06

CÓMO RESOLVER CONFLICTOS

SIN CONVERTIRLOS EN GUERRAS PERSONALES

Guía práctica para documentar un problema, organizar pruebas, reclamar correctamente, presentar solicitudes y saber cuándo necesitas apoyo especializado.



Libresta
El Flautista

RMM
RED MUNDIAL MULTITALENTOS
UN MILLÓN DE ALMAS INTERCONECTADAS

El problema no es la persona

Un conflicto puede empezar con algo pequeño y terminar convertido en reproches. La clave es definir qué sucede sin atacar la identidad de la otra persona.

01. Del reproche a un problema concreto

En vez de: “Mi vecino es insoportable”.
Describe: “La música me impide dormir varias noches por semana”.
Un problema definido permite dialogar; una acusación personal suele provocar defensa.

02. Conflicto no significa fracaso

Los desacuerdos pueden surgir por dinero, tiempo, recursos, expectativas, límites, comunicación o valores. No necesitas eliminar toda diferencia: busca gestionarla sin violencia ni humillación.

03. Separa lo observado de lo supuesto

HECHO

Llegó a las 10:30

Dato verificable.

IDEA

“No valora mi tiempo”

Interpretación.

PREGUNTA ANTES DE RESPONDER

¿Qué sé que ocurrió y qué estoy suponiendo sobre la intención de la otra persona?

Posiciones e intereses

Cuando identificas qué necesita cada persona, aparecen soluciones que no se ven al discutir solo exigencias.

04. No confundas posición con interés

Posición: “Quiero que cierres a las 9”.
Interés: “Necesito dormir”.
La otra parte puede querer atender clientes más tarde. Entender ambos intereses abre alternativas.

OPCIONES A PARTIR DE LOS INTERESES

01
Reducir el ruido

02
Cambiar de lugar

03
Aislar el espacio

04
Acordar determinados días

PREGUNTA QUE ABRE EL DIÁLOGO

“¿Qué necesitas que ocurra para que esto funcione para ti?”. Escuchar no significa aceptar todo.

Hablar sin atacar

El momento y la forma importan tanto como el contenido. Una conversación puede ser firme y respetuosa a la vez.

05. Evita hablar en el peor momento

Si ambas personas están muy alteradas, proponed retomar el tema después.
Ejemplo: “Quiero hablar de esto, pero ahora estamos demasiado enfadados. Hagámoslo esta tarde”.

06. Habla desde el impacto

HECHO

Qué ocurrió

IMPACTO

Cómo me afecta

NECESIDAD

Qué necesito

SOLICITUD

Qué propongo

EJEMPLO CONCRETO

“Cuando llegan mensajes de trabajo después de medianoche, no consigo desconectar. Necesito dejar los asuntos no urgentes para el horario laboral”.

Pruebas y comunicación

Si el desacuerdo requiere documentarse, es importante conservar el contexto y evitar interpretaciones que no se pueden verificar.

07. Capturas de pantalla con contexto

Incluye fecha (cuando aparezca), remitente o usuario, contenido, mensajes anteriores necesarios y dirección o contexto. Si una publicación puede desaparecer, guarda varias capturas o exporta la conversación cuando esté permitido.

08. Confirma conversaciones por escrito

Después de hablar, puedes enviar: “Tal como conversamos hoy, confirmo que…”.
Una comunicación escrita ayuda a dejar constancia de acuerdos, compromisos y plazos.

09. Grabar no siempre está permitido

Las reglas sobre grabación cambian según el país. Comprueba la normativa aplicable antes de registrar o divulgar una conversación.

REGLA BÁSICA

Conserva el contenido original y no manipules documentos ni conversaciones.

Pide algo específico

Una petición clara explica hechos, presenta evidencia y señala el resultado esperado. Evita las amenazas o los juicios personales.

10. ¿Qué quieres conseguir?

Formula una solicitud concreta: reembolso, corrección, reparación, documento, explicación, cancelación o revisión. Aclara el resultado esperado en términos que la otra parte pueda responder.

11. Estructura de una reclamación

ASUNTO
Qué problema presentas

HECHOS
Qué ocurrió, en orden

PRUEBAS
Qué documentos adjuntas

SOLICITUD
Qué solución pides

CONTACTO
Cómo pueden responder

FECHA Y FIRMA
Cuando proceda

MODELO PARA ADAPTAR

"El día __ ocurrió __. Adjunto __. Solicito __. Agradezco confirmación de recepción y respuesta mediante __".

Controla cada paso

Un caso bien organizado permite comprobar cuándo se presentó una solicitud, qué respuesta hubo y cuándo conviene dar el siguiente paso.

12. Conserva la constancia de recepción

Guarda el número de expediente, correo confirmado, sello, referencia o comprobante. Pregunta: “¿Cómo puedo demostrar que lo presenté hoy?”.

13. Calendario de tu caso

ACCIÓN	FECHA LÍMITE	ESTADO
Presentar solicitud		
Esperar respuesta		
Presentar recurso, si corresponde		

14. Revisa los plazos

Las fechas pueden computarse de maneras distintas según las reglas aplicables. Verifícalas con fuentes oficiales o asesoría.

Si no encuentras respuesta

Cuando el contacto inicial no funciona, conviene avanzar de forma ordenada e identificar qué institución tiene competencia real.

15. Seguimiento por escrito

"El día __ presenté la solicitud con referencia __. No he recibido respuesta. Solicito información sobre su estado". Cita la reclamación anterior.

16. Escalera de reclamación

1. **Contacto inicial**
2. **Reclamación formal**
3. **Seguimiento**
4. **Servicio especializado**
5. **Supervisor o mediación**
6. **Asesoramiento jurídico**
7. **Vía judicial, cuando corresponda**

NO TODOS LOS CASOS SIGUEN LA MISMA RUTA

Ante situaciones graves, puede ser necesario buscar apoyo especializado antes.

Tu hoja de ruta

Reúne la información esencial en un solo lugar para entender tu situación y decidir cómo actuar.

17. Ficha de defensa y negociación

PROBLEMA

¿Qué pasó?

FECHA

¿Cuándo ocurrió?

PERSONAS

¿Quién intervino?

PRUEBAS

¿Qué documentos existen?

OBJETIVO

¿Qué quieres conseguir?

INSTITUCIÓN

¿A quién puedes acudir?

PLAZO

¿Hay una fecha límite?

PASO SIGUIENTE

¿Qué harás ahora?

18. Define tus límites antes de negociar

Distingue resultado ideal, resultado aceptable y lo que no aceptarás. Sé firme sin amenazas. Busca ayuda urgente si hay violencia, amenazas o consecuencias graves.

Derechos, justicia y convivencia social

CIUDADANÍA, ESTADO, DEMOCRACIA Y PARTICIPACIÓN

Una guía practica para entender, participar y exigir tus derechos como ciudadano.

Entiende problemas que resuelve: no entender quién decide qué, sentirse impotente ante las instituciones, no saber reclamar, votar sin herramientas suficientes, desconocer cómo participar o vigilar lo público.



SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES

@librestaelflautista
@librestaJovenesTalentos

Conoce más en: WWW.LIBRESTA.ORG

Libresta El Flautista

RMM