situaciones de conflicto y no sabemos cómo regular nuestras emociones, es importante que aprendamos a hacerlo. Tal vez sea un poco complicado al inicio, pero no nos desanimemos, pues resultará beneficioso para todas y todos.

### Pero ¿cómo podemos regular nuestras emociones?

Te sugerimos los siguientes pasos:





## Aprendo a **manejar** los conflictos...

Probablemente, el tener un conflicto con nuestras amigas y amigos no ha sido una buena experiencia. Lo más probable es que hayamos sentido incomodidad, fastidio, y seguramente nos hemos enojado y nos ha provocado alejarnos.



## Capítulo 2. Empatía y manejo de conflictos

Para lograr relacionarnos con nuestras amigas y amigos en diversas circunstancias y, especialmente, en situaciones de conflictos, podemos tomar en cuenta las siguientes sugerencias:



### ¿SABÍAS QUE...?


#### La comunicación...


- es central en la interrelación de las personas;
- se expresa con la voz, el cuerpo y las palabras que se emplean;
- se percibe con los sentidos y también con las emociones.


En una situación de conflicto, la comunicación es la primera que sufre distorsiones e interrupciones.


Texto adaptado de: Ormachea (2003). Manual de Conciliación Procesal y Penal

Entonces, si nos encontramos en medio de un conflicto, ¿cómo podemos manejarlo?

 Primero necesitamos reconocer cómo nos sentimos y por qué nos sentimos así.

 Segundo, identifica qué siente la otra persona o personas, y además, reconoce cómo se inició el conflicto.

 Pero, sobre todo, date un tiempo para reflexionar y saber cómo conviene actuar. De hecho, puede ser una tarea complicada al inicio, pero poco a poco aprenderemos a manejar el conflicto.

 Finalmente, no te quedes callado. Expresa tus emociones, compártelas con empatía, amabilidad y asertividad dependiendo de cada caso. La comunicación fluida es imprescindible para contar con relaciones saludables.

## Ya puedo resolver el conflicto

Cuando nos hayamos tranquilizado y hayamos identificado lo que realmente ocasionó el conflicto, busquemos un encuentro con nuestras amigas y amigos que fueron parte del problema. Es importante comunicarnos para resolver el conflicto. Cuando nos sintamos en disposición para conversar, significa que ya estamos en condiciones para manejar el conflicto.

Para resolver el conflicto, podemos coordinar previamente con nuestras amigas y amigos. Podemos ayudarnos con las siguientes preguntas para organizarnos y desarrollar el encuentro:



### ¿SABÍAS QUE...?

Algunas formas de resolver el conflicto son:

**a. Negociación:**

Cuando el conflicto es manejado entre todas las personas involucradas.

**b. Mediación:**

Cuando el conflicto es manejado por las personas involucradas con el apoyo de una persona externa (docente, amiga, amigo o familiar, etc.).

El mediador no propone soluciones, sino anima a las personas involucradas en el conflicto a buscar soluciones.

Para manejar el conflicto, es importante que las personas sean empáticas, tengan la disposición a escuchar y comprender, y estén realmente dispuestas a resolver el conflicto.

### Nos organizamos para resolver el conflicto

¿Sobre qué hablarán?	Del conflicto y la forma de resolverlo.
¿Dónde se reunirán?	Puede ser en el colegio, en alguna casa, en el parque, en la plaza, etc.
¿Cuándo se reunirán?	Fuera del horario de clases, para darle tiempo suficiente a la conversación.
¿Quiénes participarán?	Las chicas y los chicos que estuvimos en el conflicto.
¿Cómo lo piensan abordar?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nos identificaremos por roles. Para ello, hemos clarificado: quién dominó, quién se opuso y quiénes se acomodaron.</li><li>• Elegiremos a un amigo o una amiga que estuvo en el conflicto para que conduzca la reunión.</li><li>• Estableceremos turnos para hablar.</li><li>• Comentaremos qué sentimos y qué pensamos, nuestros intereses, las situaciones que nos han afectado y lo que creemos que ha provocado el conflicto.</li><li>• Escucharemos con atención lo que nos diga cada persona afectada.</li><li>• Hallaremos juntos la causa del conflicto y analizaremos la forma como hemos actuado.</li><li>• Daremos sugerencias para mejorar.</li><li>• Llegaremos a acuerdos y nos comprometemos a cumplirlos.</li></ul>

El conflicto es parte de la vida y nuestra tarea es saber manejarlo.

