



Caja de
herramientas

Fe y Alegría Colombia



Fe y Alegría
Colombia

Código

CH-FyA-0261

Capacidades y competencias
para la vida

manejo de conflictos

UNA PROPUESTA DE FORMACIÓN HUMANA
PARA ENFRENTAR LOS RETOS DE LA VIDA



Capacidades y competencias
para la vida

manejo de conflictos

UNA PROPUESTA DE FORMACIÓN HUMANA
PARA ENFRENTAR LOS RETOS DE LA VIDA



FE Y ALEGRÍA COLOMBIA

P. Hernando M. Gálvez Arango S.J.
Director Nacional

Víctor Murillo Urraca.
Director Ejecutivo Nacional

Jaime Benjumea Pamplona
Coordinador General del Proyecto

Marcela del Pilar Morán Calvache
Autora

María Fernanda Vinuesa
Diseño gráfico

Corcas Editores S.A.S.
Impresión

Módulo de Manejo de conflictos
ISBN: 978-958-8365-37-4

Fe y Alegría autoriza la reproducción parcial de los textos que aquí se publican con fines pedagógicos, trabajo sociales y/o comunitarios, siempre y cuando reconozcan créditos a Fe y Alegría sobre los mismos. La reproducción comercial con ánimo de lucro, está prohibida parcial y totalmente, de conformidad con las normas legales vigentes.

© Fe y Alegría Colombia

Carrera 5 No. 34-39
Teléfono 3209360
Fax 2458416
Página web: www.feyalegria.org/colombia
E-mail: dimal@feyalegria.org.co

Primera edición (2009)
Realizado con el apoyo de Alboan y
la Diputación Foral de Bizcaia

Impreso en Bogotá, Colombia. Enero 2013.

Contenido

PRESENTACIÓN	8
INSTRUCTIVO METODOLÓGICO	15
NUESTRO PUNTO DE PARTIDA	19
1. ¿Qué sabemos y cómo lo aplicamos?	19
2. ¿Cómo estamos?	19
3. Nuestro compromiso con el aprendizaje	21
UNIDAD 1. PON UNA... NUEVA CARA ANTE EL CONFLICTO	25
1. Presentación	27
2. Conocemos, practicamos y aprendemos	29
3. Glosario	52
4. Aprendamos más	53
UNIDAD 2. TOMA TODO LO QUE SE NECESITE PARA AFRONTARLO POSITIVAMENTE	57
1. Presentación	59
2. Conocemos, practicamos y aprendemos	59
3. Glosario	79
4. Aprendamos más	80
UNIDAD 3. TODOS PONEN... Y FINALMENTE TODOS GANAN	83
1. Presentación	85
2. Conocemos, practicamos y aprendemos	85
3. Glosario	107
4. Aprendamos más	108
AUTODIAGNÓSTICO DE SALIDA	111

Contenido

Conflicto



Algunos de los anexos
se encuentran al final de este libro

Presentación

“El objetivo esencial de toda genuina educación no puede ser otro que recuperar la dignidad de las personas y enseñar a vivir humanamente. Recuperando la aventura apasionante de llegar a ser persona y volviendo a poner de moda al ser humano. Vivir es hacerse, construirse, inventarse, desarrollar la semilla de uno mismo hasta alcanzar la cumbre de sus potencialidades. En el corazón de una cultura de violencia y de muerte, es necesario educar para el amor, que es educar para la libertad, para la liberación de uno mismo liberando a los demás”.*

Antonio Pérez Esclarín¹

Capacidades y Competencias para la Vida (CCPV) de Fe y Alegría Colombia es un programa cuyo fin último es el desarrollo humano integral de su población escolar y docente. Es la apuesta que se hace desde Fe y Alegría, en coherencia con la filosofía de *“promover la formación de hombres y mujeres nuevos, conscientes de sus potencialidades y de la realidad que los rodea abiertos a la trascendencia, agentes de cambio y protagonistas de su propio desarrollo”*².

*. Cuando hablamos de los docentes o los estudiantes, no somos ajenos a la diferenciación de género y al reconocimiento de la esencia de las maestras y las estudiantes, pero para no hacer engorrosa la lectura de los módulos con alusiones repetidas a los y las, y a las conjugaciones en femenino o masculino, preferimos hacer el uso común y genérico que aparece en la totalidad del documento.

1. Resumen del libro de PÉREZ ESCLARÍN, A. Educar para humanizar. 2007. Disponible en internet en: <http://www.librosaulamagna.com/libro/EDUCAR-PARA-HUMANIZAR/8182/4167> Consultado en abril de 2012.

