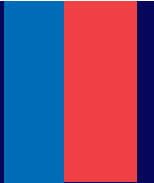






**HACIA LA PREVENCION Y SOLUCION DE  
CONFLICTOS A NIVEL COMUNITARIO Y VECINAL**






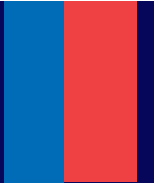
¿CÓMO VEO MI BARRIO:  
¿Qué problemas se producen  
entre los vecinos de mi  
comunidad?






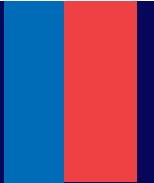
Frente a los problemas que se dan en mi barrio, ¿cómo se solucionan estos normalmente?






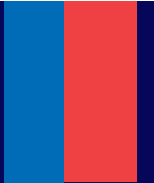
¿Hay solución a todos los  
conflictos en mi  
Comunidad?







¿ Quién debe dar solución  
a los conflictos en mi  
comunidad ?






¿Qué deben hacer las  
personas en conflicto;  
qué NO deben hacer?





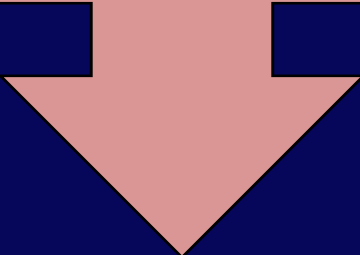
Frente a un conflicto  
entre vecinos,  
¿debe intervenir el  
dirigente?



¿es tarea de todos la  
búsqueda de la solución?

¿Si es así, cómo lo podemos hacer?

**CREANDO NUEVAS  
CONDICIONES DE  
DIÁLOGO Y  
PARTICIPACION**





# FORMAS DE RESOLVER CONFLICTOS

Opciones

Sistemas no adversariales

Sistemas adversariales

Negociación

Mediación

Facilitación

Conciliación

Diálogos

Arbitraje

Juicio

# APRENDAMOS

¿Cuál es la diferencia entre un problema y un **conflicto** ?

# PROBLEMA



**“algo” que impide la realización  
de un fin**

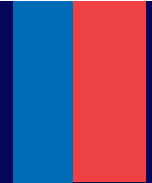
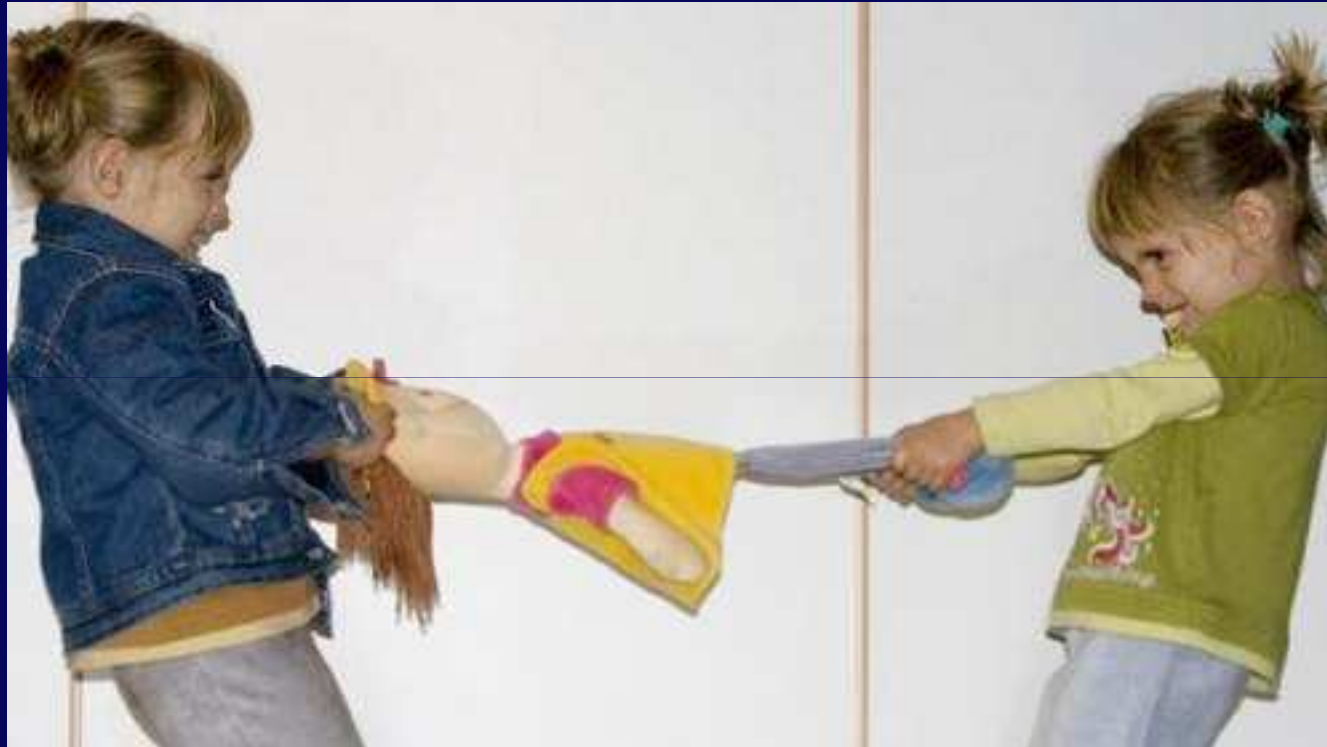
# ¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

