

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



PLAN DE APOYO

PERIODO ACADÉMICO	Primero
DOCENTE	Fredy Castro
ÁREA	Ética
GRADO	Octavo

INSTRUCTIVO

Apreciado estudiante:

A partir de la fecha y hasta la semana 10 del periodo, debes realizar este plan de apoyo siguiendo las indicaciones que se dan a continuación. Te deseamos éxitos en su desarrollo y te sugerimos hacer la actividad de manera responsable, cumpliendo con las fechas establecidas en este plan.

ETAPAS	ACTIVIDAD A DESARROLLAR
PRIMERA ETAPA: Asignación del taller	Entrega del taller: tiene paradesarrollarlo en las semanas 8, 9 y 10. El taller está disponible en la paguina web de la Institución. <u>Entregar en la semana 11. (Lunes de pascua)</u> Ver al final de este instructivo las actividades que vas a desarrollar como parte del plan de apoyo.
SEGUNDA ETAPA: Explicaciones y asesorías	1. En clase se tendrán espacios de asesoría y explicación en las semanas 8, 9 y 10. 2. Puede preguntar al profesor las dudas puntuales.
TERCERA ETAPA: Evaluación de sustentación	<ul style="list-style-type: none">• La evaluación de sustentación se debe presentar en la semana 10, primera semana de pascua.• La sustentación incluye socialización del taller enclase.• La valoración del plan de apoyo se hará de acuerdo a lo establecido en el SIEE.

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



ANEXOS	<ol style="list-style-type: none">1. Se reportarán para el pre informe los estudiantes que hasta el momento no alcanzan el desarrollo de las competencias propuestas para el periodo.2. Se reportarán los estudiantes que presenten situaciones de tipo comportamental, para ellos se citarán los acudientes y se hará seguimiento a su proceso disciplinario.
---------------	---

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



INDICADORES DE DESEMPEÑO

- Comprende que los conflictos ocurren en las relaciones humanas y que se pueden manejar de manera constructiva si se escuchan y comprenden los puntos de vista del otro.
- Reconoce y analiza las iniciativas de los miembros de un equipo de trabajo, fomentando la cooperación como principio organizador.
- Mejora su capacidad para comprender y escuchar los puntos de vista del otro en el manejo de sus relaciones personales, familiares, académicas y demás de la vida cotidiana.
- Escucha las razones de los otros y expresa con argumentos las propias, aun cuando haya desacuerdos.
- Fortalece los vínculos afectivos entre su grupo de pares a partir de acciones de reconocimiento del otro y de diálogos asertivos permanentes.
- Fomenta la actitud de escucha para interpretar y comprender las opiniones y puntos de vista de los otros.

TEMAS

Los conflictos en las relaciones humanas.

Resolución de conflictos.

ACTIVIDADES

Leer el documento adjunto sobre: Los conflictos en las relaciones humanas y la resolución de conflictos.

Realizar un mapa conceptual del documento: Los conflictos en las relaciones humanas y la resolución de conflictos.

EVALUACION

Sustentar de forma oral y/o escrita los contenidos del período al profesor de Ética.

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



RECOMENDACIONES

Alternar sus obligaciones diarias con al menos media hora de lectura, verá que con esto su rendimiento se aumentará.

Presentar a tiempo los trabajos asignados así fortalece su responsabilidad.

Se recomienda llegar puntual a las clases, así evita interrumpir el trabajo indicado por el docente y sus compañeros.

FIRMA DEL ESTUDIANTE

CONFLICTOS. RELACIONES HUMANAS

FIRMA DEL ACUDIENTE

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



¿Qué es un conflicto?

Es una confrontación que sucede entre dos o más personas que interactúan entre sí. En la cual cada uno tiene una visión distinta a la otra persona y cuando se ponen en común ciertos pensamientos entramos en conflicto porque podemos no estar de acuerdo con la otra persona.

El conflicto es inevitable al ser humano, constantemente estamos inmersos en diferentes conflictos, no solo con otras personas sino también con nosotros mismos. La toma de decisiones o elegir la mejor solución ante un problema determinado pueden suponer un conflicto para cualquier persona.