2. Cfr. Ideario – objetivos (2.1). Disponible en internet en: <http://www.feyalegría.org/> Consultado en julio de 2012.

Capacidades y Competencias para la vida no nace de un día para otro, es fruto de la integración de las experiencias de Habilidades para la Vida, Competencias Generales y Competencias Ciudadanas que durante años a trabajado el Movimiento; en su combinación, busca preparar al estudiantado y profesorado en favor de una cultura de convivencia y ejercicio ciudadano.

CCPV pretende favorecer la práctica educativa acorde a las exigencias de la realidad y avanzar en la gestación de una propuesta que logre que niños, niñas y adolescentes sean:

- Seres saludables, que sepan cuidar su salud física, mental, emocional y social.
- Que manejen de manera competente herramientas psicosociales básicas, que les permitan gestionarse a sí mismos(as) y gestionar el mundo de las relaciones con las demás personas.
- Promotoras(es) de entornos saludables y seguros (físicos y psicosociales) y que desarrollen estilos de vida saludables.



• Que sepan hacer frente a situaciones relacionadas con diversos aspectos de prevención.

• Emprendedores(as) con capacidad de organización y proyección en el mundo productivo.

• Sujetos protagonistas históricos sociales, que construyen memoria, promueven la vida (digna y con derechos humanos) en la cotidianidad.

• Ciudadanos(as) activos(as).

• Personas que saben cuidar de sí, de los demás y del entorno, solidarias, que construyen equidad, son incluyentes y tienen perspectiva de justicia.

• Responsables—corresponsables de su destino, el de la humanidad y la naturaleza.

• Creativos(as) e innovadores en la solución de problemas de diferente orden que se les presentan en la vida.

Sabemos que no se puede hacer todo a la vez, trabajar las CCPV exige tiempo, dedicación, organización y la creación de una cultura institucional entorno al trabajo que se pretende. Por ello la apuesta para su inclusión en los currículos escolares se centra en una estructura modular. Cada módulo tiene sentido en sí mismo y posee puntos de articulación con

los otros favoreciendo una correlación adecuada.

Los módulos se organizan entorno a las competencias psicosociales, las competencias ciudadanas y las competencias socio-laborales, desde las cuales se aborda:

• **Competencias psicosociales:** el desarrollo de las capacidades y habilidades relacionadas con la construcción de sí, las relaciones con las demás personas y con el mundo social y natural.³

• **Competencias ciudadanas:** Las habilidades, actitudes y prácticas relacionadas con vivir digna y democráticamente.

• **Competencias socio laborales:** Las capacidades para aplicar los conocimientos a la resolución de problemas relacionados con el mundo social y productivo, a la destreza para manejar ciertas tecnologías, para interpretar y procesar información, así como a la capacidad para trabajar en equipo y transferir los conocimientos a nuevas situaciones problemáticas.

3. Se abordan las habilidades propuestas por la OMS en su iniciativa internacional de 1993

En este módulo en particular, trataremos la competencia relacionada a Manejo de conflictos, la cual se ha definido como la capacidad de negociar y concertar para alcanzar acuerdos que les permitan superar autónomamente diferencias con personas que tienen intereses opuestos.

Junto con Trabajo en equipo, Aprender a aprender, Orientación ética, Manejo de recursos, Gestión ambiental, Dominio personal, Solución de problemas, Toma de decisiones, Orientación al servicio, Gestión de la tecnología, Identificación de oportunidades de negocios y Elaboración de planes de negocio conforman el grupo de las competencias socio-laborales.

El módulo contiene un instructivo en el que se muestran los objetivos y las características de cada uno de los momentos de la metodología a utilizar. Asimismo, se describen los roles que deben asumir en éstos tanto docentes como estudiantes.

Posteriormente encontramos *Nuestro punto de partida*. En esta parte se desarrollan las siguientes secciones:

1. *¿Qué sabemos y cómo lo aplicamos?:* actividad en la que el conjunto de estudiantes describe y toma conciencia de las situaciones en las que ha ejercido el Manejo de conflictos.
2. *¿Cómo estamos?:* autodiagnóstico basado en los criterios de desempeño definidos para cada competencia.
3. *Nuestro compromiso con el aprendizaje:* acuerdo entre cada estudiante y su docente, en el que el/la primero(a) se responsabiliza por el alcance de los objetivos propuestos en cada unidad del módulo. Incluye un listado con las evidencias de aprendizaje que debe presentar el o la estudiante.

Después se presentan las tres unidades de aprendizaje del módulo (dirigidas al conjunto de estudiantes); cada una corresponde a uno de los momentos educativos en los que hemos decidido desarrollar la competencia Manejo de conflictos.