**Una lucha expresada entre por lo menos dos partes quienes perciben sus metas incompatibles, una escasez de recursos e interferencia por el otro lado en el alcance de sus metas.**

(Hocker y Wilmot)

# Ideas básicas sobre el conflicto

- ✓ Los conflictos son consecuencia de la interacción humana.
- ✓ No son ni buenos ni malos en sí mismos, el problema son las respuestas que tenemos frente a él. (actitudes)
- ✓ Pueden ser constructivos como motor de cambio social o destructivos si no se atienden.
- ✓ La clave no es su eliminación sino que debemos comprenderlos, regularlos de forma no violenta y reconducirlos para lograr resultados constructivos



# Tipos de Conflicto

El conflicto se puede manifestar en distintos niveles

Intrapersonal: dentro de nosotros mismos

Interpersonal: entre dos o más personas

Intragrupal: dentro del mismo grupo

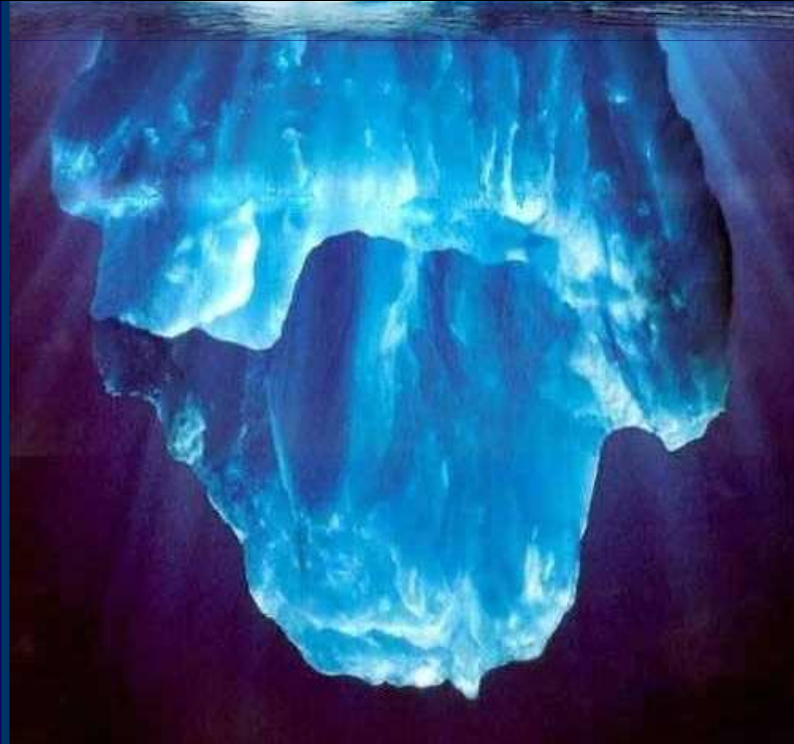
Intergrupal: entre dos o más grupos

# ICEBERG DEL CONFLICTO

**POSICIONES  
(LO QUE VEMOS)**



**INTERESES Y  
NECESIDADES  
(LO QUE NO VEMOS)**

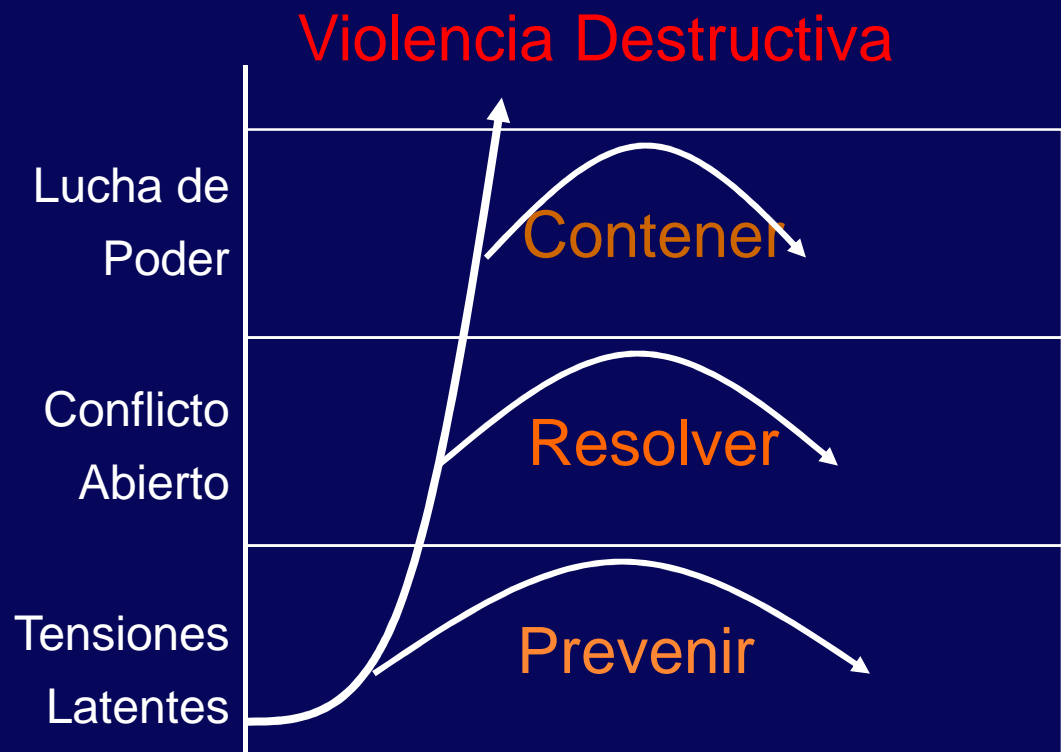




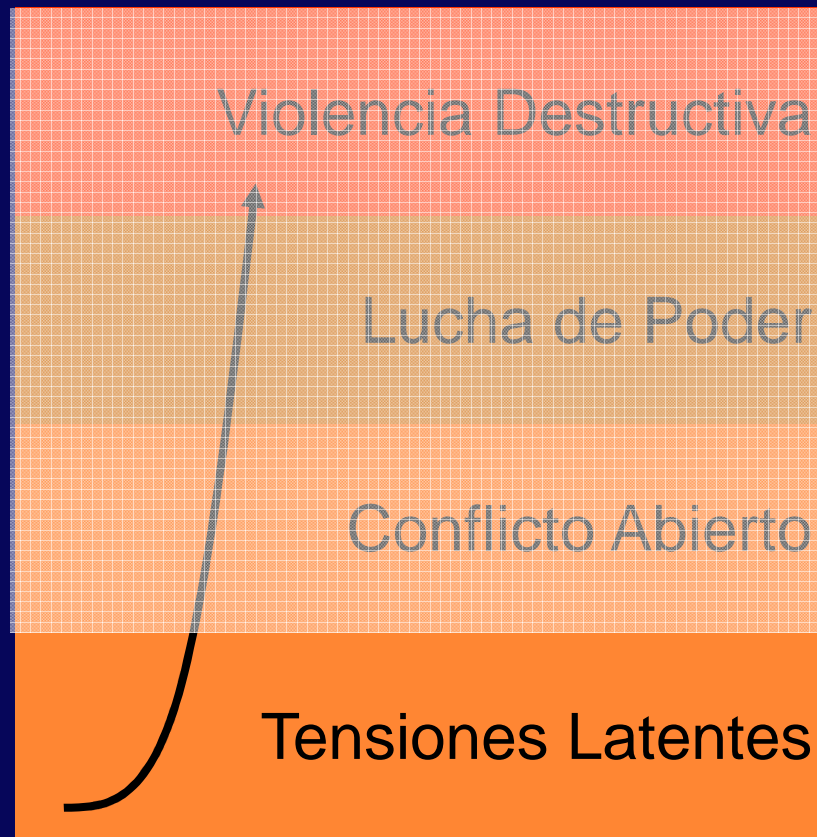
# Escalada del Conflicto



# Ocuparse del conflicto antes de que escale

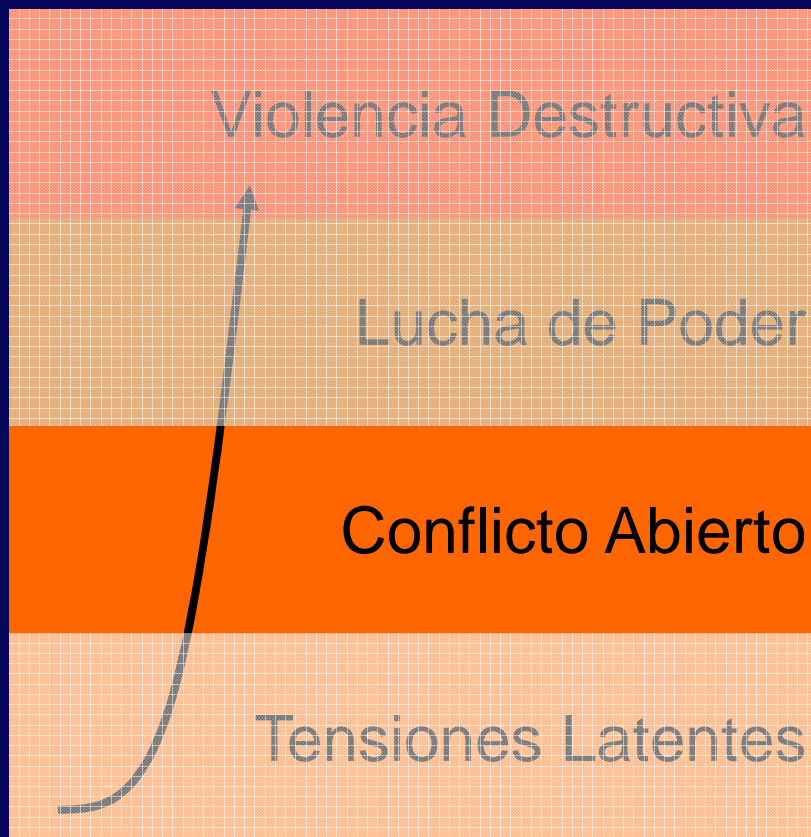


# Por Qué Escala el Conflicto



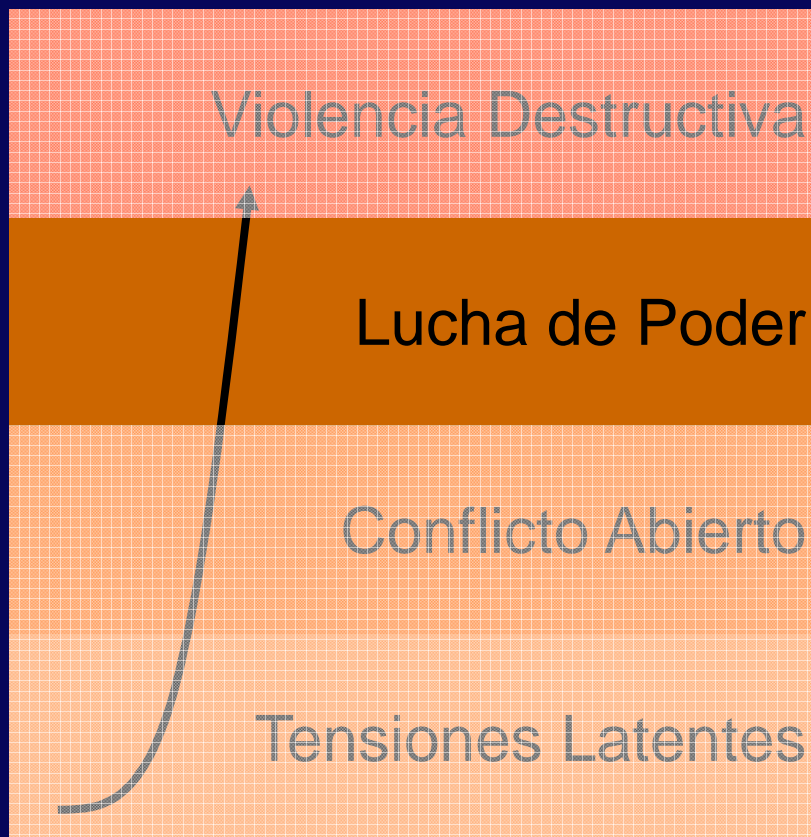
Necesidades frustradas  
Habilidades pobres  
Relaciones débiles

# Por Qué Escala el Conflicto



Intereses en conflicto  
Derechos disputados  
Poder desigual  
Relaciones heridas

# Por Qué Escala el Conflicto



Falta de atención  