Como seres sociales que estamos continuamente en relaciones con otras personas corremos el riesgo de tener conflictos de mayor o menos gravedad. Generalmente, los conflictos no suelen implicar violencia o agresividad, aunque sí provocan malestar o nerviosismo ante la existencia de intereses contrapuestos, bien por diferencias de una persona con otra o bien porque la elección de una decisión u otra puede suponer una serie de ventajas e inconvenientes.

Tipos de conflicto

Uno de los motivos puede ser por un problema que se esté abordando y no se pongan de acuerdo para poder solucionarlo. Por otro lado, por un malentendido o por una mala interpretación de algún compañero (universidad, trabajo Etc). Por último, provocar de forma consiente el conflicto que puede iniciarse por una broma o un simple juego o por el deseo de dañar al otro.



Causas del conflicto

Una de las causas más frecuentes en el desarrollo de un conflicto es la comunicación. La comunicación es básica en la relación entre dos o más personas, pero también es una de las principales fuentes de conflictos y es de vital importancia en su solución. Es muy importante cuidar al máximo la forma en que nos comunicamos con los demás. Para ello, hay que tener en cuenta tanto los aspectos verbales como los no verbales.

Una comprensión o interpretación inadecuada del mensaje pueden provocar un conflicto, pero ocurre lo mismo cuando nuestro interlocutor presenta un comportamiento defensivo, mantiene una actitud hostil o realiza excesivas preguntas. Esto puede hacer que el otro se sienta interrogado.

Otras causas

A parte de la comunicación, se establecen varias causas para que se produzca un conflicto:

- Problemas de relación: existen dificultades en la relación entre dos o más personas debido a la aparición de comportamientos inesperados o inapropiados, estereotipos y prejuicios, etc.
- Problemas de información: los implicados pueden tener diferentes percepciones sobre algo, lo que impide que se pongan de acuerdo y se genera una discusión.
- Intereses y necesidades incompatibles: pueden ser materiales o inmateriales, pero al no coincidir provocan un conflicto.
- Por preferencias, valores o creencias: tienen una connotación emocional o psíquica. No compartir una serie de valores, creencias o preferencias puede impedir el acercamiento y la buena relación entre las personas.

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



- Conflictos estructurales: se refieren fundamentalmente a los roles que se asumen en una relación, a la simetría o asimetría de poder.

¿Como se puede resolver los conflictos?

Antes de tomar cualquier acción para paliar los efectos del conflicto, es necesario saber cuál es la raíz o la base del problema. Ahora bien, existen algunos principios que debemos aplicar si queremos resolver el conflicto:

- No hagas como que el problema no existe. Afróntalo e intenta resolverlo.
- Sé crítico y analiza tus fallos.
- Trata a la otra parte con respeto y educación.
- Explica tus opiniones y establece los puntos de unión.
- Sé empático con la otra parte y entiende su postura.
- Evita la confrontación.
- Mejora la comunicación: escucha activa.

¿QUÉ ES RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS?

Conflicto, discusión y cambio ocurren de manera natural en nuestras vidas, como también en las vidas de organizaciones, comunidades y naciones. La habilidad de encontrar una solución pacífica a desacuerdos a través de la resolución de conflictos es una habilidad que todos necesitamos para crear una sociedad pacífica y productiva.

Resolución de conflictos es la manera como dos o más individuos, u organizaciones encuentran una solución pacífica a los desacuerdos que enfrentan. Estos desacuerdos

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



pueden ser emocionales, políticos, financieros o todos ellos. Un conflicto habitualmente implica una disputa entre dos o más individuos u organizaciones.

He aquí algunas ocasiones donde la resolución de conflictos te puede afectar como individuo:

Tú mecánico te cobra el doble de lo que le cobró a tu marido por la misma reparación, y tú quieres que se te devuelva el cargo extra.

Tú jefe quiere transferirte a una división que no te agrada, pero tú preferirías quedarte donde estás.

