



ASOCIACIÓN GINEBRINA DE  
MEDIACIÓN DE VECINDAD

---

CINCO ETAPAS  
PARA RESOLVER  
UN CONFLICTO  
MEDIANTE EL  
DIÁLOGO

---

RELACIONES DE BUENA VECINDAD

---

## CINCO ETAPAS PARA RESOLVER UN CONFLICTO MEDIANTE EL DIÁLOGO

---

**1. Evite reaccionar “en caliente” apenas surge el problema. Para obtener una discusión constructiva, cada cual aumenta sus chances de ser escuchado si se expresa tranquilamente.**

**2. Para recuperar su tranquilidad, si siente rabia en contra de su vecino.a :**

- trate de concentrarse en su respiración, inspire y expire lentamente – o emprenda alguna actividad que le sea grata ;
- trate de encontrar en usted el miedo o los miedos reprimidos que se esconden, sin que lo sepa, bajo su cólera: miedo de perder el apartamento, de no sentirse seguro y en paz en casa, de no poder llevar a cabo una vida familiar normal, de no tener más relaciones de buena vecindad, etc ;
- reflexione sobre lo que se destaca en esta situación :
  - lo que **usted** desearía / lo que **usted** necesitaría para sentirse en seguridad, en paz y en mejores términos con su.s vecino.a.s
  - o lo que **usted** puede hacer para encontrar arreglos con su.s vecino.a.s.

**3. Para ayudar a que su mensaje sea aceptado por su.s vecino.a.s, exprese lo que siente utilizando técnicas de comunicación no-violentas:**

- evite formular juicios tales como “usted es un.a agresivo.a / insensible / egoísta, etc.”, “usted no respeta nada ni nadie”, etc.
- exprese más bien lo que ocurre cuando surge el problema; por ejemplo :

"Estoy enervado.a / Estoy frustrado.a / Estoy molesto.a cuando..."

- ...oigo pasos en el apartamento de encima durante largo rato."
- ...oigo ruido después de las 10:00 de la noche."
- ...el humo de tabaco invade mi espacio."
- ...no logro juntarme con usted para hablarle."
- ...le saludo y no me responde."
- ...la policía llega a mi casa sin que yo haya podido discutir con la persona que la llamó."
- ...no logro darme a entender respecto a las dificultades debidas al ruido de mis niños pequeños."
- ...se me dice que educo mal a mis hijos."
- ...etc.

"Me siento inquieto.a / me siento mal cuando..."

- ...se me habla a gritos."
- ...los radiadores de calefacción resuenan en mi apartamento."
- ...alguien golpea a mi puerta tarde en la noche."
- ...etc.



LAS PELEAS, LOS  
DESACUERDOS ASÍ COMO  
LOS CONFLICTOS FORMAN  
PARTE DE LA VIDA. CADA  
UNO PUEDE INTENTAR  
ENFRENTARLO DE MANERA  
CONSTRUCTIVA PARA  
EVITAR DE EMPEORAR LA  
SITUACIÓN Y FACILITAR  
LA BÚSQUEDA DE  
SOLUCIÓN..

#### 4. Al proponer una solución, clarifique lo que usted desea :

- "Quisiera que venga a hablarme personalmente o, si prefiere hacerlo por teléfono, que deje su número de teléfono en mi casilla de correo."
- "Quisiera que podamos ver lo que impide que nos saludemos cuando nos cruzamos."
- "Quisiera que podamos hablar personalmente cuando algo le molesta, y que evitemos así los golpes en los radiadores de calefacción."
- "Debo decirle que sólo tenemos unas cuantas horas en la tarde, al regresar del trabajo, para disfrutar de una vida familiar, lo que es importante para nosotros y para lo cual necesito su comprensión."
- "Debo decirle que somos personas de edad / sensibles a los ruidos. Necesitamos tranquilidad / nos acostamos temprano y necesitamos su comprensión al respecto."
- "Debo decirle que mis hijos son pequeños y que hago lo posible para que ellos/as no le causen molestias."

#### 5. Muestre que escucha las reacciones y las respuestas de su.s vecino.a.s :

- Veo que por el momento no podemos discutir. Regresaré mañana."
- "Entiendo su punto de vista, aunque el mío sea diferente."
- "No sabía que eso era importante para usted."
- "No había visto la situación bajo ese ángulo."
- "Lamento saber que usted tiene dificultades."
- "Me doy cuenta que hay un malentendido."
- "El estado del edificio no nos ayuda en este caso / el sistema de acceso a las bodegas / los horarios del cartero / la configuración del garaje de estacionamiento...etc."
- "Veo que estamos de acuerdo para decir que la situación debe cambiar."
- "He escuchado sus observaciones y las tomaré en cuenta."
- "Quisiera reflexionar sobre nuestra discusión y volver a hablar con usted de aquí a unos días."
- "Le agradezco por haber tomado el tiempo de hablar de la situación."

*En una situación difícil, usted no puede controlar la conducta de su.s vecino.a.s, pero sí puede controlar la suya. Todo conflicto implica una responsabilidad compartida: sus reacciones forman parte a la vez del problema y de la solución.*

ADEMÁS, EL EQUIPO DE MEDIADORES VOLUNTARIOS DE LA ASOCIACIÓN GINEBRINA DE MEDIACIÓN DE VECINDAD (ASMÉD-GE) ESTÁ A SU DISPOSICIÓN POR TELÉFONO:  
022 321 11 55

