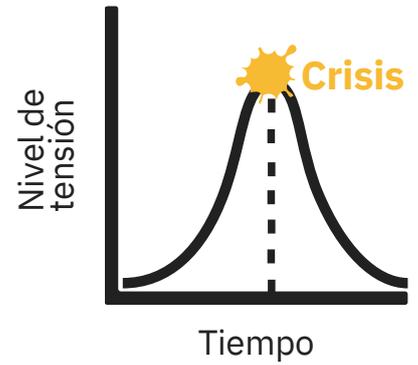


¿Cómo sabemos que un conflicto ha escalado?

- Se ha pasado de un **desacuerdo**, a una **confrontación** con posible uso de la **violencia**
- No hay **comunicación** entre las partes
- El otro **no** se percibe como un **interlocutor válido**
- Los actores están a la **defensiva**
- Hay **frustración** y **desgaste**



En la crisis, tengamos presente que:



Es una situación sensible con un desenlace inesperado.

Se debe responder de forma planeada y consciente.

Es una situación **compleja**:

- Múltiples **actores** involucrados
- **Intereses** diversos
- **Dinámico** e **impredecible**
- No se resolverá “de la noche a la mañana”
- No es “blanco y negro”

Cada palabra, gesto, acción y omisión, tiene un impacto.

¿Cómo desescalar un conflicto?

1 BAJAR LA TENSIÓN

Cuidar cómo se habla del conflicto y sus actores

Evitar **palabras despectivas** o **generalizaciones** que refuercen la **estigmatización**

Hacer que todos los actores se sientan reconocidos

Evitar **excluir** a alguna de las partes. **Reconocer** no significa estar de acuerdo.

Evidenciar que la crisis nos afecta a todos

Generar una **percepción compartida** de un **objetivo común: superar la crisis.**

2 CREAR CONDICIONES PARA EL DIÁLOGO

Garantizar que todos son convocados e incluidos

Hacer que un actor sienta que su **punto de vista es marginado**, aumentará la **tensión.**

Escuchar, en serio, todos los puntos de vista

Abrirse a comprender las **motivaciones** e **intereses.**

Consenso alrededor del diálogo

Generar una **percepción compartida** de que la **mejor forma** de superar la crisis es el **diálogo.**