



Poder Judicial  
de Puerto Rico

# GUÍA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

DIRIGIDA A LA NIÑEZ Y JUVENTUD





# ¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

**Un conflicto** es un desacuerdo entre las opiniones o intereses de dos o más personas.

Los conflictos también pueden ser internos, o sea al interior de la mente de una persona. Esto puede ocurrir cuando sus ideas, sentimientos y opiniones se contradicen o la persona no logra identificarlas o expresarlas de manera clara.



**Los conflictos pueden ocurrir entre:**

amigos y amigas

personas de la familia

vecinos y vecinas

compañeros y compañeras de la escuela

**Los conflictos pueden ocurrir en:**

tu casa

la escuela

el parque

cualquier otro lugar

# ¿Y SI DEJAN DE EXISTIR LOS CONFLICTOS?

No existe tal cosa como la ausencia total de conflictos.

Esto porque todas las personas somos diferentes y pensamos de manera diferente. Por eso, cuando compartimos con otras personas es normal que tengamos diferencias y que puedan ocurrir situaciones conflictivas.

Pero eso no significa que los conflictos sean negativos o positivos. Todo depende de las personas involucradas y de cómo reaccionen.



Cuando ignoramos o no atendemos un conflicto, se puede empeorar o complicar. Por eso es importante buscar alternativas para resolver nuestros conflictos.



# ¿TÚ QUÉ HARÍAS?



Jade era nueva en su escuela y otras niñas se burlaban de ella. Se reían al verla pasar, hacían comentarios sobre su color de piel y por su cabello.

## Si estuvieras en el lugar de Jade, ¿qué harías?

- reírte también de las niñas
- comenzar a llorar
- pedir que te cambien de escuela
- hablar con el maestro o la maestra
- buscar otros amigos y otras amigas
- no hacerles caso a las niñas
- enfrentar a las niñas y hablar con ellas



## ¿TÚ QUÉ HARÍAS?



Jimena descubre a través de unas fotos del álbum familiar, que tiene un tío del que nunca ha escuchado. Piensa que su familia le guarda secretos y eso la hace sentirse como una extraña en su propia familia.

### Si estuvieras en el lugar de Jimena, ¿qué harías?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> correr a tu cuarto y esconderte                           | <input type="checkbox"/> escribir una carta dirigida a tu familia |
| <input type="checkbox"/> conversar con tu mamá o tu papá y decirles lo que sientes | <input type="checkbox"/> quedarte en silencio                     |
| <input type="checkbox"/> enojarte con todos y todas                                | <input type="checkbox"/> escuchar a tu familia a escondidas       |
| <input type="checkbox"/> hablar con algún amigo o amiga                            | <input type="checkbox"/> hablar con el maestro o la maestra       |

# EL DIÁLOGO Y LOS ACUERDOS

Algunas personas piensan que la única manera de resolver un conflicto es usando la violencia. La verdad es que **hay muchas otras maneras para solucionar un conflicto**.

**¿Cuáles son algunas estrategias para resolver conflictos?**

## Dialogar para llegar a un acuerdo

Cuando hablamos, cada persona puede explicar sus opiniones y expresar sus sentimientos. A través del diálogo se pueden llegar a acuerdos que cumplan con los intereses y las necesidades de todas las personas que forman parte de un conflicto. También, nos puede ayudar a aclarar posibles malos entendidos y a resolver el conflicto mediante un acuerdo.



# OTRAS PERSONAS PUEDEN AYUDAR

Otra manera de resolver un conflicto es **buscar ayuda de una persona** que no sea parte del conflicto. Otras personas que no son parte del conflicto pueden ayudar a que se escuchen y lleguen a acuerdos. A este proceso le llamamos mediación.

