

¿Tiene una disputa? ¿No sabe a dónde recurrir?



Comuníquese con el Centro Comunitario de Información y Recursos.
[Community Information and Referral Center]

Podemos:

informarle sobre las diferentes maneras de resolver la disputa
Comunicarlo con/ enviarlo a otros servicios de **Multipuertas** y el tribunal;
ubicar recursos jurídicos, gubernamentales o servicios sociales;
ayudarle a entender su problema mejor brindándole información

Lo asistimos con:

consumidor - comerciante, mejoras en la casa y reparación de auto
propietario e inquilino- depósitos y reparaciones
disputas entre vecinos- perros, ruidos fuertes, árboles y propiedades
Esta oficina no se encarga de causas penales.

División Multipuertas de Resolución de Disputas Centro Comunitario de Información y Remite

[Multi-Door Dispute Resolution Division
Community Information and Referral Center]

Tribunal Superior del Distrito de Columbia [Superior Court of the District of Columbia]
Building A, 515 5th Street NW, Room, 114
Washington DC 20001

Atención al público de lunes a viernes 9:00 am a 5:00 pm
(puede llamar o presentarse sin cita)

(202) 879-1549, fax (202) 879-9458
ASISTENCIA PRIVADA Y GRATUITA
(Ver al dorso)

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- I. HABLE DE MANERA DIRECTA: Partiendo de la base de que no existe amenaza de violencia, hable directamente con la persona con la cual tiene el problema. La conversación directa es más efectiva que mandar una carta, golpear la pared, tirar una piedra o quejarse con los demás.
- II. ELIJA UN MOMENTO ADECUADO: Programe hablar con la otra persona en el momento adecuado y deje suficiente tiempo para dialogar a fondo. No comience a hablar sobre el conflicto cuando la otra persona esté saliendo para el trabajo, después de haber tenido un día horrible, o inmediatamente antes de preparar la cena o de cenar. Procuren dialogar en un lugar callado en donde ambos se sientan cómodos y no haya interrupciones durante el transcurso del diálogo.
- III. ANTICIPE: De antemano piense en lo que desea decir. Exponga el problema de manera clara y explique cómo le afecta el mismo.
- IV. NO CULPE NI INSULTE: El fastidiar a la otra persona sólo hace que sea más difícil que él o ella le escuche. No culpe a la otra persona por todo, ni comience la conversación con su opinión de lo que se debe hacer.
- V. BRINDE INFORMACIÓN: No interprete el comportamiento de la otra persona: “Usted bloquea la calzada de acceso a mi casa sólo para enojarme.” Más bien, brinde información sobre lo que siente. “Cuando su carro bloquea la calzada de acceso a mi casa, me enoja ya que no puedo llegar puntualmente al trabajo.”
- VI. ESCUCHE: Permita que la otra persona le de su punto de vista completo en cuanto al conflicto. Relájese y escuche, trate de enterarse como se siente la otra persona.
- VII. DEMUESTRE QUE ESTÁ ESCUCHANDO: Aunque puede que no esté de acuerdo con lo que dice la otra persona, díglele que le escucha y que agradece la oportunidad de dialogar sobre el problema.
- VIII. HABLE SOBRE TODO: Al comenzar, presente todos los sentimientos y controversias. No deje afuera lo que le parezca difícil hablar ni lo que le parezca poco importante. La solución funcionará si se tocan a fondo todos los temas.
- IX. TRABAJEN PARA LA SOLUCIÓN: Al llegar a este punto del diálogo, comiencen a buscar una solución. Es más efectivo si dos personas o más colaboran a que una persona le diga a la otra que cambie.
- X. SEGUIMIENTO: Acuerden revisar en momentos específicos para cerciorarse de que la solución sigue funcionando... y de hecho revisen.