No hay limitación  
No hay protección

# Pasos para la prevención de escaladas

## No reaccionar en automático

### PASO 1

#### REFLEXIÓN

- 1 - Calmarme: tomar distancia**
- 2 - Qué siento, qué me lo produce:**
  - separar las personas del problema
  - eliminar juicios de valor y críticas.
- 3 - Qué quiero (definir el problema)**
- 4 - Legitimar al otro**  
(pensar algo positivo del otro)

### PASO 2

#### ACCIÓN

- 5 - Mensaje yo**
- 6 - Escucha activa (entender los sentimientos del otro)**
- 7 - Entender qué quiere el otro**  
(el problema del otro)
- 8 - Expresar sentimientos y necesidades**  
( sin agresividad con un “mensaje yo”)

# ESTRATEGIA DE ABORDAJE DE CONFLICTOS

## 1° Crear clima de diálogo

- manejo de las emociones
- no reaccionar en automático

## 2° Comprender el problema

- reconocer
- escuchar
- confirmar
- resumir

## 3° Transformar el problema

- separar a las personas del problema
- identificar: necesidades, deseos, preocupaciones
- chequeo de temas a tratar

## 4. Generar opciones de solución

- generar ideas
- evaluar
- elegir / decidir

**PODEMOS SER FACILITADORES EFICACES  
EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN  
NUESTRAS COMUNIDADES ( ¿ ¡ )**

**Dialogamos  
para resolver los  
conflictos y mejorar  
nuestro entorno**





# Todos podemos construir



# HACIA UNA CULTURA DE PAZ.



“Propiciando valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones”

(Res. Naciones Unidas 1998)

# ¿Somos parte del Conflicto o de la Solución?

