

PROGRAMA DE APOYO  
EMOCIONAL Y PSICOLÓGICO

# GACETA DESARROLLO HUMANO

PROGRAMA DE APOYO EMOCIONAL Y PSICOLÓGICO

## Manejo de CONFLICTOS



 TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA  
DE LA CIUDAD DE MÉXICO

 Oficialía Mayor  
TSJCDMX

 Recursos Humanos  
TSJCDMX

Dirección de Administración de Personal  
Subdirección de Capital Humano

Tercer Bimestre 2019

# DIRECTORIO

Mag. Rafael Guerra Álvarez  
Presidente del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México

Mtro. Sergio Fontes Granados  
Oficial Mayor

Ing. José Ulises Cedillo Rangel  
Director Ejecutivo de Recursos Humanos

Lic. Karla Vázquez Valverde  
Directora de Administración de Personal

Mtra. Leticia Hernández Barreto  
Subdirectora de Capital Humano

## COLABORADORAS:

María Guadalupe Urrutia Tapia  
(Pedagoga)  
Jefa de Unidad Departamental

Adriana Isabel Sánchez Silva (Psicóloga)  
Profesional Dictaminador de Servicios Especializados

Alicia Esperanza Ocampo Costa  
(Psicóloga)  
Administrativo Especializado

María Vianey Vidal Zuñiga (Psicóloga)  
Administrativo Especializado

Ana María Maldonado Arzate  
Administrativo Especializado

Paola Andrea Bermúdez Ramírez  
(Psicóloga)  
Administrativo Especializado

Psicólogos PAEP  
Técnicos Especializados

## DISEÑO EDITORIAL

Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

LDP. Heiddy Castillo Zapata (Diseñadora)  
Especialista en Teleinformática

<b>EDITORIAL</b>	<b>4</b>
<b>REFLEXIÓN DEL MES</b>	<b>6</b>
<b>EN LIBRERÍAS</b>	<b>8</b>
<b>LA PSICOLOGÍA DE HOY...</b>	<b>11</b>
El conflicto	<b>12</b>
Tipos de conflicto	<b>14</b>
¿Qué relación existe entre conflicto y emoción?	<b>15</b>
<b>CONSTRUYÉNDONOS</b>	<b>16</b>
Modelo a seguir para el manejo de conflictos	<b>17</b>
Técnicas basadas en resolución de conflictos	<b>19</b>
Habilidades y estrategias para regular un conflicto	<b>21</b>
<b>AYUDÁNDONOS</b>	<b>27</b>
El conflicto como oportunidad para aprender	<b>28</b>
<b>SALUD</b>	<b>30</b>
Estrés y enfermedades psicosomáticas	<b>31</b>
Referencias	<b>32</b>
Acervo de la Gaceta Desarrollo Humano	<b>33</b>
<b>ENTRETENIMIENTO</b>	<b>34</b>

Liga de acceso a todas las Gacetas de Desarrollo Humano:

<http://intranet.tsjcdmx.gob.mx/gaceta-de-desarrollo-humano/>

GACETA DESARROLLO HUMANO es una publicación bimestral, para cualquier aportación, comentario y/o información sobre el contenido de la misma, puede comunicarse al teléfono: 9156-4997, extensión 511757.

## EDITORIAL

El Programa de Apoyo Emocional y Psicológico, presenta la gaceta "Manejo de Conflictos Interpersonales".

El conflicto forma parte de la vida, aunque cada persona tiene una forma de mirar el mundo que merece respeto, hay ocasiones y puntos de vista diferentes que se requiere establecer acuerdos para poder lograr un objetivo común, ya sea laboral, familiar o personal.

Contar con herramientas que permitan solucionar este tipo de situaciones desde un lugar de oportunidad es importante, entender que no hay un enemigo o una persona a vencer, sino una situación en la que dos individuos pueden tener necesidades distintas y en la medida que el diálogo, la empatía y el respeto se pongan al frente, se llegará a un punto de encuentro, en el que quizás no se tenga exactamente lo que se quiere, pero sí, realmente lo que se necesita.

No hay una respuesta única a la hora de resolver conflictos, cada situación requiere respuestas distintas y tampoco existen respuestas perfectas, pues las relaciones humanas no lo son, los conflictos para ser solucionados pretenden que seamos flexibles y nos permitamos movernos de los lugares habituales para encontrar perspectivas distintas que nos lleven a esa resolución.

En esta propuesta, se tiene por objetivo compartir algunos elementos prácticos para la solución de conflictos si bien son reales, pueden ser de ayuda al abordar este tipo de experiencias, un mapa en el cual trabajar la propia creatividad.

Otro elemento importante a tomar en cuenta es saber que dentro del conflicto interpersonal, existen reacciones emocionales y "enganches", lo cual evidencian un sentimiento de ser "atacados" y/o menospreciados; todo esto nos pasa a nivel interno. La importancia incide en aclararlo a la hora de abordar un conflicto interpersonal, "acomodarse" así mismos, ser consciente de lo que nos pasa, en el momento de negociar con el otro, podamos permanecer lo más claros y equilibrados posible.

