



## CONSEJOS SOBRE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

### ¿Qué se debe hacer para resolver los conflictos?

Debe hacerse	No debe hacerse
<ul style="list-style-type: none"><li>• Considerar los conflictos algo natural</li><li>• Abordar los conflictos cuanto antes</li><li>• Tratar en primer lugar de comprender el problema y en segundo lugar de hacerse entender</li><li>• Escuchar atentamente para entender bien el problema</li><li>• Formular preguntas abiertas</li><li>• Determinar cuáles son los problemas, los intereses y las reacciones personales</li><li>• Presentar los argumentos en primera persona</li><li>• Reconocer las reacciones emocionales como un elemento válido</li><li>• Centrarse en el problema y no en la persona</li><li>• Mantener una actitud abierta para encontrar soluciones creativas</li><li>• Determinar los puntos de acuerdo y realizar el seguimiento</li><li>• Solicitar la asistencia de dependencias que pueden ayudarle</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evitar los conflictos, ya que de ese modo se agudizarán</li><li>• Hacer suposiciones, emitir juicios o culpabilizar</li><li>• Ignorar los intereses de cada una de las partes</li><li>• Atacar a la persona que tiene la palabra</li><li>• Interrumpir a la persona que tiene la palabra</li><li>• Permitir que las emociones dominen el diálogo</li><li>• Centrarse en rasgos de la personalidad que no se pueden cambiar</li><li>• Imponer sobre los demás valores y convicciones personales</li><li>• Dar por supuesto que se ha entendido el mensaje que se quería transmitir</li><li>• Imponer un acuerdo</li></ul>