



Six Steps to Responding to Conflict Constructively

1. Set the Stage

- Agree to address the issues in conflict
- Find a private space & eliminate distractions
- Agree on guidelines

2. Listen to and tell stories

- Each person has uninterrupted time to tell his/her perception of the situation
- Each person listens and paraphrases what he/she heard

3. Clarify Issues

- Agree on what issues are to be resolved
- Identify each person's needs

4. Generate Options

- Brainstorm possible solutions
- Don't criticize others' ideas until brainstorming is completed
- List as many ideas as possible
- Focus on what you can do; not what won't work
- Be creative!

5. Evaluate Options

- Reality tests the options, ask, "If we decide to do this, how will it work out?"
- Look for options that satisfy everybody

6. Moving Forward

- Fine tune your agreements in terms of who, what, when, and how
- Or, if consensus is not reached, agree to disagree and decide where to go from there



Seis Pasos para Responder Conflictos Constructivamente

1. Prepare el Escenario

- Acordar a dirigir las cuestiones de conflictos
- Encontrar un espacio privado y eliminar distracciones
- Estar de acuerdo con pautas

2. Escuchar y contar historias

- Cada persona toma tiempo, sin interrupción, para relatar su percepción de la situación
- Cada persona escucha y parafrasea lo que escuchó

3. Aclare las cuestiones

- Acordar cuales cuestiones deben ser resueltas
- Identificar las necesidades de cada persona

4. Generar Opciones

- Generar ideas para posibles soluciones
- No critique las ideas de otros
- Lista las más ideas posible
- Concéntrese en lo que puede hacer; no en lo que no funcionará
- ¡Sea creativo!

5. Evaluar Opciones

- Pruebe las opciones, pregunte, “si decidimos hacer esto, ¿cómo funcionará?”
- Busque opciones que satisfacen a todos

6. Avanzar

- Ajuste sus acuerdos en términos de quién, qué, cuándo y cómo
- O, si el consenso no se alcanza, acuerde a discrepar y decidir a donde ir de allí