La diversidad ha fortalecido a la sociedad humana, nos beneficiamos de tener muchos puntos de vista y formas de pensar sobre un mismo problema, sin embargo, esto es una ventaja y al mismo tiempo, puede convertirse en una desventaja, pues la diferencia también es el lugar donde se genera un conflicto. El modo de actuar y reconocer las necesidades propias de las y los otros, nos provee de aprendizaje para ejercer la tolerancia y el respeto, sobre cada forma de pensar, si evitamos cada intento de solución o comunicación, en la resolución de un conflicto, es posible que nuestras relaciones terminen dañándose.

Para ello, el beneficio que aporta esta propuesta e invitación para no perder de vista el conflicto con "otros ojos", no como una reafirmación de nuestras diferencias, sino como una oportunidad de acercamiento como individuos y sociedad.

Equipo PAEP

A woman with her hair in a bun is looking through a magnifying glass at her eye. In the background, there is a digital graphic of a human brain composed of interconnected nodes and lines, with a glowing blue and purple aura. The overall theme is reflection and technology.

## REFLEXIÓN DEL MES

### LA INUTILIDAD DE LAS DISCUSIONES

*“Era un matrimonio que discutía constantemente. En los muchos años que llevaban casados, no recordaban una sola cosa en la que hubieran estado de acuerdo. Después de décadas de práctica, la más leve y mínima circunstancia era motivo suficiente para enzarzarse en una pelea. Al igual que dos niños pequeños tratando de ver quién consigue mayor número de caramelos o qué vaso está más lleno, ambos cónyuges vivían con la sensación de ser víctimas de una injusticia o un agravio. “Tú tienes más que yo. El tuyo es mejor que el mío. La última vez tú te quedaste con el mayor. Quiero el que tú tienes”.*

*Un día el marido volvía andando a su casa desde el trabajo, cuando pasó frente a un huerto vecino. Allí, en un melocotonero repleto de fruta verde, había tres melocotones maduros. El hombre saltó la verja y robó los melocotones.*

*Cuando llegó a su casa le ofreció uno de los melocotones a su mujer y se guardó los otros dos para él. Viendo esta actitud, la mujer comenzó a gritarle: ¿Por qué me das sólo uno y tú te quedas dos? He estado todo*

*el día en casa trabajando como una esclava. Me merezco el otro melocotón. Además, ¿cómo sé que no te has comido ya alguno de camino a casa?*

*El marido se encolerizó. Yo también he estado trabajando todo el día, chilló y más duro que tú. Tengo un jefe al que rendir cuentas. No me puedo sentar tranquilamente y pretender que he estado trabajando todo el día, como tú haces... No me puedo pasar el día mirando la televisión o charlando con los vecinos. En cualquier caso, yo he conseguido la fruta. Me merecía los tres melocotones. Tienes suerte de que te haya dado uno. Y de esta forma la pelea continuó.*

*Los ánimos se encrespaban y las voces fueron en aumento. Ninguno de los dos renunciaba a su postura de supuesta superioridad moral. Para un extraño, unas piezas de fruta no hubieran parecido motivo suficiente para un conflicto generador de tanta tensión e infelicidad, pero para la pareja la pelea se estaba convirtiendo en una cuestión de vida y muerte. Cualquiera de ellos podía haber ofrecido el tercer melocotón al otro, pero ninguno quería hacer el sacrificio. Podían haber planteado partir por la mitad ese melocotón, para de esta forma tener porciones iguales, pero en su codicia ninguno estaba preparado para ser tan considerado. Tanto el marido como la mujer creían que merecían el melocotón más que el otro y no estaban preparados para ceder. Compartir no era suficiente.*

*Cansado de la actitud persistente de su mujer, el marido le propuso una apuesta. Te apuesto mi melocotón extra, le gritó, a que no puedes callarte y permanecer*

*en silencio. Aquel que de nosotros permanezca más rato quieto conseguirá dos melocotones. La mujer se fue a la cama. El marido se tendió en el sofá. Los dos estaban tan decididos a vencer que mantuvieron su silencio. A lo largo de todo el día siguiente persistieron en su actitud y también dos días después. Los días se fueron sucediendo. Ambos rehusaron moverse. Ni comían ni bebían. Después de que la casa permaneciera una semana de silencio, los vecinos empezaron a sentir curiosidad. Cuando se decidieron a entrar para investigar lo que sucedía se encontraron a los dos esposos tumbados, pálidos y en silencio. Pensando que la pareja estaba muerta, los vecinos contactaron con los servicios funerarios.*

*A ambos les pusieron la mortaja en féretros distintos. Cuando el encargado de la funeraria empezó a clavar la tapa del ataúd del marido, el hombre empezó a gritar, horrorizado ante la perspectiva de ser enterrado vivo. ¡Estáis locos! ¿No veis que todavía estoy vivo?, gritó. La mujer saltó de su ataúd todavía abierto. ¡Ajá!, exclamó entusiasmada. He ganado. He conseguido el tercer melocotón.*

*Marido y mujer salieron corriendo hacia su casa, tratando de arrebatar al otro el melocotón. Cuando llegaron vieron que los tres melocotones todavía estaban en la encimera de la cocina... ¡podridos!"*

