sona contratada no tiene el poder de imponer una solución, pero puede usar la razón y la persuación para convencer a los gerentes de que ciertas políticas y prácticas deben ser cambiadas. Los periódicos, las estaciones de radio y de televisión, las agencias gubernamentales, los establecimientos de salud y los sistemas escolares a menudo usan los servicios del "ombudsman".

SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACION

- ✔ Elija el momento oportuno.
- ✔ Planifique de antemano.
- ✔ Hable directamente.
- ✔ No asigne culpas ni insulte.
- ✔ Brinde información.
- ✔ Escuche.
- ✔ Demuestre que está escuchando.
- ✔ Discuta el problema a fondo.
- ✔ Busque una solución.
- ✔ Cumpla y ejecute.

DONDE ENCONTRAR AYUDA

- ✔ Escuelas, colegios, universidades.
- ✔ Oficinas de protección al consumidor locales o estatales.
- ✔ Centros de resolución de disputas de los barrios o la comunidad.
- ✔ Gobierno local — procurador del distrito, juzgados para reclamos menores, servicios para familias.
- ✔ Better Business Bureau (Bureau para la Etica Comercial)
- ✔ Organizaciones privadas que figuran en las páginas amarillas de la guía de teléfonos bajo el título "servicios de arbitraje" o "servicios de mediación".
- ✔ Las clínicas legales de las facultades de derecho.

PARA OBTENER INFORMACION

National Institute for Dispute Resolution
1726 M Street, NW, Suite 500
Washington, DC 20036
202-466-4764

National Association for Mediation in Education (NAME)
205 Hampshire House
University of Massachusetts
Amherst, MA 01003
413-545-2462

Community Board Program, Inc.
1540 Market Street, Suite 490
San Francisco, CA 94102
415-552-1250

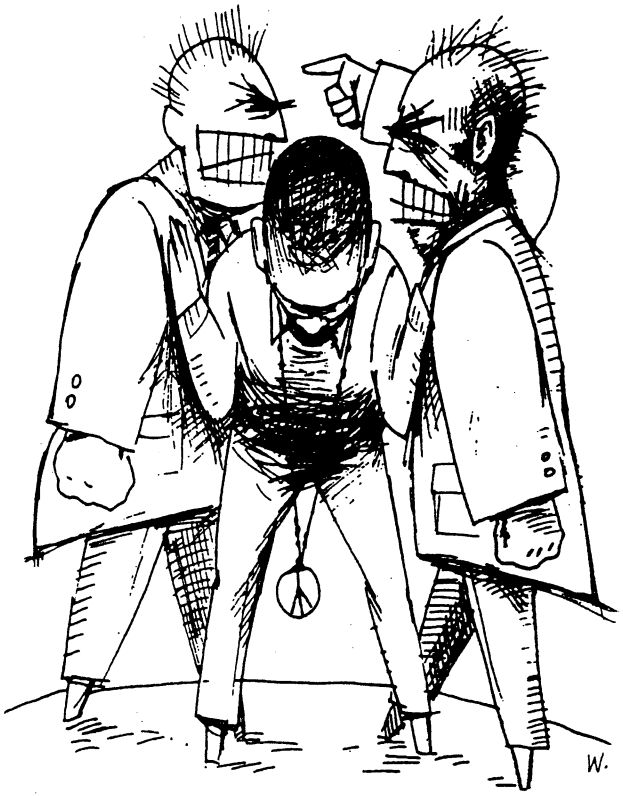
Sugerencias para la prevención del crimen del
Consejo Nacional de Prevención del Crimen
1700 K Street, NW, Second Floor
Washington, DC 20006-3817
y

La Campaña Nacional de los Ciudadanos para la Prevención del Crimen recibe un considerable aporte del Bureau of Justice Assistance, Office of Justice Programs, U.S. Department of Justice.

UNETE
A La Lucha Contra El Crimen

Preparado por el Consejo Nacional de Prevención del Crimen en cooperación con
MOTOROLA

HACER LAS PACES
Sugerencias para manejar conflicto



OFFICE OF THE SHERIFF
COMMUNITY AFFAIRS DIVISION
CRIME PREVENTION UNIT
501 EAST BAY ST., ROOM 204
JACKSONVILLE, FL. 32202
(904) 630-2161

¿Irritado?

¿Frustrado?

¿Enojado?

¿A punto de explotar?

Usted no está solo. Ya se trate de una pelea con un amigo, de irritación porque otro conductor se le cruza por delante o de un desacuerdo respecto a la mejor manera de realizar un trabajo, el conflicto es parte de la vida diaria. Los conflictos producen desgaste nervioso, dañan amistades y causan heridas y muerte.

No siempre podemos evitar el conflicto, pero podemos aprender a manejarlo.