Tus vecinos quieren construir un muro alto en el límite de su propiedad, pero éste bloquea la vista del río cercano a tu casa.

También hay oportunidades donde un conflicto entre su organización y otros grupos ocurre:

Tu grupo quiere construir residencias de bajo presupuesto alrededor del centro de la ciudad, pero los encargados de la zonificación de la ciudad se oponen.

Otra organización quiere un dividendo de la asignación de fondos que tu grupo ha conseguido.

El antiguo presidente de tu agencia está formando una agencia en competencia con la tuya que proveerá servicios similares a residentes de la ciudad.

¿Cómo obtener lo que quieren en situaciones como las mencionadas?

Tú vas a negociar para resolver el desacuerdo. Las metas de la negociación son:

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



Crear una solución con la que todas las partes puedan estar de acuerdo.

Trabajar para solucionar el conflicto lo más pronto posible.

Sin dañar, mejorar las relaciones entre las personas o grupos en conflicto.

Resolución de conflictos a través de la negociación puede ser beneficiosa para todos los involucrados. Generalmente, cada lado conseguirá más al participar en negociaciones que al irse por su lado. El cuento de Jack Sprat refleja esto: "Jack Sprat no podía comer vegetales, su esposa no podía comer carne, de modo que entre los dos terminaban sus comidas hasta lamer el plato. Jack y su esposa se beneficiaron al dividir sus comidas porque no querían las mismas cosas. ¡Algunas veces usted descubrirá lo mismo sobre su oposición! Resolución de conflictos puede ser una forma para que tu grupo consiga recursos que de otra manera estarían fuera de alcance.

¿POR QUÉ DEBERÍAS RESOLVER CONFLICTOS?

Como el cuento de Jack Sprat ilustra, una buena razón para negociar con tu oposición es para llegar a un acuerdo que beneficie a todos los participantes. En esta clase de situación, el conflicto puede tener una tremenda recompensa para tu grupo. Si hay un "ganador" en el conflicto, eso no necesariamente significa que también hay un "perdedor." Muchas veces, en una resolución cuidadosa, todos los participantes pueden "ganar" algo. Esta sección te dará consejos de cómo crear situaciones de ganar-o-ganar cuando estás resolviendo conflictos.

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



Hay también otras buenas razones para negociar:

Conocer más acerca de ideas, creencias, motivaciones y antecedentes diferentes del tuyo. Los negociadores exitosos son maestros en "caminar una milla en los zapatos de otro". Para poder resolver un conflicto

adecuadamente, necesitas aprender a ver el conflicto como lo ve el otro - ¡tu oponente! En el proceso, aprenderás mucho más acerca de la perspectiva y motivaciones de esa persona o grupo.

Para asegurar que las relaciones con los oponentes continúen y crezcan. Si haces las paces con tu oponente, conseguirás nuevos aliados en la comunidad. Negociaciones exitosas no dejan que nadie se vea como el perdedor, y preparan el camino para relaciones fáciles en el futuro.

Para encontrar soluciones pacíficas a situaciones difíciles. Las peleas usan recursos valiosos - tiempo, energía, buena reputación, motivación. Al negociar, evitas tener que gastar estos recursos en batallas. ¡Y en el proceso tal vez puedas hacer nuevos aliados y encontrar nuevos recursos!

¿CUÁNDO DEBERÍAS RESOLVER CONFLICTOS?

La resolución de conflictos es apropiada para casi cualquier desacuerdo. Nuestras vidas diarias son una serie de negociaciones. Preguntando por la blusa semi-abierta de tu hija adolescente cuando se dirige a la escuela en la mañana; convenciendo al conductor del autobús a tomar un billete en lugar de monedas cuando vas al trabajo; negociando con tu jefe para tener un papel más grande en el próximo entrenamiento de personal; pidiendo comida china en lugar de mexicana cuando tu pareja compra la cena mientras regresa a casa.