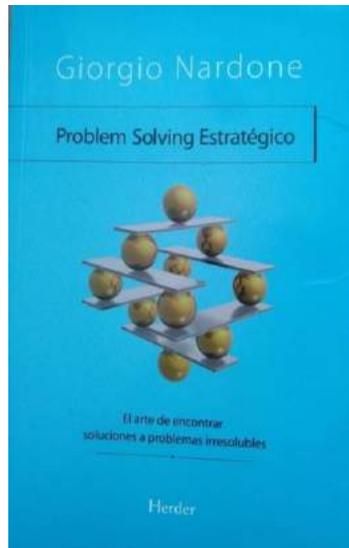
**Fuente:**

**"El empleo de metáforas en psicoterapia. 101 Historias curativas". George Burns. Ed. Elsevier Masson**



**EN  
LIBRERÍAS**





## PROBLEM SOLVING ESTRATÉGICO

Giorgio Nardone

En este libro Giorgio Nardone y colaboradores ofrecen un modelo (Problem Solving Estratégico), que puede aplicarse a cualquier tipo de problema, que van desde dificultades de tipo laboral en empresas y corporaciones, pasando por la investigación empírica hasta el abordaje de casos clínicos.

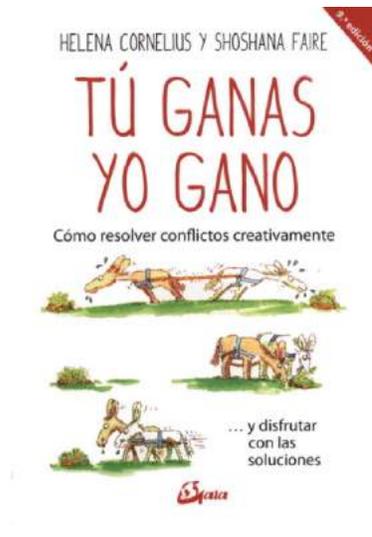
Este modelo se erige como una propuesta para abordar las dificultades humanas, y hasta las patologías, a través de procedimientos lógicos rigurosos y también creativos, que permitan la búsqueda de soluciones para lograr un equilibrio funcional en contextos de interacción humana. Una de las premisas en las que se apoya este modelo, es el considerar que, si existe un problema, también hay

una solución. Para ello resulta necesario:

- Definir el problema
- Determinar y acordar el objetivo a alcanzar
- Evaluar las soluciones intentadas que han mantenido el problema en vez de solucionarlo
- Corregir el tiro progresivamente y
- Solución.

Dicho esto, el objetivo será desbloquear las situaciones problema e inducir a la acción de cambio.

Sus aplicaciones pueden ser atractivas para líderes que coordinan grupos de profesionales, enfocados a objetivos establecidos, cuyo interés es el óptimo resolutivo de problemas.



## TÚ GANAS YO GANO Helena Cornelius

Desde situaciones de ligera incomodidad hasta confrontaciones más serias, todos los días nos vemos implicados en conflictos de uno u otro tipo. Por lo general, las tres únicas posibles salidas que creemos que existen para resolverlos son ganar, perder o pactar, sin embargo, "TÚ GANAS, YO GANO" nos proporciona una nueva vía mediante la cual los contrincantes se convierten en compañeros y salen ganadores. Con una amplia experiencia en el campo de la resolución de conflictos, las autoras nos muestran cómo desvelar los entresijos de cualquier situación conflictiva para obtener el resultado más satisfactorio posible para todos los implicados.

Esta obra promueve la tolerancia y la solidaridad desde la realidad más cotidiana, y es vivamente recomendable para parejas con desavenencias, padres con hijos problemáticos, empleados y jefes con conflictos laborales... y también políticos «pillados y cegados por el poder», en definitiva, para todas aquellas personas que buscan soluciones creativas a los desafíos de su vida que se presentan bajo la forma de conflictos.

