



## Instituto Tecnológico de Minatitlán

# “Solución de problemas y conflictos”



Elaborado por el Alumno Rubén Clemente  
Pérez, asesorado por M.D.U. Rosario Díaz  
Nolasco

# Instituto Tecnológico de Minatitlán

## ¿Como poder manejar los problemas y conflictos?

Identificar la diferencia entre problema y conflicto desarrollando habilidades, actitudes y técnicas favorables, como la negociación principalmente, que permitan tomar las mejores decisiones para manejar eficiente y adecuadamente cada situación logrando convertir al conflicto en la mayor oportunidad de crecer en lo personal y laboral



## Instituto Tecnológico de Minatitlán

### Solución de problemas y conflictos: Aprender a resolver

Es fundamental que desde la infancia se desarrollen habilidades para negociar, debido a que vivimos en sociedad y en ocasiones lo que deseamos o necesitamos se opone a lo que otras personas necesitan o desean. Es entonces cuando se debe llegar a un acuerdo sobre lo que se puede hacer para que ambas partes obtengan algún beneficio. Lo primero será recordar que hay cuatro posturas básicas:

- Yo gano, tú pierdes.
- Yo pierdo, tú ganas.
- Yo pierdo, tú pierdes.
- Yo gano, tú ganas.



## Instituto Tecnológico de Minatitlán

El método “nadie pierde” implica buscar soluciones a través del diálogo y la negociación

### Es eficaz porque:

- No se basa en el poder y la imposición de los y las responsables del cuidado, sino en el diálogo y la negociación.
- Existen más posibilidades de encontrar soluciones adecuadas si se hace conjuntamente.
- Desarrolla la capacidad de pensamiento.
- Conlleva menos hostilidad, pues la solución se adopta con la aceptación de todos y todas.
- Produce más respeto y amor.
- Elimina el poder autoritario.
- Conduce al fondo de los problemas reales.

## Instituto Tecnológico de Minatitlán

### Cuando negociar no es posible: aprender a rechazar

Es importante que los adolescentes sepan cómo rechazar de manera firme las propuestas de otras personas, cuando éstas los exponen a situaciones de riesgo o daño, como consumir algún tipo de droga, mantener relaciones sexuales sin su consentimiento o sin protección, involucrarse en actos de violencia, afectar a otras personas, participar en un robo, entre muchas otras posibilidades.



## Instituto Tecnológico de Minatitlán

**Para aprender a negociar, los y las adolescentes deben tener presente que:**

- Tienen derecho a decir que “no” y a estar en desacuerdo con sus amistades u otras personas cercanas.
- Es muy probable que conserven a sus amistades, a pesar de los desacuerdos.
- Se pueden buscar alternativas para pertenecer a un grupo sin tener que aceptar cosas que no se quieren.
- En el último de los casos, pueden encontrar amistades diferentes.

## Instituto Tecnológico de Minatitlán

Es sumamente útil conocer y practicar diferentes formas de poner en marcha dos estrategias fundamentales para rechazar las propuestas perjudiciales:

**a. Enfrentar:** A veces, a una petición expresa, es necesario decir “no”.

- Directo. Decir: “no, gracias”, “no, estoy bien”, “no, no me gusta, no me siento bien”, de manera segura, sin justificarse y siendo convincente.
- Aplazar invitaciones: “Más tarde, gracias” u “otro día”.
- Buscar una excusa o pretexto: dar una respuesta breve y creíble que permita salir momentáneamente de la situación.
- Usar el sentido del humor, ser ocurrente, dinámico, sin hacer sentir mal a nadie.

## Instituto Tecnológico de Minatitlán

**b. Evitar:** En ocasiones, la mejor estrategia es alejarse, no estar cerca, ni ser un “blanco seguro”, con estas opciones:

- Unirse con quienes no abusan del alcohol, no usan la violencia o no presionan constantemente. De esta manera encontrará apoyo a sus decisiones y evitará sentirse “excluido” del grupo.
- Realizar otra actividad, mostrar su habilidad para realizar cosas que no perjudiquen su salud y lo alejen de la situación problemática: bailar, hablar con otras personas, ayudar a otros, etcétera.
- No hacerse fama de “aguantador” ni “sonsacador”. No provocar a las demás personas para que beban.



# Instituto Tecnológico de Minatitlán

## Estrategias fundamentales para el manejo de conflictos

### Asociativa

- La eliminación de interferencias en la comunicación
- La formación de consensos
- Los compromisos mediante la mediación
- Las estrategias de ganar-ganar (win-win)
- La transformación de las posturas en necesidades
- La delegación en árbitros (arbitrajes)
- La creación de dependencias mutuas

### Disociativa

- La votación por mayoría
- La no intervención
- La separación de las partes
- La separación de competencias
- La amenaza de violencia



# Instituto Tecnológico de Minatitlán

**Estrategias  
para  
manejar el  
conflicto**



# Instituto Tecnológico de Minatitlán

## Evitación

Se trata de evitar el conflicto, reprimiendo las reacciones emocionales. Aunque tiene valor en algunos casos, suele dejar una sensación personal de insatisfacción.



# Instituto Tecnológico de Minatitlán

## Dilación

Son utilizadas para “enfriar” una situación. La dilación es útil cuando la postergación del conflicto es deseable.



# Instituto Tecnológico de Minatitlán

## Confrontación

Implica el enfrentamiento de los temas conflictivos o de las personas. Puede ser subdividida en:

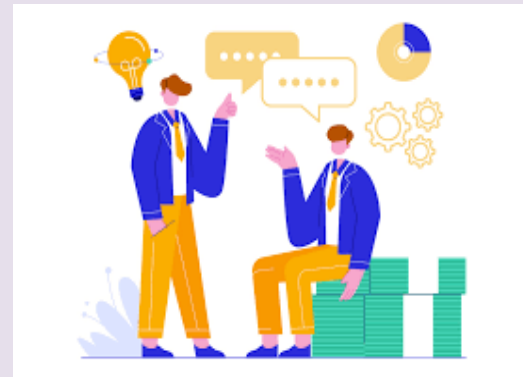
- **Competencia:** Implica el deseo de satisfacer las necesidades propias sin importar la otra persona. El competidor usa para esto la persuasión o la coerción. (Ganar - perder)
- **Compromiso:** Refleja el deseo de hallar una solución que parcialmente satisfará las necesidades de los otros. La persona que utiliza esta táctica espera un resultado mutuamente aceptable, pero sabe que tiene que perder “algo”. (Perder – perder)

# Instituto Tecnológico de Minatitlán

## Negociación

Busca satisfacer las necesidades de todas las personas involucradas en un conflicto. Con esta estrategia todos pueden ganar. El negociador trabaja para que las necesidades de todos puedan ser reconocidas como importantes.

Dado su énfasis en win to win o ganar - ganar, la negociación tiene el potencial de generar las consecuencias mas positivas de todas las estrategias de solución de problemas





# Instituto Tecnológico de Minatitlán

¿ **Alguna pregunta  
o comentario ?**





# Instituto Tecnológico de Minatitlán

## BIBLIOGRAFÍA

Bono, E. (1991). *APRENDER A PENSAR*. Barcelona, Plaza y Janés. Ediciones Paidós. Recuperado el 20 de Diciembre de 2021.

Carmen, Fernández. (2006). *HABILIDADES PARA LA VIDA*. Guía para educar con valores. Tlaxcala México, Trillas. Recuperado el 22 de Diciembre de 2021