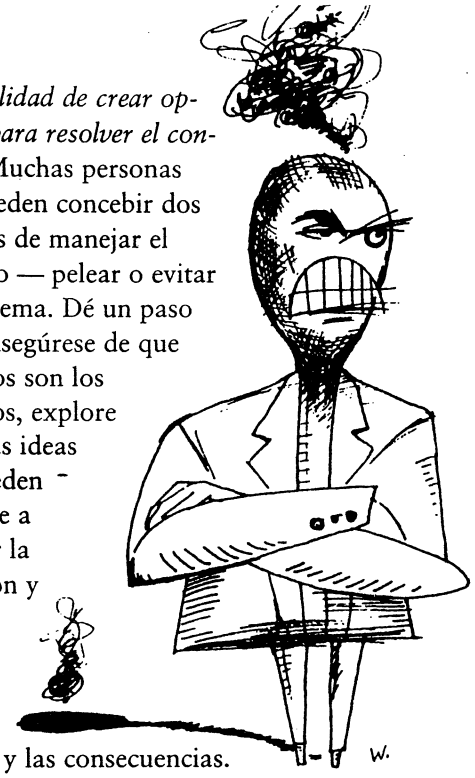
De esa manera, usamos los conflictos para mejorar nuestras vidas y aprender de los errores cometidos en el pasado.

PARA MANEJAR LOS CONFLICTOS PERSONALES ¿QUE HABILIDADES SE NECESITAN?

✔ *La habilidad de comprender sus propios sentimientos hacia el conflicto.* Esto quiere decir la capacidad de reconocer los "gatillos" del conflicto, o sea las palabras o acciones que inmediatamente provocan en usted una reacción emocional tal como la ira. Puede tratarse de una expresión facial, un tono de voz, un dedo acusador, una cierta frase. Una vez que usted reconozca sus "gatillos" le resultará mas facil controlar sus emociones.

✔ *La habilidad de escuchar activamente.* Deberá hacer algo mas que escuchar sólo palabras y tratar de comprender lo que la otra persona está diciendo. Escuche con todo cuidado en lugar de pensar en lo que deberá decir usted después. Escuchar activamente requiere concentración y lenguaje corporal que indique que usted esta prestando atención.

✔ *La habilidad de crear opciones para resolver el conflicto.* Muchas personas sólo pueden concebir dos maneras de manejar el conflicto — pelear o evitar el problema. Dé un paso atrás. Asegúrese de que sus datos son los correctos, explore todas las ideas que pueden ayudarle a resolver la discusión y debata los pros, los contras y las consecuencias.



DEJE ATRAS LA CONFRONTACION Y AVANCE HACIA UN ACUERDO

✔ Observe su respuesta frente a un conflicto. Si su estilo no da resultados — si le quedan adentro emociones incontrolables que conducirán a nuevos problemas — trate de cambiar.

✔ Exprese sus necesidades y defina el problema. Hable de los temas o asuntos sin insultar ni echar la culpa a otra persona. No exprese su posición; esa es simplemente su solución al problema. Compare lo dicho (posición) con lo que realmente se intentó decir (necesidades).

✔ Juntos, discutan varias maneras de llenar las necesidades o solucionar el problema. Sea flexible y abierto.

✔ Luego de haber llegado a un acuerdo sobre el plan a seguir, decidan quien será el responsable de cada acción específica.

SI NO PUEDEN LLEGAR A UNA SOLUCION . . . PROCUREN AYUDA

Recurran a la mediación. Las cortes de justicia, las escuelas y las empresas cada vez con mayor frecuencia se valen de la mediación para resolver las disputas. La mediación alivia la acumulación de casos en los juzgados y la gente a menudo queda mas satisfecha con los resultados. Los mediadores no deciden, pero si ayudan a la gente a tomar sus propias decisiones.

En las sesiones de mediación, uno o varios terceros neutrales ayudan a las partes en conflicto a resolver su problema. Los mediadores deben ser imparciales y ecuánimes. Pueden ser mediadores profesionales o voluntarios que hayan sido enteramente capacitados. Los mediadores no imponen un arreglo; ellos alientan el diálogo, aportan indicaciones y ayudan a las partes a definir las áreas de acuerdo y de desacuerdo. Una sesión de mediación es confidencial.

Recurran al arbitraje. En el proceso de arbitraje un tercero neutral asume el papel de juez. Las partes en disputa llegan a un acuerdo sobre el árbitro, quien escucha las pruebas de las partes involucradas, hace preguntas y emite una decisión. Generalmente, la decisión del árbitro es definitiva. Algunos programas de arbitraje utilizan un panel de árbitros quienes deciden la solución de un asunto por mayoría de votos.

Recurran a un "ombudsman". Un "ombudsman" tiene que ser contratado y trabaja dentro de una organización. Su tarea es investigar las quejas del público contra la institución, hacer recomendaciones y tratar de resolver los problemas. El o la per-