# LA PSICOLOGÍA ...DE HOY





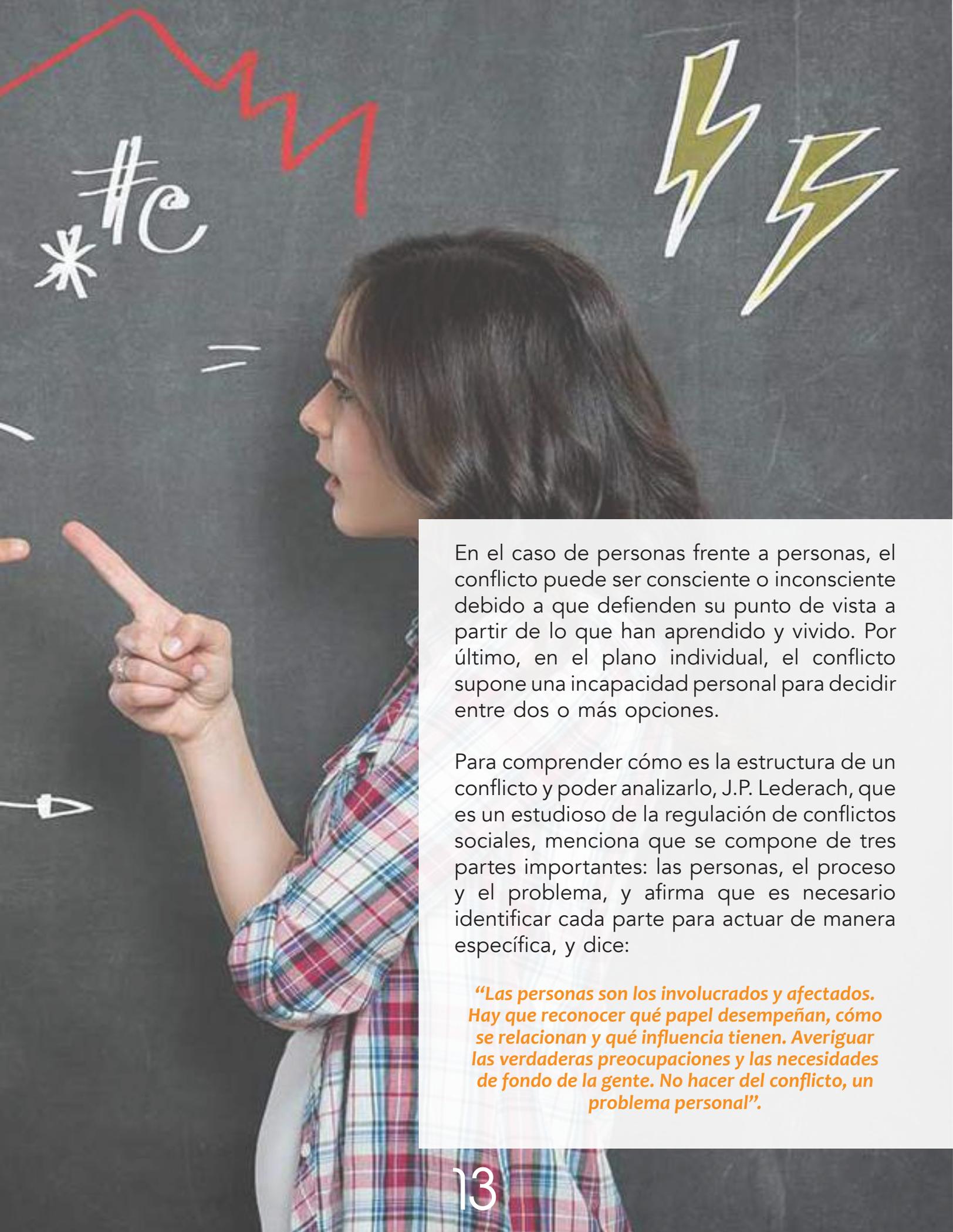
# El conflicto

## ¿Qué viene a la mente cuando pensamos en la palabra conflicto?

Tal vez imaginamos problemas, peleas, oposición, escasez, malos ratos y/o confrontación, ya sea, entre dos personas o un grupo de individuos que tienen diferentes creencias, motivaciones, valores, así como distintas miradas de la realidad, por lo que cada parte actúa respondiendo a sus propias percepciones y emociones.

Con lo anterior, podríamos decir que el conflicto es un fenómeno que se presenta cuando no hay un acuerdo debido a diferencias en las opiniones.

El conflicto se puede presentar en el plano del grupo siendo una lucha consciente con otros grupos en los que sus integrantes tienen los mismos o similares objetivos.



En el caso de personas frente a personas, el conflicto puede ser consciente o inconsciente debido a que defienden su punto de vista a partir de lo que han aprendido y vivido. Por último, en el plano individual, el conflicto supone una incapacidad personal para decidir entre dos o más opciones.

Para comprender cómo es la estructura de un conflicto y poder analizarlo, J.P. Lederach, que es un estudioso de la regulación de conflictos sociales, menciona que se compone de tres partes importantes: las personas, el proceso y el problema, y afirma que es necesario identificar cada parte para actuar de manera específica, y dice:

***“Las personas son los involucrados y afectados. Hay que reconocer qué papel desempeñan, cómo se relacionan y qué influencia tienen. Averiguar las verdaderas preocupaciones y las necesidades de fondo de la gente. No hacer del conflicto, un problema personal”.***



El proceso es la forma en que el conflicto se desarrolla y cómo las partes intentan resolverlo o zanjarlo. Regularmente, intervienen las relaciones de poder (económico, acceso a recursos, control, etcétera.) que pueden degenerar en la amenaza como único modo de influir en otros para producir el posible cambio que mejore la situación. Intentar proponer opciones positivas que no desafíe a las partes.

El problema es el hecho de divergencia entre las partes. Es necesario distinguir entre conflictos reales (aquellos que la satisfacción de una parte impide la otra) o conflictos innecesarios.

De esta forma, se llega a la conclusión, que la comprensión de un conflicto se facilita si se distinguen las diferentes facetas y como consecuencia buscar y encontrar las soluciones más adecuadas para las partes involucradas.

## Tipos de conflicto

Existen muchos tipos de conflictos, entre los que mencionaremos los sociales, familiares, laborales, personales, materiales, reales, irreales, grupales y de poder. A cada tipo le corresponde una solución concreta y distinta ya que emergen desde áreas diferentes.

Los conflictos intercolectivos e interpersonales se presentan en varias formas, que pueden ser verbales, con una fase de resistencia pasiva sin violencia hasta la forma violenta. Es por ello que los psicólogos hablan de una escala de relaciones interpersonales desacordes, que a menudo comienzan con una envidia inconsciente o un intento de igualar a otro y desemboca a través de una fase de rivalidad y competencia en violento y abierto conflicto.