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



Debido a que cada uno encuentra situaciones como éstas todos los días, la habilidad de resolver conflictos es poderosa. Probablemente ya tienes una variedad de estrategias efectivas para tus conflictos más frecuentes. Dale a tu hija una prenda elegante; recuerda entregar el pago exacto en el autobús en algunas ocasiones; manda memos a tu jefe sobre tus logros más recientes en el trabajo; pon cupones para comida china en la maleta de tu pareja cuando se va a trabajar.

Para conflictos más serios, y conflictos entre grupos en lugar de individuos, tal vez necesites habilidades adicionales. Por ejemplo, ¿cómo deberías estructurar una reunión entre tu grupo y tus oponentes? ¿Cuándo deberías retirarte, y cuándo deberías luchar por más cosas? ¿Cómo deberías responder si tu oponente te ataca personalmente? Siga leyendo para más información en técnicas específicas para la resolución de conflictos.

¿CÓMO RESOLVER CONFLICTOS?

Hay siete pasos para negociar exitosamente la resolución de un conflicto:

Entendiendo el conflicto

Comunicación con la oposición

Lluvia de ideas para posibles soluciones

Eligiendo la mejor solución

Usando a un tercero como mediador

Explorando las alternativas



Manejando situaciones estresantes y tácticas de presión

1. ENTENDIENDO EL CONFLICTO

Los conflictos surgen debido a una variedad de razones diferentes. Es importante que sepas definir tu propia posición e intereses en el conflicto, y entender aquellos de tu oponente. Acá hay algunas preguntas para cuestionarte a ti mismo para que puedas definir mejor el conflicto. Esta lista de preguntas también aparece en la sección Herramientas de esta sección.

Intereses

¿Cuáles son mis intereses?

¿En qué estoy realmente interesado en este conflicto?

¿Qué quiero?

¿Qué necesito?

¿Cuáles son mis preocupaciones, esperanzas, miedos?

Posibles resultados

¿A qué clases de acuerdos podemos llegar?

¿Qué tercera persona, fuera del conflicto, puede convencer a una o ambas partes que el acuerdo propuesto es uno justo?

¿Qué estándar objetivo puede convencernos de que el acuerdo es justo? (una ley, una opinión experta, el valor de mercado de la transacción)

¿Hay algún precedente que nos convencerá de que el acuerdo es justo?

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



Sus intereses

¿Cuáles son los intereses de mi oposición?

Si estuviera en sus zapatos, ¿qué realmente me interesaría en este conflicto?

¿Qué quieren ellos?

¿Qué necesitan ellos?

¿Cuáles son sus preocupaciones, esperanzas, miedos?

Los intereses juegan un papel importante en comprender mejor el conflicto. En general, los grupos malgastan tiempo al "regatear sobre las posiciones". En lugar de explicar cuáles son los intereses de su posición, discuten sobre su "última oferta". Ésta no es una buena forma de negociar, porque fuerza a los grupos a quedarse en posición única y angosta. Una vez que se han comprometido a una posición particular, es bochornoso abandonarla. Pueden poner más esfuerzo en "salvar la cara" que en buscar una solución adecuada. Es usualmente más recomendable explorar los intereses del grupo, y luego ver que posiciones se adecuan a estos intereses.

Ejemplo:

Tu grupo de padres desea cambiar el libro de historia de la escuela local. Ustedes sienten que este libro no representa la historia de las poblaciones minoritarias adecuadamente. Usted va al Comité Escolar y dice, "El único libro que funciona para nosotros es "¡Las Personas de ..., y punto final!" Usted ha representado una posición en lugar de presentar sus intereses. Al poner una última oferta, está atrapado dentro de una posición. Si no convence al Comité Escolar de usar este libro, usted pierde. Una sugerencia: Una manera más efectiva de dirigirse al Comité Escolar sería expresar tus intereses. Podrías decir, "Estamos preocupados sobre la baja representación de

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



poblaciones minoritarias en el libro de historia actual, y queremos encontrar una alternativa." Al comunicar tus intereses, en lugar de una posición, estás dejando espacio para negociar, pero siguiendo siendo firme.