A su vez, las unidades se han dividido en cuatro secciones:

1. *Presentación:* breve introducción a la unidad y a los objetivos de aprendizaje propuestos.
2. *Conocemos, practicamos y aprendemos:* serie de actividades de ejercitación de la competencia Manejo de conflictos. En éstas se incluye el saber, el saber hacer y el saber ser necesarios para adquirirla. En el siguiente cuadro podemos observar las unidades, sus objetivos de aprendizaje y actividades.

MÓDULO: MANEJO DE CONFLICTOS		
Unidades	Objetivos de aprendizaje	Actividades
1. Pon una... nueva cara ante el conflicto.	<ul style="list-style-type: none"> - Clarificar la diferencia entre problema y conflicto. - Caracterizar algunas situaciones de la vida cotidiana como problemas y conflictos. - Comprender la nueva visión del conflicto. - Identificar los intereses comunes y contrapuestos de los miembros del grupo que pueden generar conflictos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Empecemos a jugar: clarificando qué son los conflictos. - Ahora me toca a mí: Optar por una nueva visión ante el conflicto. - Estás jugando con otros: la diversidad en el conflicto.
2. Toma todo... lo que se necesite para afrontarlo positivamente.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las causas y el impacto de los conflictos. - Reconocer las actitudes que favorecen y que no favorecen al conflicto - Diferenciar las formas de afrontamiento de los conflictos, notando el efecto de cada una de ellas. - Conocer y respetar el punto de vista de las partes. - Establecer acuerdos y compromisos de las partes para resolver los conflictos. - Respetar el punto de vista de las partes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Empezó el juego ¡Juguemos!: Actitudes ante el conflicto. - ¿Cómo jugamos en el conflicto? Formas de afrontamiento - Reglas de Juego: la importancia de los acuerdos.
3. Todos ponen... y finalmente todos ganan	<ul style="list-style-type: none"> - Proponer estrategias de manejo de diferentes conflictos - Reconocer los elementos relevantes para dar un manejo positivo a los conflictos - Privilegiar la negociación y la concertación para resolver los conflictos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Poniéndonos a prueba: Propuestas de manejo de conflictos. - Un buen juego: Un manejo positivo del conflicto. - Todos ganan: "La negociación y la concertación".

manejo de conflictos

3. **Glosario:** está compuesto por los términos técnicos más utilizados en la unidad con su respectiva definición
4. **Aprendamos más...:** contiene las referencias de libros de texto y enlaces de Internet en los que estudiantes y docentes pueden ampliar los conceptos presentados en cada unidad.

La última parte del módulo contiene un **Autodiagnóstico de salida** que permite a los estudiantes y docentes verificar que la competencia Manejo de conflictos ha sido adquirida y desarrollada satisfactoriamente. En esta sección también se señala cómo construir un plan de mejoramiento que permita a los estudiantes alcanzar los niveles de desempeño esperados cuando no lo han logrado.



GUÍA

Guía metodológica

Guía metodológica

Los módulos son una herramienta para avanzar en el desarrollo de las competencias y en este sentido brindan opciones metodológicas, sin pretender abarcarlas en su totalidad, ni ser una única manera de abordarlas. Muestran una ruta en la que el autoaprendizaje, el aprendizaje colaborativo y el aprendizaje guiado o tutorado son caminos que convergen en una misma dirección donde lo importante es que todos aprenden de todos.