## ¿QUÉ RELACIÓN EXISTE ENTRE CONFLICTO Y EMOCIÓN?

Las emociones nos llevan a actuar casi de manera automática. La palabra emoción en su origen, significa “movimiento hacia” esto sugiere que en toda emoción hay una tendencia hacia la acción.

Las emociones que surgen ante un conflicto o al tener diferencias con alguien más, muchas veces nos impiden ser asertivos, reaccionamos, agredimos o evitamos el conflicto y tomamos una actitud de “GANAR-PERDER” ante el otro. Provocan la atención a las actitudes de los demás, juzgándolos y reaccionando, en lugar de mirar hacia nosotros mismos, identificando qué nos está pasando y darnos cuenta que éstas reacciones pueden llevar a resultados perjudiciales.

Dejarse llevar por las reacciones emocionales, propicia dejar de

escuchar a los demás, “TENER LA RAZÓN” se convierte en lo más importante y se disminuyen las posibilidades de generar empatía con puntos de vista y argumentos, diferentes a los nuestros. Es por eso que, en este espacio, se quiere señalar que lo importante es manejar nuestras emociones de manera adecuada ante una situación de conflicto, aprendiendo a detenerse cuando hay una reacción emocional, sobre todo con sentimientos como la ira y la frustración que pueden desencadenar conductas violentas.



**CONSTRUYÉNDONOS**

## Un Modelo a seguir para el manejo de conflictos

Cuando surge un problema, habitualmente se tiene una tendencia a solucionar acudiendo a la experiencia previa en situaciones idénticas o similares, pero ocurre que, en muchas ocasiones, estas estrategias no funcionan y en lugar de pensar en estrategias alternativas, se opta por continuar aplicando las mismas medidas, pensando que ésta será la mejor solución. Nardone (2010), afirma que la intervención estratégica se basa en: “conocer un problema a través de sus soluciones”, es decir, conocer la realidad a través de las estrategias que pueden cambiarla. Por lo tanto, los pasos a seguir para el manejo de conflictos son:

### A) Definir el problema:

Precisar los términos de un problema significa dedicar un tiempo prudente al análisis de:

- ¿En qué consiste el problema?
- ¿Quién está implicado en el problema?
- ¿Dónde se produce el problema?
- ¿Cuándo aparece? y ¿cómo funciona?

Esto supone describir de la forma más práctica posible, los términos de la situación problemática, hasta lograr su imagen específica. Al tener que definir el problema, estamos intentando eliminar aquellas otras estrategias engañosas que hemos utilizado en otras ocasiones y sobre todo y más importante al analizar el problema, le estamos viendo desde perspectivas distintas que anteriormente y muy probablemente, no hayamos descubierto.

## B) Determinar y acordar el objetivo:

Una vez definido el problema, hay que intentar describir cuáles son los cambios concretos (¿A dónde queremos llegar?), que una vez realizados, permitirían afirmar que el problema ha sido resuelto.

En este punto es de suma importancia diferenciar entre las creencias, valores y la necesidad real, ya que las formas por lo que reaccionamos y actuamos dependen mucho de las experiencias mediante las cuales construimos nuestra propia forma de entender el mundo. Y es entonces, cuando pueden empezar los conflictos porque cada cual confiere un valor distinto a un mismo hecho.

En consecuencia, determinar cuál es la realidad concreta que hace que se considere que se ha alcanzado el objetivo, permite puntualizar de forma inequívoca cuál ha de ser el eje de la intervención, manteniendo bajo control las posibles evoluciones engañosas del proceso de cambio.

## C) Solución del conflicto:

En este momento, se identifican y evalúan los intentos fallidos que se han llevado a cabo anteriormente para resolver el problema, esto nos ayuda a centrarse en buscar soluciones alternativas (por ejemplo, un plan B o C, etcétera), en consecuencia, se eliminan aquellos intentos fallidos.

Analizar lo que no ha tenido éxito, nos permite centrarnos en la dinámica concreta que mantiene un problema o, por el contrario, lo puede cambiar.

# Técnicas basadas en la resolución de conflictos

## 1.- La técnica de cómo empeorar:

Es importante observar también las soluciones que podrían ponerse en práctica en el futuro y fallar. Este punto consiste en responder a la siguiente pregunta: Si quisieras hacer empeorar la situación en vez de mejorarla, ¿cómo podrías hacerlo?

Se trata de enumerar y describir todas las posibles maneras de hacerlo, siempre expresadas en términos precisos y concretos, de manera individualizada cada una de ellas, con este método, al conocer con claridad todas aquellas posibles soluciones que podrían agravar el problema, en lugar de resolverlo.

Esto juega un rol importantísimo en la solución, debido a que tiene el efecto de crear una aversión sobre todas las posibles acciones que han fallado anteriormente y de lograr el conocimiento de que las soluciones puestas en práctica hasta el momento han mantenido vivo el problema; como consecuencia, el cambio es inevitable, con lo que se crea una fuerte motivación impulsora hacia el objetivo deseado, por lo tanto, la atención deberá centrarse, a partir de este momento, en cómo evitar esas soluciones que no permiten resolver el problema.

Partiendo en este hecho, se pone en marcha una nueva visión que permite construir, además del bloque frente a aquellas acciones o decisiones que sean contrarias, una solución alternativa que sea eficaz para resolver el problema.