Generalmente, un mismo interés puede tener muchas posiciones. Por ejemplo, el Comité Escolar puede votar para suplementar el libro de historia con un paquete de artículos sobre minorías o añadir secciones sobre poblaciones minoritarias. Estas son diferentes posiciones que se dirigen al mismo interés.

2. COMUNICACIÓN CON LA OPOSICIÓN

Ahora que has pensado sobre tus propios intereses y aquellos de los otros involucrados, puedes comenzar a comunicarte directamente con tu oposición. Aquí hay algunos consejos para conversaciones productivas:

Pónganse en los zapatos del otro. Escuchen. Dejen que hablen. Sus opiniones son importantes para ti, porque sus opiniones son la fuente del conflicto. Si algo es importante para ellos, tú necesitas reconocerlo. ¡Por supuesto, reconocer no significa estar de acuerdo!

Deje que quien quiera, participe. Las personas que participen tomarán una parte en la resolución. Ellos querrán encontrar un buen compromiso.

Comuniquen lo que les perturba. Así bajan la carga emocional del desacuerdo.

¡Cuando los otros hagan lo mismo, no reaccionen emocionalmente! Si fuera el caso, pidan disculpas en lugar de responder con gritos. Disculparse no es una respuesta costosa, no los rebaja, y es a menudo una técnica reforzante porque puede abrir las puertas al entendimiento.

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



Escuchen activamente. Refraseen lo que han escuchado a modo de pregunta: "Déjame ver si entendí...Tú estás diciendo que... ¿Estoy en lo cierto?" Usted todavía puede permanecer firme mientras escucha. Escuchar, comprender, rephrasear no es lo mismo que estar de acuerdo.

Hablen de sí mismos, no de las motivaciones del otro: En el ejemplo anterior, podrías decir "Estoy molesto sobre el hecho de que mis hijos lean este libro de historia tan anticuado" en lugar de, "¿Cómo pudieron elegir un libro tan racista?"

Sea concreto, pero flexible. Habla sobre tus intereses, no sobre tu posición.

Eviten juicios prematuros. Sigán buscando y recogiendo información, hagan preguntas...todas las que sean pertinentes.

Nunca digan a la oposición: "Resolver este conflicto es problema de ustedes" Trabajen juntos para buscar una solución para todos.

Encuentren el modo de facilitar las decisiones de ellos. No los lleven a intentar "salvar la cara". Intenten encontrar un camino de que ellos tomen la posición de ustedes sin parecer en una posición débil. ¡Los egos son importantes en las negociaciones!

3. LLUVIA DE IDEAS PARA POSIBLES SOLUCIONES

Ahora que sabes cuáles son los intereses de ambas partes, y cómo comunicarse mejor con la oposición, puedes comenzar a pensar en soluciones. Mire a todos los intereses que ha escrito en su hoja de trabajo. Busque intereses comunes. A menudo ambas partes comparten muchos intereses. Por ejemplo, ambos grupos pueden querer estabilidad y respeto público.

Antes de comenzar la sesión de lluvia de ideas, piense cuidadosamente cómo va a establecer la reunión. Escriba claramente el propósito de la reunión. Trate de escoger

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



un pequeño grupo de 5-8 personas en total. Reúnanse en un ambiente neutral, cómodo y seguro, no la sede de los grupos en conflicto. Encuentren un facilitador neutral, alguien que pueda estructurar la reunión sin compartir sus sentimientos personales acerca del conflicto.

Para comenzar la lluvia de ideas, decide primero si quieres hacerlo con tu oposición, o solo con tu grupo. En cualquier caso, querrás tener algunas reglas básicas:

Trabaja en encontrar cuantas ideas sea posible. No juzgues o critiques las ideas todavía – esto mantendrá a las personas pensando con creatividad.

Intente maximizar sus opciones, no las minimice.

Examinen las soluciones de ganar-o-ganar, que permitan a ambas partes obtener algo de lo que quieren.

Encuentre una manera de hacer que las decisiones parezcan fáciles y fuertes.

