

## RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS: LA COMUNICACIÓN ES CLAVE



Los conflictos son situaciones en que:

- + Dos o más personas entran en oposición o desacuerdo e intereses y/o posiciones incompatibles.
- + La relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se haya decidido para abordarlo.

En este sentido, los conflictos son inevitables, a veces impredecibles, pero la gran mayoría de ellos se pueden resolver

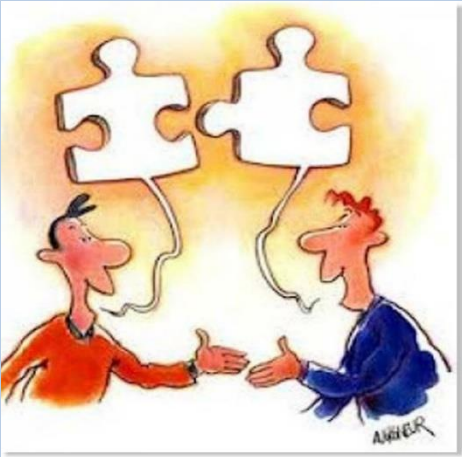


¿Cuál es la mejor actitud para resolver un conflicto?

- + Una buena comunicación y una disposición a resolver el conflicto.
- + Tratar de entender el origen del conflicto y proponer soluciones.

## ¿Cómo lograr una buena comunicación?

- + Escuchar activamente a la otra persona.
- + Cuidar las palabras e incluso los gestos, ya que todo transmite una idea.
- + Evitar los siguientes errores que son los más frecuentes que solemos cometer en un acto comunicativo:
  - El emisor/a no tiene claro lo que quiere expresar.
  - El emisor/a se expresa de forma ambigua o utiliza palabras que no se entienden.
  - El receptor/a comprende mal el mensaje.
  - El receptor o receptora da por hecho



### Bibliografía:

Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar, División de Educación General del Ministerio de Educación de Chile, 2006.