## 2.- La técnica del escenario más allá del problema:

Para centrarse aún más en el objetivo para alcanzar; en la práctica, se trata de preguntarse cuál sería el escenario, respecto a la situación que hay que cambiar, una vez que el problema estuviese completamente resuelto, o una vez que el objetivo estuviera del todo alcanzado. Se debe imaginar cuáles serían todas las características de la situación ideal, tras haber realizado el cambio estratégico.

## 3.- La técnica del escalador:

Esta técnica toma el nombre de la actuación de los guías alpinos expertos a la hora de planificar la escalada de una montaña. Cuando estudian el camino que hay que seguir, en vez de partir de la base de la montaña, los guías parten de la cima y trazan la ruta y sus etapas hacia atrás hasta la base. Este procedimiento sirve para evitar el trazado de rutas que se desvían del objetivo y permite seguir el camino más fácil hasta la cima. Cuando se tiene un problema difícil de resolver, para construir una estrategia eficiente y eficaz, es útil partir del objetivo que hay que alcanzar e imaginar el estadio inmediatamente anterior, luego el anterior a este y así sucesivamente hasta llegar al punto de partida. Esto significa, fraccionar el objetivo en una serie de micro objetivos que parten del punto de llegada para volver al primer paso que hay que seguir.

Esta estrategia intuitiva permite construir fácilmente la secuencia de acciones que hay que realizar para resolver un problema, partiendo del cambio más pequeño y concreto posible. Debemos ser conscientes de que los conflictos siempre van a existir, por lo tanto, lo importante es la forma cómo se reacciona a ellos. Por indiferencia en ocasiones, las personas consideran el conflicto como algo dañino ya que en el momento que se origina nos hace salir de la zona de confort, generando emociones que crean malestar. Sin embargo, el conflicto puede ser una oportunidad de crecimiento y mejora de las relaciones interpersonales con las personas que están implicadas.



# Habilidades y estrategias para regular un conflicto

La solución de conflictos requiere de habilidades y estrategias que vayan encaminadas en resolver el conflicto. Las habilidades que favorecen este objetivo competen a cuestiones individuales y una de ellas es la escucha.

## Capacidad de escucha

Saber escuchar es una habilidad principal para regular un conflicto ya que nos permite identificar los puntos de vista más importantes de las personas involucradas en la problemática.

### **Algunos beneficios de la escucha en el conflicto**

- Se pueden entender el origen y causas del conflicto
- La escucha activa favorece a un ambiente de confianza.
- Facilita la expresión de sentimientos.
- Mejora la relación con las partes involucradas.

### **Aspectos a tener en cuenta para la escucha activa:**

- Favorecer un ambiente libre donde las personas puedan expresar sus emociones.
- Promover un ambiente de confianza.
- Evitar prejuzgar ni juzgar a la persona.
- Mostrar interés en solucionar el conflicto.
- Respetar los diferentes puntos de vista.
- Escuchar con empatía.
- Responder a lo que se nos comunica.



# Empatía

La empatía se refiere a la capacidad para entender la realidad de las otras personas, su necesidad, sentimientos y expectativas. Dentro del conflicto, la empatía es fundamental para encontrar posibles soluciones, ya que permite comprender la experiencia de las personas involucradas en el conflicto.

De igual manera, la empatía puede ayudar a reforzar las relaciones interpersonales y se muestra una disposición de ayudar, puede permitir un diálogo que favorezca la expresión de necesidades y expectativas del problema.

# Diálogo

El diálogo es una conversación encaminada a la búsqueda del entendimiento, que implica estar en contacto físico y mental con las personas, comprendiendo sus ideas y sentimientos, favoreciendo un espacio de confianza y respeto.

La empatía y la escucha activa, forman parte de la estructura del diálogo es por eso, que para emprender un adecuado estilo de diálogo se necesita estas dos habilidades.

## Características del diálogo

- Es colaborativo: dos o más partes trabajan conjuntamente para alcanzar un entendimiento mutuo.
- El objetivo es alcanzar un planteamiento o entendimiento compartible.
- La escucha es activa: se escucha a la otra parte para comprender mejor lo que nos quiere expresar.
- Muestra los prejuicios y presunciones para su re-evaluación
- Provoca la reflexión sobre la propia posición.
- Abre la posibilidad de alcanzar una solución mejor que cualquiera de las originales.
- Crea una actitud de pensamiento abierto, una aceptación de poder cometer equivocaciones o de cambiar ideas.
- Impulsa la búsqueda de acuerdos básicos.
- Implica una preocupación auténtica por la otra persona y evita minimizar y ofender.



# Estrategia en la resolución del conflicto

## Negociación

La negociación es un método que busca llegar acuerdos, donde las personas involucradas cooperan activamente en el intercambio de ideas y posturas con la finalidad de alcanzar el beneficio de todos. Las partes interesadas pueden estar en desacuerdo en los objetivos de las y los integrantes, sin embargo, son capaces de ceder en alguna postura con la intención de llegar a un punto de acuerdo.

## Mediación

La mediación es una estrategia voluntaria donde una persona imparcial y ajena al conflicto busca generar soluciones y alternativas que favorezcan a las y los interesados. El mediador promueve la comunicación asertiva por medio de estrategias adecuadas y fungiendo un papel neutral, con el objetivo de llegar acuerdos equitativos para todos.

