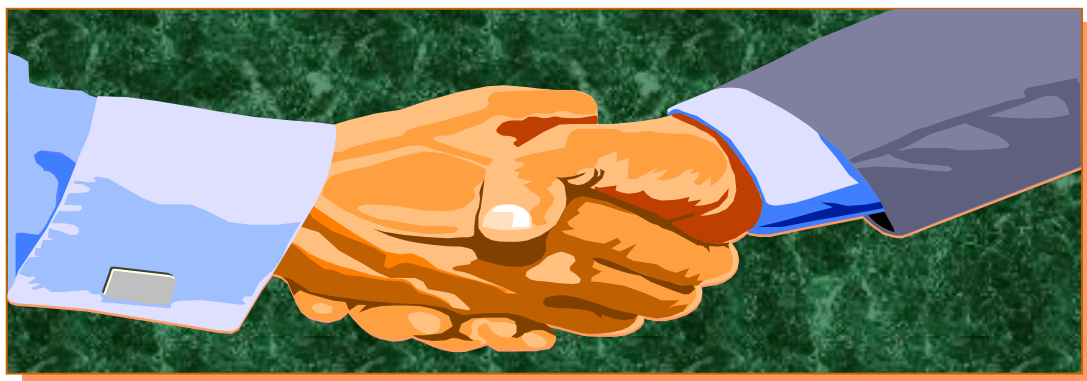
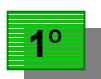


GUÍA para la RESOLUCIÓN de CONFLICTOS INTERPERSONALES



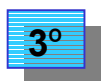
El problema se puede abordar individualmente, o con la implicación de todos o parte de los afectados. De ser factible, la segunda opción es generalmente la más recomendable. Puedes/podéis seguir los siguientes pasos:



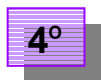
IDENTIFICACIÓN y DESCRIPCIÓN del PROBLEMA.
¿Cuál es el problema?



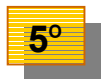
Generación de ALTERNATIVAS de SOLUCIÓN.
¿Qué puedo/podemos hacer?



ANTICIPACIÓN de CONSECUENCIAS.
¿Qué ocurrirá si lleva a cabo la solución tal...?



TOMA de DECISIÓN.
Ahora debo/debemos elegir una solución.



DISEÑO y DESARROLLO de un PLAN.
Voy/vamos a poner en práctica la solución elegida.



Valoración de la EFICACIA de la intervención.
¿Ha sido eficaz la solución que hemos llevado a cabo?

1°

IDENTIFICACIÓN y DESCRIPCIÓN del PROBLEMA. **¿Cuál es el problema?**

Identifica/identificad la situación.

(¿Qué está ocurriendo?, ¿Por qué esto es un problema?, ¿Hay más de un problema?, ¿Estamos de acuerdo en lo que pasa?).

Describe/describid con detalle cada uno de los hechos de forma operativa (especificando su frecuencia, intensidad...de la conducta problema) y haciendo referencia a acontecimientos concretos, evidentes e irrefutables.

2°

Generación de ALTERNATIVAS de SOLUCIÓN. **¿Qué puedo/podemos hacer?**

Intenta/intentad pronosticar cuál sería la situación que se daría si dejas/dejáis que las cosas sigan igual, sin hacer nada.

(¿Qué ocurriría en caso de que no intervenga/intervengamos?)

Comprueba/comprobad si estás/estáis haciendo algo para resolver la situación.

(¿Estoy/estamos llevando a cabo alguna acción mejorar el conflicto?) _____

En caso afirmativo, evalúa/evalúad la eficacia de tus/vuestras acciones.

(¿Lo que hago/hacemos contribuye realmente a reducir el problema?) _____

En caso de que la respuesta a estas preguntas sea negativa, es el momento de estudiar todas las alternativas de solución posibles. Intenta/intentad ser creativo/s, puedes/podéis contemplar incluso soluciones que a priori resulten disparatadas. Aun no hay que entrar a valorarlas.

1. _____

2. _____

3. _____

3º**ANTICIPACIÓN de CONSECUENCIAS.***¿Qué ocurrirá si lleva a cabo la solución tal...?*

Intenta/intentad prever lo que probablemente ocurriría si pusieran en práctica las distintas alternativas propuestas.

Atiende/atended a cada opción por separado, valorando cuáles serían sus consecuencias inmediatas, a medio y largo plazo.

Piensa/pensad también en las consecuencias que te/os afectarían directamente a ti/vosotros y en las que afectarían a tus/vuestros allegados (compañeros, amigos, familia...).

Puedes/podéis dividir las en agradables o desagradables (ocasionan daño, perjuicio o molestias), para así definir las como ventajas o como inconvenientes.

Para ser más rigurosos se puede puntuar cada una de las ventajas y de los inconvenientes de 1 a 5 según el grado de atracción o rechazo.

Solución 1 _____

Solución 2 _____

Solución x _____

	VENTAJAS	INCONVENIENTES
Solución 1	Para mí / nosotros: Para los demás:	Para mí / nosotros: Para los demás:
Solución 2	Para mí / nosotros: Para los demás:	Para mí / nosotros: Para los demás:
Solución x	Para mí / nosotros: Para los demás:	Para mí / nosotros: Para los demás:

4°

TOMA de DECISIÓN.

Ahora debo/debemos elegir una solución.

Tras analizar los pros y contras y la relación entre beneficios y perjuicios de cada solución propuesta, compara/comparad entre sí las diferentes alternativas. Descarta/descartad aquellas que resulten menos convenientes y, de entre las restantes, selecciona/seleccionad la solución potencialmente más eficaz y operativa.

También debe elegirse una segunda alternativa por si fallase la primera.

Si el proceso se está llevando a cabo en grupo, es importante buscar el compromiso de todos para la realización de las acciones necesarias.

5°

DISEÑO y DESARROLLO de un PLAN.

Voy/vamos a poner en práctica la solución elegida.

Una vez he/hemos tomado la decisión, paso/pasamos a preparar y llevar a cabo acciones para aplicar la misma. Debe especificarse para cada acción en que consiste o cómo ejecutarla, cuándo, quién es el encargado...

Hay que tener presente que tras un proceso racional de solución de problemas o toma de decisión, en el que se han contemplado casi todas las variables, no tiene sentido la dudar en este momento, antes de actuar.

Acción 1 _____

Acción 2 _____

Acción x _____

6°

Valoración de la EFICACIA de la intervención.

¿Ha sido eficaz la solución que hemos llevado a cabo?

Si observo/observamos que la situación problemática se ha resuelto, intentaré/intentaremos recordar cómo se ha actuado para hacerlo de forma parecida en situaciones similares.

Si no ha mejorado el problema, aplicaré/aplicaremos la alternativa de solución elegida en segundo lugar y se repite el proceso.