Durante la reunión, siente a las personas lado a lado, mirando al "problema" - una pizarra o papel para poder escribir ideas. El facilitador le recordará a las personas sobre el propósito de la reunión, revisará las reglas básicas, y pedirá a los participantes que sigan esas reglas. Durante la lluvia de ideas, el facilitador escribirá las ideas en la pizarra o papel.

4. ELIGIENDO LA MEJOR SOLUCIÓN

Después de la reunión, necesitarás decidir qué solución es la mejor. Revise la lluvia de ideas. Identifique las mejores ideas que se encontraron. Estas son las ideas con las que trabajarás durante el proceso de resolución de conflictos.



La meta aquí es usar las habilidades y recursos de ambos grupos para obtener el mejor resultado para todos. ¿Qué resolución les da a ambos grupos? Esa resolución es probablemente la mejor.

5. USANDO A UN TERCERO COMO MEDIADOR

Mientras estés teniendo la lluvia de ideas y escogiendo una buena resolución, tal vez querrás usar a un tercero como mediador. Éste es una persona que no es de tu grupo ni del de tu oponente, pero alguien que ambos consideran justo. El mediador puede ayudar a ambos lados a acordar de acuerdo a un estándar con el cual se medirá la resolución. Estándares son una buena forma de medir tu acuerdo. Estos incluyen opiniones de expertos, leyes, precedentes (la manera en que las cosas se han resuelto en el pasado), y principios aceptados.

Por ejemplo, digamos que estás construyendo un nuevo parque de juegos para la escuela de tu ciudad. Estás en desacuerdo con el superintendente sobre la clase de materiales que se usarán para construir el parque de juegos. El superintendente quiere usar madera tratada químicamente, pero tú sientes que ésta no es segura. Un mediador puede leer las guías actuales de la industria maderera y decirte que clases de madera son consideradas seguras para los niños. Tal vez usted y el superintendente acordarán seguir el consejo de la industria maderera - en otras palabras, usar estos como el estándar.

Por supuesto, generalmente hay muchas clases de estándares. Tal vez halla otro grupo nacional de padres que sugiere ciertas guías de seguridad para parques de juegos. Un mediador puede ayudarte a ti y al superintendente a negociar sobre que estándar se debe usar.

Tu mediador también puede, por ejemplo, llevar a cabo tu sesión para la lluvia de ideas. Aquí hay otros posibles trabajos para el mediador:

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



Crear reglas básicas en las que tú y tu oponente acuerden (por ejemplo, pueden acordar no discutir en público el conflicto).

Crear un ambiente apropiado para las reuniones.

Sugerir maneras posibles para el compromiso.

Ser un "oído" para el enojo y miedo de ambas partes.

Escuchar a ambos lados y explicar sus posiciones al otro.

Encontrar los intereses detrás de las posiciones de cada lado.

Buscar alternativas de ganar-o-ganar.

Mantener a ambas partes enfocadas, razonables y respetuosas.

Prevenir que cualquier parte se vea como el perdedor.

Escribir un borrador de tu acuerdo con la oposición.

Ejemplo:

Tal vez Julieta esté considerando renunciar a su trabajo debido a que su jefe la quiera transferir a otra oficina. El mediador puede decir: "Parece que a Julieta no le importa ser transferida a la oficina en la ciudad. Lo que le preocupa es perder su posición. Julieta, ¿estás de acuerdo con esto? ¿Cómo podemos asegurar que ella no perderá posición si acepta ser transferida?"

6. EXPLORANDO LAS ALTERNATIVAS

Puede haber tiempos en donde, a pesar de tu trabajo duro y buena voluntad, no puedes encontrar una resolución aceptable para tu conflicto. Necesitas pensar sobre esta posibilidad antes de comenzar tus negociaciones. ¿En qué punto decides dejar las

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



negociaciones? ¿Cuáles son tus alternativas si no se puede llegar a un acuerdo con tu oponente?