## ¿Qué es la resolución de conflictos?

Es una actividad que está enfocada a prevenir, evitar que se agrave la problemática y/o reducir los elementos disfuncionales del conflicto, con la finalidad de identificar las causas y estrategias asertivas para solucionarlo.

### El conflicto, lo que necesitas saber:

1. El conflicto está presente a lo largo de la vida del ser humano.
2. El conflicto surge cuando no se está de acuerdo o va en contra de intereses, necesidades y/o valores.
3. Existen diferentes puntos de vista y en ocasiones las partes involucradas pueden presentar dificultad para llegar a un acuerdo.
4. Los conflictos se presentan en todas partes; en la familia, en el trabajo, en las escuelas, en la pareja, con uno mismo y hasta con los vecinos.
5. Esto NO IMPLICA que sea algo negativo sino más bien son parte de la vida y pueden servir como una oportunidad continúa de aprendizaje.



# ESTRATEGIAS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

LO QUE AFECTA EN LA RESOLUCIÓN	LO QUE AYUDA A RESOLVER	SUGERENCIAS
Provocar e insultar	<b>Calmarse</b>	Busca tranquilizarte por medio de una breve caminata así como manejar tu respiración
Amenazar	<b>Escuchar activamente</b>	Evitar algún tipo de distracción como celular, televisión u otra actividad
Agredir	<b>Ser respetuoso en la utilización del lenguaje</b>	Evita descalificar, humillar o agredir por medio de lenguaje.
Culpabilizar	<b>Diferenciar el problema de la persona</b>	No tomarse las acciones o problemas como algo personal.
Acusar	<b>Focalizar la atención al problema</b>	Centra la atención al conflicto, no mezcles asuntos que no forman parte del problema actual.
Despreciar y/o ridiculizar	<b>Saber defender las posiciones de cada uno de las y los involucrados respetando los sentimientos (empatía)</b>	Respetar opiniones y/o creencias de los demás.
Juzgar	<b>No utilizar violencia</b>	La violencia produce violencia, ¡evítala!
Ver solamente nuestra posición como única verdad	<b>Saber pedir disculpas y perdón cuando se comenten faltas.</b>	Acceder a nuevos puntos de vista o distinta solución al problema
Generalizar y etiquetar	<b>Buscar acuerdos y proponer soluciones</b>	Aatreverse a dar ideas o puntos de vista ante alguna situación o problema
Buscar excusas y/o relacionar cuestiones que no tiene que ver con el conflicto actual	<b>Dedicar espacios y tiempos para afrontar el conflicto</b>	Promueve espacios para el manejo del conflicto.

# AYUDÁNDONOS





## EL CONFLICTO COMO OPORTUNIDAD DE APRENDIZAJE

**A lo largo de nuestra vida se ha enseñado que la estabilidad es un estado ideal y único a aspirar, generalmente nos es difícil asumir que en la vida existen situaciones de crisis, cambios y de conflicto, ante éstas, nos asustamos y olvidamos que es gracias a ellas que se ponen en juego la inteligencia y creatividad.**

Por ejemplo, los padres con adolescentes en casa suelen verse inmersos en conflictos constantes en los que seguramente aparecen una serie de emociones desagradables, sin

embargo, es gracias a estas que los adolescentes logran aprender autonomía y hacerse de recursos que les ayuden a adaptarse en la vida adulta.



Pareciera que socialmente se enseña que estar en conflicto es “malo”, como cuando ante una discusión se tiende a pedir disculpas y se creyera entonces que discrepar es algo que no debiera ocurrir, olvidando que gracias a estas situaciones se es capaz de identificar lo que se sabe, lo que se quiere y lo que se es capaz.

Se hace posible explorar que un conflicto promueve el descubrir cuáles son las creencias, valores y necesidades.

El diccionario, incluso, ofrece definiciones relacionadas a problemas, discusiones, enfrentamientos (incluso armados), o bien como el de una situación de difícil salida. Estas definiciones llevan en automático a pensar que en una situación de conflicto debe haber ganadores y perdedores dejando de lado la toma de acuerdos y decisiones.

La visión negativa del conflicto, se acompaña de la implicación emocional que rompe con la armonía, haciendo sentir que hay un riesgo y convirtiendo a éste en el protagonista.



**SALUD**

# Estrés y enfermedades psicosomáticas

Alguna vez le ha pasado, en algún servicio de salud, que el médico le ha mencionado que el malestar físico por el cual acude está relacionado a problemas psicológicos, o escuchar un comentario parecido a “usted está somatizando”, “no le vendría mal acudir con un psicólogo”, “esto se debe a su estrés”.

Es posible que al escuchar estas opiniones quede un tanto desconcertado pues su malestar físico es marcado, quizás persistente y comienza a dificultar sus actividades cotidianas.

Cuando hablamos de que un síntoma, malestar o enfermedad está relacionado a problemas psicológicos, es conocido como somatización, es decir, cuando algún malestar emocional se refleja en síntomas físicos.

La somatización es la tendencia que presentan algunas personas en manifestar su malestar psicológico a partir de síntomas fisiológicos, pero que no siempre logran ser explicados por algún diagnóstico médico.

