

**PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE AUTOGESTIÓN DEL CONFLICTO  
PARA LA CONVIVENCIA PACÍFICA CIUDADANA**

# **MANUAL DE AUTOGESTIÓN DE CONFLICTOS:**

***PAUTAS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS  
PARA SU ABORDAJE***



Dirección de  
**MEDIACIÓN**

Ministerio de  
**JUSTICIA Y TRABAJO**

GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE  
**CÓRDOBA**  
Seguimos haciendo



**Directora de Mediación:**  
**Soledad Soler Conde**

**Coordinadora de ejes temáticos:**  
**Ivana Gulli**

**Desarrollo de ejes temáticos:**  
**Nancy Miné**  
**Silvia Elena Capetinich**  
**Silvina Muñoz**  
**Zulma Dinca**  
**Carolina Lopez Quiroz**  
**Mariana Cuello**

Un especial reconocimiento y agradecimiento a las  
Mediadoras Liliana de las Mercedes Ferreyra y Silvia Arrieta  
por su acompañamiento en la producción realizada

## **ÍNDICE:**

**Introducción**

**“Identificar el conflicto”**

**“Resolver el problema, no buscar culpables”**

**“Escuchar atentamente”**

**“Respetar los sentimientos del otro”**

**“Usar palabras amables”**

**“Asumir la responsabilidad de lo que decimos y hacemos”**



# INTRODUCCIÓN

En nuestro día a día, es natural que surjan conflictos, tanto en el ámbito personal como en el profesional. La habilidad para manejar estos conflictos de manera efectiva es fundamental para mantener relaciones saludables y lograr soluciones constructivas.

Este manual de autogestión de conflictos está diseñado para proporcionar a los ciudadanos herramientas prácticas y accesibles que faciliten la resolución de conflictos de manera autónoma.

La autogestión de conflictos no solo implica la capacidad de resolver disputas, sino también de prevenirlas y abordarlas de manera proactiva. En las siguientes páginas, exploraremos una variedad de herramientas y técnicas de mediación adaptadas para su uso diario. Estas estrategias están destinadas a ayudarle a identificar el origen de los conflictos, comunicarse de manera efectiva y encontrar soluciones que beneficien a todas las partes involucradas.

Nuestro objetivo es proporcionar al lector los conocimientos necesarios para afrontar conflictos fomentando un ambiente de cooperación y respeto mutuo. A través de este manual, esperamos que pueda enfrentar las disputas con mayor confianza y construir relaciones más armoniosas en su vida cotidiana.

Le invitamos a utilizar este manual como un recurso valioso para mejorar su habilidad en la autogestión de conflictos, favoreciendo un entorno más positivo y colaborativo en todos los aspectos de su vida.



# “IDENTIFICAR EL CONFLICTO”



Por Nancy Miné: Abogada, Mediadora Profesional, Co-Directora del Centro de Mediación Vínculos

## ¿Qué pensamos cuando hablamos de conflicto?

Quizás pensamos en pelea, enfrentamiento, incomodidad, tensión, distanciamiento, o consideramos que es una característica propia de las relaciones humanas; algo con lo que debemos lidiar para mantener vínculos armoniosos; o que es una cuestión inevitable cuando existen diferencias.

Dependiendo de la experiencia personal e incluso profesional de cada uno, tendremos una mirada diversa sobre esta curiosa palabrita. Las situaciones que originan la experiencia que da lugar al conflicto son innumerables (forma de relacionarse, trabajos interdependientes, objetivos contradictorios, recursos compartidos, diferencias de información, etc). Mas no es en el acontecimiento o hecho donde nace el conflicto sino en la interpretación que del mismo realiza cada una de las personas que intervienen (cada uno de nosotros).

El conflicto es una situación que no es mala ni buena, simplemente, nos pone frente a la oportunidad de mirar y resolver nuestras diferencias.

Tiene sus raíces en la diferencia, y es por consiguiente la manera de observar, de crear sentido, de interpretar esa diferencia, la clave para que el conflicto genere una u otra energía, uno u otro tipo de efectos, positivos o negativos.

# “RESOLVER EL PROBLEMA, NO BUSCAR CULPABLES”



Por Mariana Cuello: Abogada, Profesora en Ciencias Jurídicas, Mediadora Profesional, Investigadora en SECyT (Mediación comunitaria y Mediación virtual), Directora del Centro Privado de Mediación Sierras Chicas

**Cuando nos topamos con problemas entre personas, es fácil caer en la tentación de buscar culpables en lugar de soluciones. Pero hay una forma mejor de abordar esto.**

**En lugar de señalar con el dedo, deberíamos enfocarnos en entender qué es exactamente lo que está causando el problema. ¿Cuáles son las diferencias entre las personas involucradas? ¿Qué necesita cada uno para sentirse satisfecho?**

**La idea es separar a las personas del problema. Así podemos ver las cosas de manera más objetiva y encontrar maneras de solucionarlo juntos. Al hacer esto, estamos siendo más justos y también más efectivos para encontrar una solución que funcione para ambos.**