Es importante que hagas una lluvia de ideas sobre las alternativas a la resolución tempranamente en el proceso de negociaciones, y que siempre tengas tu mejor alternativa en mente. Mientras consideras posibles acuerdos con tu oponente, compáralos con ésta "mejor" alternativa. Si no sabes cuál es esta alternativa, ¡estarás negociando sin la información necesaria!

Para poder encontrar una alternativa, comienza con la lluvia de ideas. Luego, considera los pros y contras de cada alternativa. Piensa qué alternativa es realista y práctica. También piensa como la puedes hacer aún mejor.

Al mismo tiempo, no te olvides de ponerte en los zapatos de tu oponente. ¿Qué alternativas pueden tener ellos? ¿Por qué las elegirían? ¿Qué puedes hacer para hacer tu decisión mejor que sus alternativas?

Roger Fisher y Danny Ertel le denominan a esta alternativa su MAPAN (Mejor Alternativa Para un Acuerdo Negociado). Usted puede leer más acerca de MAPAN en su libro Getting Ready to Negotiate.

7. MANEJANDO SITUACIONES ESTRESANTES Y TÁCTICAS DE PRESIÓN

Hasta ahora, hemos hablado sobre cómo negociar con un oponente relativamente razonable. Pero tienes que estar preparado a negociar con toda clase de oponentes, razonables o no. ¿Qué pasa si tu oponente es más poderoso y tiene más influencia que tú? ¿Qué pasa si eligen un cuarto pequeño, caluroso y sin ventanas para su reunión? ¿Qué pasa si se rehúsan a reunirse o hablar contigo?

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



Todas estas situaciones son estresantes, con la intención de poner presión adicional sobre tus hombros para obtener resultados rápidos. Cuando una situación como esta ocurre, mantente calmado, y muévete despacio. No te enojés o hagas una decisión apresurada. En lugar de eso, habla sobre la táctica de presión sin juzgar.

ACÁ HAY ALGUNAS SITUACIONES POSIBLES:

¡Mi oponente es más poderoso!

Si ya decidieron cuál es su mejor opción, no teman. Siempre tendrán el recurso de retirarse en cualquier momento y tomar esa opción. Piensen en todo lo que pueden hacer, y todo lo que el mediador puede hacer. Aunque seas débil, estarás negociando con toda la información disponible.

¡Mi oponente está jugando sucio!

Cuando tú oponente usa una táctica sucia, no pretendas que no existe, y no le pagues con la misma moneda. Denuncien abiertamente lo que están observando. Describan la situación sin juzgar a su oponente. No te olvides que nunca tienes que quedarte en un lugar en donde no quieres estar. Simplemente puedes decir, "Al parecer no están listos para negociar hoy... avísennos cuando esto ocurra."

¡Mi oponente no cede!

Si su oponente se muestra inflexible, impermeable a sus puntos de vista, no hagas lo mismo: "Si ustedes no cambian su decisión, ¡nosotros tampoco lo haremos!" Pero perderás si insistes en quedarte en tu posición. Trata la posición de tu oponente como una posibilidad real. Hagan innumerables preguntas. Escuchen la lógica de esa posición. Entiendan cuáles son sus intereses, y qué quieren realmente. Aprenda en qué

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



se basan para criticar tus ideas. Mientras más conozcan sus motivaciones, mejor será la resolución que puedas inventar.

COMO RESOLVER CONFLICTOS Y MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS

Debemos Saber La Verdad

Hay que recordar que cada diferencia de opinión tiene, al menos, tres puntos de vista. i) el punto de vista propio; ii) la posición de la otra persona; y iii) la perspectiva de un tercero. Probablemente la opinión del tercero esté más cerca de la objetividad. Esta conjunción de posiciones nos permite tener una perspectiva más amplia de cualquier conflicto. Además, nos permite fundamentar nuestra opinión de una manera más versátil. Todo ser humano se enriquece al abordar su punto de vista desde esta relación múltiple de un conflicto.