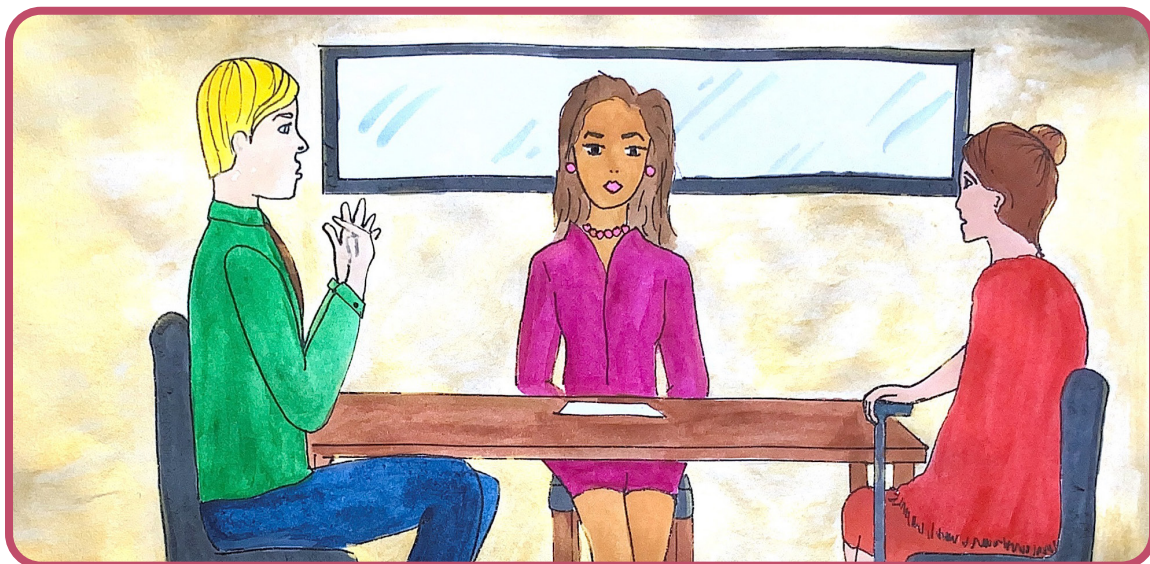
A través de la mediación, cada persona tiene la oportunidad de presentar su versión sobre la situación que les afecta y participar voluntariamente para lograr un acuerdo que ponga fin al conflicto.



**Cuando te enfrentes a un conflicto, es importante que:**

Hables. No cargues los problemas sobre tus hombros.

Participes. Busca dialogar e intentar llegar a algún acuerdo para poner fin al conflicto.





# APRENDE DE LOS CONFLICTOS

Cuando hablamos para resolver nuestros conflictos, aprendemos a:

Reconocer nuestros sentimientos y los de otras personas.

Responder a las situaciones desde el pensamiento y no desde las emociones.

Comunicarnos de manera efectiva y adecuada.

Usar la creatividad para solucionar conflictos.

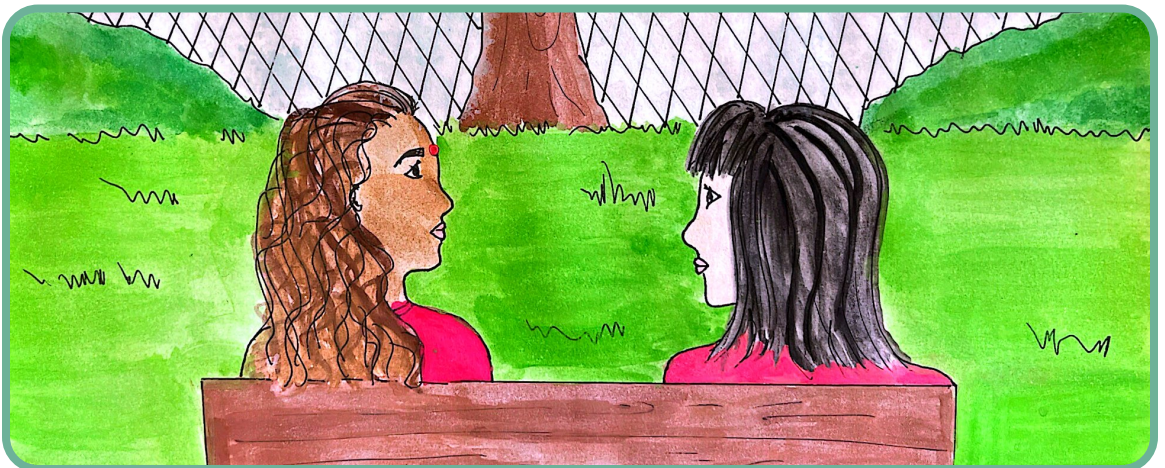
Desarrollar valores como la empatía, el respeto y la solidaridad.

**Empatía** significa ponerse en el lugar de la otra persona, para pensar y entender cómo se siente.

**Respeto** es cuando tratamos a alguien o algo con atención y cuidado, reconociendo su valor.

**Solidaridad** es un valor que nos ayuda a reconocer las necesidades de otras personas.

Estas destrezas nos ayudan a convivir con otras personas de forma pacífica. Eso no significa que los conflictos van a dejar de existir, pero aprendemos que, a través del diálogo, la empatía, el respeto y la solidaridad, podemos llegar a acuerdos que sean de beneficio para todas las personas.









# Poder Judicial de Puerto Rico



@poderjudicialpr



[www.poderjudicial.pr](http://www.poderjudicial.pr)



[buzon@poderjudicial.pr](mailto:buzon@poderjudicial.pr)



(787) 641-6263