**Además, es importante recordar que no estamos solos en esto: el malestar que siento también puede estar sintiéndose desde la persona con la que tengo un conflicto. Cuando dos individuos tienen una diferencia, trabajar colaborativamente entre ellos puede conducir a soluciones que satisfagan a ambas partes. Al escuchar las ideas y necesidades del otro, podemos encontrar un terreno común y llegar a un acuerdo que sea aceptable para ambos.**

**Entonces, en lugar de buscar culpables, deberíamos centrarnos en entender y resolver el problema, colaborando con la otra persona para encontrar una solución que beneficie a ambos. Y para lograr esto, es esencial escuchar atentamente al otro, porque de eso se trata el próximo tema.**

# “ESCUCCHAR ATENTAMENTE”



Por Carolina Lopez Quiroz: Abogada, Mediadora Profesional, Coach Ontológico Profesional con Certificación Internacional, Directora del Centro Privado de Mediación y Formación Estrategias

## ¿Qué escuchamos cuando escuchamos?

Cuando hablamos de escuchar, no es el simple acto como la palabra lo indica, sino que debemos hacerlo de manera activa y ¿qué significa esto?, abrirnos a comprender y enfatizar con la otra parte a tal punto que se sienta en confianza y comprendido; ¿Cómo logramos esto?, dejando de lado todos nuestros juicios, nuestras vivencias y experiencias, dejar la mente en blanco y practicar solo el arte de ponernos en el lugar del otro, comprendiendo su historia y empatizando. De esta manera, el diálogo se convierte en ameno, legitimado y armonizado a través de la confianza.

No dejarse llevar por nuestras voces internas y suposiciones que son solo juicios de nuestro punto de vista y lejos de la realidad que escuchamos. Intentar comprender exactamente lo que el otro nos quiere transmitir y lo que nos quiere decir.

### LA ESCUCHA SE VUELVE ACTIVA CUANDO:

- Paramos nuestras conversaciones internas
- Chequeamos si comprendimos bien

### ¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE ESTO?

- Porque uno dice lo que dice y el otro escucha lo que escucha.
- Porque tenemos que asumir que el que determina el sentido del mensaje, es quien lo recibe.
- Porque la escucha activa nos permite evitar o corregir malos entendidos.

# “RESPETAR LOS SENTIMIENTOS DEL OTRO”



Por Zulma Dinca: Lic. En Psicología Universidad Nacional de Córdoba, Experta en Psicología Organizacional, Mediadora Profesional, Graduada de la Escuela Nacional de Mediación con el Título de Formadora de Formadores, Socia Fundadora del Centro Privado de Mediación y Formación Nuevo Armonía.

## **NUESTRAS EMOCIONES:**

**Son reacciones subjetivas, ante los acontecimientos que nos suceden en la vida. Las emociones que sentimos son compartidas por las personas; como pueden ser de miedo ante la muerte o la amenaza física, la tristeza ante la pérdida de un ser querido o ante cualquier experiencia traumática, la agresividad ante el sentimiento de ataque de los demás, la ansiedad por sentir que no somos capaces de llegar a nuestras metas...**

**También sentimos emoción ante un enamoramiento, un éxito, un momento de ternura, y tantos momentos positivos. La emoción tiene una particularidad, y es que dura muy poco tiempo. Nos sentimos, por ejemplo, en peligro, hasta que éste pasa, entonces ese miedo se va.**

**La emoción nos sirve para adaptarnos, que es la clave para entender lo que las personas necesitamos que es supervivir. Como tal proceso, no puede observarse directamente, sino que se deduce de CONSECUENCIAS sobre el COMPORTAMIENTO.**

**Su COMPRENSIÓN nos lleva a EXPLICAR qué nos pasa cuando reaccionamos ante determinados ESTÍMULOS, sean éstos externos o internos y POR QUÉ hacemos lo que hacemos.**



Las emociones nos hacen sentir vulnerables y eso da miedo. Nos aterra revelar a los demás lo que sentimos, lo que necesitamos o cuáles han sido nuestras experiencias. Y nos hace creer que los otros saben lo que siento y porqué lo siento: y no es así, lo mismo nos pasa cuando “creemos” que sabemos lo que les pasa a los otros:

**“SOLO VEMOS EL COMPORTAMIENTO DEL OTRO...COMO DE NOSOTROS VEN NUESTRO COMPORTAMIENTO, NO LO QUE SENTIMOS”.**

**QUE SIENTAS IRA, BRONCA, ES VÁLIDO, PERO TUS GRITOS NO.**

**TUS CELOS SON VÁLIDOS, PERO TU JUICIO NO.**

**TU DOLOR ES VÁLIDO, PERO TUS IMPULSOS NO.**

**“PREPARA TUS COMPORTAMIENTOS ANTE LA APARICIÓN DE TUS EMOCIONES. LAS EMOCIONES SON SIEMPRE VÁLIDAS, TUS REACCIONES Y COMPORTAMIENTOS SON TU RESPONSABILIDAD”**



# “USAR PALABRAS AMABLES”



Por Silvana Raquel Muñoz: Licenciada en Relaciones Internacionales, Mediadora Profesional, Negociadora, Maestranda en Familia y Vínculos, Técnica en Comunicación