Hay que mantenerse sereno, sobre todo sí hay otros seres humanos furiosos que “pierden la cabeza”. Se debe tener el control sobre las emociones, no hay que perder la calma. Se deben demostrar los puntos de inconformidad, ante el otro ser humano, mesuradamente, y no se deben realizar acciones o proferir acusaciones de las que uno pueda arrepentirse.

Hay que tener calma antes de emitir una opinión que pueda causar controversia. Se debe tener en cuenta que la relación entre los seres humanos es lo más importante.

Hay que tratar a todo ser humano -con el que uno tiene contacto- con el respeto que uno se prodiga a sí mismo. Las relaciones que tienen éxito son aquellas en las que se trata bien a los demás seres humanos, es la mejor relación interpersonal en todos los sentidos.

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



Hay que buscar el lado “positivo” y “agradable” de los conflictos, aún de aquellas situaciones más complicadas y dolorosas. Esta disciplina ayudará a pasar más fácilmente los momentos difíciles y a convertir los problemas en oportunidades.

Hay que tener el hábito de hacer preguntas y, sobre todo, aprender a escuchar las respuestas de los otros seres humanos. Es preciso preguntar antes de reaccionar. Algunas veces agredimos y después preguntamos, por lo que debemos, primero, escuchar para poder contestar coherentemente.

Hay que pronunciarse en forma mesurada ante cualquier situación, no debemos decir o hacer gesto alguno que pueda herir o hacerle daño a otro ser humano. Los proverbios contienen la sabiduría del sentido común, en ese sentido “todo lo que uno haga, se devolverá”. El ser humano no recuerda tanto lo que se dice o se hace, sino la intención con lo que se hace o se dice.

Hay que comprender -con claridad- la diferencia entre el análisis amigable y la crítica destructiva. Tenemos que observar si el propósito de las palabras de un ser humano son para ayudar, desahogarse o para hacer daño.

Hay que tener presente que el sesgo de tolerancia hacia los demás seres humanos nos permite ganar una posición de confianza sobre aquellos humanos intolerantes. Nuestra mejor disposición de diálogo genera las condiciones para que los otros sean pacientes y tolerantes incluso en los aspectos no muy gratos de la personalidad del interlocutor.

El líder –humano- debe reconocer sus errores y aceptar responsabilidades. Hay que tener presente que un conflicto bien manejado fortalece la relación de confianza entre seres humanos. Además, ayudar a cada ser humano para que aprenda o a conocer las diferencias de los otros seres humanos que lo definen.

Así mismo, el líder –humano- debe recibir por igual a todos los demás seres humanos que lleguen a su vida por cualquier razón y en cualquier tiempo.

I.E. SANTA CATALINA DE SIENA

I.E con reconocimiento Oficial mediante la Resolución N 10030 de octubre 11 de 2013, emanada de la secretaría de Educación de Medellín

DANE: 105001001716 NIT 900707080-1. SANTA CATALINA DE SIENA



La madurez del ser humano se puede resumir en lo siguiente:

Madurez es la habilidad de controlar la ira y resolver las discrepancias sin violencia o destrucción: es tener paciencia, es la voluntad de posponer el abrazo inmediato en favor de un beneficio de largo plazo, es ser perseverante, es la habilidad de sacar adelante un proyecto o una situación a pesar de tener fuerte oposición y retrocesos decepcionantes.

Madurez es la capacidad de encarar disgustos, frustraciones, incomodidades y derrotas sin quejas ni abatimientos: es ser humilde, es ser suficientemente grande para decir «me equivoqué», y cuando se está en lo correcto, la persona madura no necesita experimentar la satisfacción de decir «te lo dije».

Madurez es la capacidad de tomar una decisión y sostenerla. Los inmaduros pasan sus vidas explorando posibilidades para finalmente no hacer cosa alguna.

Madurez significa confiabilidad, mantener la propia palabra, superar la crisis. Los inmaduros son maestros de la excusa; son los confusos y desorganizados. Sus ideas son una confusión de promesas rotas, amigos perdidos, negocios sin terminar y buenas intenciones que nunca se convierten en realidad.

Madurez es el arte de vivir en paz con lo que no se puede cambiar.