# Referencias

https://

- Barraza. L y Casanova, O. (2008). El conflicto como oportunidad de aprendizaje. Aula Agustina de Educación.
- "Trastorno de conversión", MedlinePlus. Recuperado el 22 de febrero de 2019, de: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/000954.htm>
- Cano García F.J. & Rodríguez Testal J.F. (2016). "Patología Psicosomática" En: EN: FUNDAMENTOS DE PSICOPATOLOGÍA. Biblioteca Online.
- "Las enfermedades psicosomáticas: enfermedades invisibles". Clínica de la Ansiedad. Recuperado el 22 de febrero de 2019; de: <https://clinicadeansiedad.com/problemas/ansiedad-y-otros/las-enfermedades-psicosomaticas-enfermedades-invisibles/>
- Solarte, A. (2012). Módulo de capacitación en resolución de conflictos. Colombia. Universidad de Nariño.
- Banco de imagenes: <https://www.shutterstock.com>
- <http://quelibroleo.com/tu-ganas-yo-gano-todos-podemos-ganar>

## Respuestas a los acertijos

Página 34. Sección Entretenimiento.

1. Para salir eligiendo la puerta verdadera, debes preguntarle a cualquiera de los dos guardias que te responda a la siguiente pregunta: ¿por qué puerta me diría el otro guardia que debo salir? Y elegir la puerta contraria que te digan.
2. El rey había entregado semillas falsas que no crecían. Todos los súbditos del reino, excepto uno, habían utilizado otras semillas al ver que nada crecía
3. Tu nombre
4. Utilizando el número cinco de este modo:  $55 + 5 = 60$ .



### Versión digital:

Haz click en el título de cualquiera de los temas de tu interés para tener acceso a dicha gaceta

<a href="#">¿Realmente me conozco y manejo mis emociones?</a>	<a href="#">Duelo</a>	<a href="#">Reconociendo mi Autoestima</a>	<a href="#">Manejo de Estrés</a>
<a href="#">Programación Neurolingüística</a>	<a href="#">Deseo bien-estar</a>	<a href="#">Comunicación Asertiva</a>	<a href="#">Calidad de Vida</a>
<a href="#">Trastorno por Déficit de Atención con Hiperactividad (TDA-H)</a>	<a href="#">Pareja (1+1=3)</a>	<a href="#">El sentido del trabajo</a>	<a href="#">Crecimiento personal</a>
<a href="#">Finanzas personales</a>	<a href="#">Efectivamente Comunicacional</a>	<a href="#">Barreras de la Comunicación</a>	<a href="#">Reconciliándome con mi Cuerpo</a>
<a href="#">Enamoramiento, Amor, Desamor... Una Nueva Mirada a la Pareja</a>	<a href="#">Cuando el Amor se Acaba</a>	<a href="#">Un Líder Nace o se Hace</a>	<a href="#">Conciencia ante una Crisis</a>
<a href="#">Siendo el Protagonista de mi propia Felicidad</a>	<a href="#">El Arte de Abrazar la Vida</a> <small>Un Recorrido por el Programa de Apoyo Emocional y Psicológico (PAEP)</small>	<a href="#">Escuela para Padres</a>	<a href="#">Amor sin violencia</a>

### Versión impresa:

Ten acceso a cualquiera de los temas de tu interés a través de la liga: <http://intranet.tsjcdmx.gob.mx/gaceta-de-desarrollo-humano/>

# ENTRETENIMIENTO

A CONTINUACIÓN PONEMOS A PRUEBA TU CREATIVIDAD, CONTESTA LOS SIGUIENTES ACERTIJOS, RECUERDA QUE CADA RESPUESTA EQUIVOCADA, NOS ACERCA MÁS Y MÁS A LA RESPUESTA CORRECTA. (Respuestas en la página 32)

1. Te encuentras encerrado en un castillo con dos puertas custodiadas por dos guardias. Una puerta conduce a la libertad, mientras que la otra puerta, te lleva a una celda donde nadie escapa jamás. Los guardias son idénticos entre sí, pero se diferencian en que uno de ellos siempre dice la verdad, y el otro siempre miente. Pero tú no sabes quién es cada uno. ¿Cómo podrías elegir la puerta de la libertad con seguridad de no equivocarte, si únicamente puedes hacer una pregunta a solo uno de los guardias?
2. Un rey bastante mayor, sin hijos, sin mujer y sin ningún heredero a quién poder entregar su reino, decide hacer una prueba para elegir a su próximo sucesor. Reparte unas semillas del árbol que plantó su padre en el jardín, entre todos sus súbditos. Pasado un año, los candidatos deben acudir al palacio con sus macetas. Aquella persona con la planta más grande y más hermosa podrá reinar. Pasados 13 meses, los súbditos acudieron con sus plantas en los tiestos al palacio. Algunos llevaban unas plantas enormes. Otras plantas bellas y bien cuidadas. Una muchacha, en cambio, llevó el tiesto con tierra, sin que nada hubiera crecido. El rey, mirando todos los tiestos, declaró en voz alta. Mi reino será para esta muchacha.
3. ¿Sabrías decir por qué?  
¿Qué es aquello que te pertenece, pero al resto de personas lo usan más que tú?
4. Fíjate en la siguiente suma:  $20 + 20 + 20 = 60$  ¿Cómo podrías encontrar otra suma utilizando el mismo número tres veces y que tenga como resultado el 60?