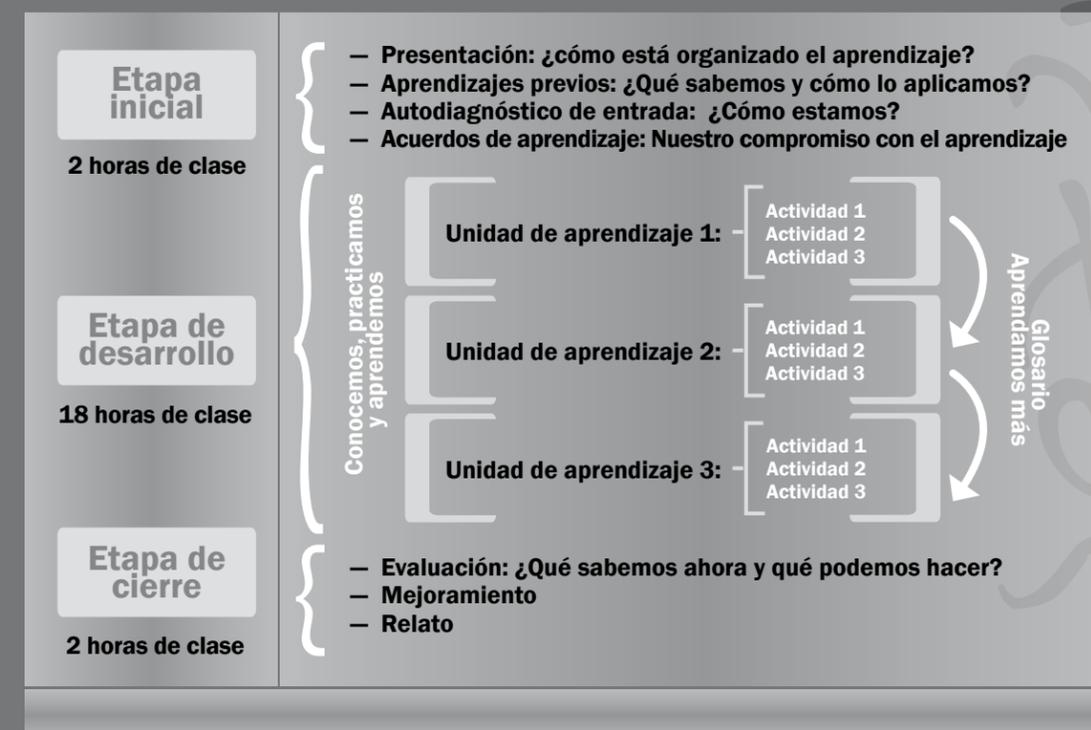
Autoaprendizaje no porque sea en solitario, sino porque se busca una construcción de criterios propios, una auto-reflexión y mirada crítica sobre sí mismo. Colaborativo porque es la oportunidad de construir con otros, de negociar sentidos y apoyarse mutuamente. Guiado porque el docente orienta, retroalimenta y garantiza el proceso de aprendizaje.

Esas tres formas de aprender son propiciadas en los módulos a través de estrategias diversas que promueven la reflexión, el debate, la construcción y la acción contextualizada.

Los módulos no constituyen un camino lineal que implique prerrequisitos rígidos entre un módulo y otro. Aunque están interrelacionados, no exigen ser abordados en secuencia. Cada uno contiene los elementos propios para desarrollar dimensiones de la competencia.

Para contribuir al proceso de adquisición de estas competencias, se diseñó una metodología estructurada en tres etapas con diez momentos diferentes.

Estructura de Módulos



Etapa Inicial: Esta sección busca asegurar las condiciones para la apropiación de la competencia, en tanto se busca ambientar y disponer a los estudiantes para el aprendizaje, además indagar pre-conceptos y ubicar el punto de partida respecto a los desempeños esperados en el desarrollo de la competencia. Esta etapa está compuesta de 4 momentos:

1. *¿Cómo está organizado el aprendizaje?* Este momento pretende sensibilizar a los estudiantes sobre la importancia de desarrollar capacidades y competencias para la vida a partir del enfoque conceptual definido por Fe y Alegría, presentar los objetivos de aprendizaje que el estudiante podrá demostrar al terminar el módulo y motivar a los estudiantes para el desarrollo de capacidades y competencias para la vida a través de la metodología que proponen los módulos y sus unidades.

El rol que asume el docente en este primer momento consiste en generar una reflexión sobre los escenarios en los que los jóvenes se desenvuelven y las herramientas que requieren para responder a sus demandas. A partir de esta reflexión se presentan las capacidades y competencias para la vida y la competencia particular de este módulo como un elemento formativo de desempeño en el entorno cotidiano, familiar, académico y laboral.

2. *¿Qué sabemos y cómo lo aplicamos?* Es el momento en el cual se debe disponer a los estudiantes hacia el aprendizaje a través de la identificación de sus saberes previos. El rol principal del docente se centra en plantear la actividad para recuperar saberes previos y orientar a los estudiantes para identificar y tomar conciencia sobre las situaciones de su vida en que ha aplicado la capacidad/competencia para la vida.
3. *¿Cómo estamos?* El objetivo central de este momento consiste en la autoevaluación que debe realizar el estudiante para saber qué tanto conoce y ha aplicado la competencia en la vida en función de los criterios de desempeño. Mientras el estudiante realiza el instrumento presentado, el docente dirige y orienta su construcción para que en lo posible se responda de manera objetiva.
4. *Nuestro Compromiso con el Aprendizaje:* Este momento representa un espacio donde se establecen acuerdos y definen compromisos de los estudiantes con el docente para cada una de las actividades, de manera que puedan hacer un seguimiento autorregulado de sus objetivos de aprendizaje, según las fechas establecidas. El rol principal del docente, además de comprometer al estudiante con la elaboración y entrega de las evidencias, se centra en escuchar y ser receptivo a las expectativas de los estudiantes.