**Las palabras, junto al lenguaje gestual, son vehículos por los cuales se comparten las ideas desde la mente de una persona hacia otra. Estas palabras están cargadas con significados importantes para quien habla, pero que impactan y se suman al alcance que le otorga quien escucha.**

**El sentido de las palabras está alimentado por las diferentes experiencias de vida de cada persona, sin embargo, para poder conversar con otros, nos manejamos con palabras a las que les damos un significado muy parecido; por ejemplo, si decimos “mesa”, todas las personas entienden algo muy similar. De esta manera, podemos mantener charlas cotidianas con otras personas y llevar adelante la vida día a día en comunidad.**

**Cuando estamos atravesando situaciones conflictivas que nos ponen en el lugar de tener que conversar temas difíciles o con personas con las que no me pude entender anteriormente, las palabras y sus significados para quien habla y quien escucha adquieren una gran importancia: no es tan sencillo expresar conceptos, sentimientos, emociones en general, sin que se corra el riesgo de que las cargas personales de cada uno malogren las transmisiones de una idea, se generen los “malos entendidos”, así como tampoco arribar a un espacio tan necesario de diálogo productivo.**

**Por estos motivos es importante elegir bien las palabras que vamos a usar, para que comuniquen las ideas claramente, sin ofender, sin agraviar.**

**Hablar de una manera clara, abierta, amable, no con el objeto de convencer o imponer la razón, si no para conversar intercambiando ideas, dejando ver a los demás mis pensamientos y a la vez, poder descubrir los de ellos.**

**Un diálogo amable no debilita la importancia de las ideas ni la fortaleza de un argumento. Tampoco quien habla con una voz subida de tono demuestra tener mayor razón.**

**Usar palabras amables nos convoca a pensar antes de hablar, identificando lo que queremos transmitir, evitando usar palabras negativas ni despectivas, expresando los conceptos de manera concreta sin herir.**

**Estos comportamientos mejoran la calidad de la comunicación con otros y seguramente la calidad de los vínculos. En definitiva: un pasito más hacia la Paz de nuestro espacio cotidiano.**



# “ASUMIR LA RESPONSABILIDAD DE LO QUE DECIMOS Y HACEMOS”



Por Silvia Elena Capetinich: Contadora Pública, Mediadora profesional, Docente contenidista y Profesora Experta en Modalidad EDH de la Tecnicatura de Relaciones Laborales de US21, Presidente de la Comisión Asesora de Mediación y Gestión de Conflictos del Consejo Profesional de Ciencias Económicas de Córdoba.

**Cambiar una realidad conflictiva es posible, para eso es necesario que seamos responsables. Una actitud responsable es altamente potencializadora, ya que propicia y genera los recursos, decisiones y acciones para lograr la solución y por lo tanto, el cambio de esa realidad de conflicto.**

## **Sugerencias para una actitud responsable ante un conflicto:**

- 1. Observa la realidad de la situación, sin negación ni prejuicios.**
- 2. Asume la total responsabilidad por tu bienestar.**
- 3. Reconoce, honestamente, cuál fue tu participación en la controversia o disputa.**
- 4. Da el primer paso para establecer una comunicación positiva.**
- 5. Arriégate a sonreír o a expresar tus sentimientos en el momento adecuado.**
- 6. Observa si hay alguien que necesita que lo/a escuches y comprendas.**
- 7. Identifica si hay alguien que necesita tu cooperación. Para ser cooperativo, es importante saber escuchar y reconocer las ideas y visiones de las otras personas.**
- 8. Valoriza el silencio, cuida el tono de la voz y presta atención a lo que dices. Es sustancial hacer lo que se pregona. Una persona coherente vale mucho.**
- 9. Toma una actitud decidida, abandonando la condición pasiva de permanecer en la queja, esperando que llegue la solución mágicamente.**



**NO** juzgar, ofender, insultar, culpar, mentir, reprochar, golpear, amenazar, despreciar

**NO** vengarse, burlarse, desentenderse

**NO** embarrar la cancha / jugar sucio

**No** evadir la/s responsabilidad/des

**No** ciberacoso / enviar mensajes, imágenes o videos hirientes en redes sociales, el ciberacoso.

**Implica estas acciones:**

- Difundir mentiras o publicar fotografías o videos vergonzosos de alguien en las redes sociales.
- Enviar mensajes, imágenes o videos hirientes, abusivos o amenazantes a través de plataformas de mensajería.
- Hacerse pasar por otra persona y enviar mensajes agresivos en nombre de dicha persona o a través de cuentas falsas.

Si necesitás abrir un espacio de diálogo con otra persona  
ingresá a nuestra página [www.mediacion.cba.gov.ar](http://www.mediacion.cba.gov.ar).  
perteneciente a la Dirección de Mediación del Ministerio de  
Justicia y Trabajo del Gobierno de la Provincia Córdoba.

Dirección de  
**MEDIACIÓN**

Ministerio de  
**JUSTICIA Y TRABAJO**

Gobierno de la Provincia de  
**CÓRDOBA**  
Seguimos haciendo

