****

****

****

**Módulo 4: Módulo sobre la entrevista al detenido**

**Normas para la confrontación positiva**

**10 Directrices para la confrontación positiva**

Preparado por John Maxwell (basadas en el libro «*Developing the Leaders Around You*»)

La confrontación positiva es una herramienta para tratar y resolver conflictos. Si evita el conflicto, esto siempre hará que la situación empeore. Si trata el conflicto de una manera incorrecta, puede hacer que surja enfado o resentimiento.

Las diez normas para gestionar el conflicto de manera efectiva son:

**Número 1:** Tratar la situación tan pronto como sea posible

**Número 2:** Hacer referencia a la acción errónea, no a la persona

**Número 3:** Solo plantear lo que la persona pueda cambiar

**Número 4:** Conceder a la otra persona el beneficio de la duda

**Número 5:** Ser específico

**Número 6:** Evitar el sarcasmo

**Número 7**: Evitar palabras como «siempre» y «nunca»

**Número 8**: Si la situación lo permite, decirle a la otra persona cómo se siente uno sobre lo que se hizo de manera incorrecta

**Número 9**: Ofrecer a la otra persona un plan de acción para resolver el problema.

**Número 10:** Reafirmarle como persona (y amigo).

“Esta publicación está financiada por el Programa de Justicia de la UE (2014-2020). El contenido del material formativo representa solamente el punto de vista de las copartes del proyecto y es su sola responsabilidad. La Comisión Europea no acepta ninguna responsabilidad por el uso que se pueda hacer de la información que la guía contiene.”