Etapa de Desarrollo: En esta segunda sección se presentan tres unidades de aprendizaje compuestas cada una por tres actividades donde los estudiantes ponen en escena sus desempeños para el desarrollo de la competencia y reconocen sus aprendizajes y la forma en que los adquieren. Al comienzo de cada unidad se dan algunos conceptos básicos y los objetivos que se persiguen para que sean tenidos en cuenta en la globalidad de las actividades. Además de la presentación de la unidad, este momento metodológico consta de la sección “conocemos, practicamos y aprendemos” (actividades que componen cada unidad), el glosario y la sección “aprendamos más”.

5. *Conocemos, practicamos y aprendemos:* Este momento metodológico está representado por las diferentes actividades del módulo. Cada actividad contiene objetivos y algunas anotaciones conceptuales como guía para los docentes y referencia para orientar su realización. Es fundamental que el docente comprenda claramente estas anotaciones y en las actividades busque el momento adecuado para compartir estas ideas y alimentar la reflexión. Al finalizar se propone un ejercicio de metacognición, con el fin de hacer conciencia sobre lo que se aprendió, cómo se aprendió y qué faltó por aprender.

Es importante que el docente controle el tiempo de la actividad y acompañe a los estudiantes en el desarrollo de las actividades a través de la dinamización de los procesos, la retroalimentación y fortalecimiento de los elementos correspondientes a cada competencia.

6. *Glosario:* En esta sección se presenta una relación de conceptos básicos contemplados en la unidad con su respectiva definición. El objetivo central de esta parte es consolidar los conceptos que sustentan el desarrollo y comprensión de la competencia trabajada.
7. *Aprendamos más:* En este apartado se ofrecen diversas fuentes de consulta en libros e Internet. Su objetivo es motivar la exploración documental con el fin de ampliar y confrontar los saberes construidos.

Etapa de Cierre: Esta tercera sección está centrada en concretar la aplicación de la competencia, generar mecanismos de nivelación para aquellos estudiantes que eventualmente no hayan alcanzado suficientes niveles de desempeño y generar un espacio para registrar los aportes más significativos del proceso.

8. *¿Qué sabemos ahora y qué podemos hacer?* El objetivo de este momento consiste en valorar el nivel de desempeño que los estudiantes han alcanzado en su aprendizaje y en el desarrollo de la competencia trabajada. Mientras el rol del estudiante se centra en aplicar el autodiagnóstico de salida y comparar sus resultados con los obtenidos en la prueba de entrada para identificar los avances y los aspectos a mejorar, el rol principal del docente se centra en valorar el nivel de desempeño del estudiante en relación con el criterio, dar retroalimentación a los estudiantes sobre sus resultados en términos de avances en el proceso y socializar los resultados de los aprendizajes, cuando es el caso.
9. *Mejoramiento:* Es el momento en el cual se define para los estudiantes que aún no han logrado los desempeños esperados, unas acciones que les permita alcanzar los objetivos de aprendizaje definidos para cada unidad.
10. *Relato:* Representa el último momento de la metodología de trabajo, en el cual a partir del recuento que realiza el profesor de todos los conceptos y actividades desarrolladas en el módulo, los estudiantes elaboran un relato escrito donde describen el aporte del trabajo realizado para su vida presente y futura.

Nuestro punto de partida



1. ¿Qué sabemos y cómo lo aplicamos?

Por grupos inventamos una sopa de letras o crucigrama, en la cual incluimos las ideas previas, ya sean conceptos, vivencias, incluso ideas vagas, en relación con el manejo de conflictos.

Cuando hayamos construido nuestro juego, tratemos de descubrir las ideas escondidas en los juegos de otros compañeros, si al final quedan algunas por encontrar, las buscamos con ayuda de todos los compañeros y nuestro docente.

Con la orientación de nuestro docente y teniendo en cuenta las ideas que más se repitieron en el ejercicio anterior, hacemos una lista con las ideas de los demás y respondemos a las preguntas ¿Por qué las relacionamos con la temática? y ¿Cómo se han visto reflejadas dichas ideas en nuestra propia vida?

Finalmente y de manera individual, plasmamos mediante un símbolo, en una hoja completa, cómo nos sentimos al comenzar esta experiencia en relación con el manejo de conflictos. Posteriormente, alrededor del gráfico respondemos con palabras:

- ¿Qué quisiéramos aprender sobre el tema?
- ¿Qué dudas tenemos?
- ¿Qué expectativas generamos?



2. ¿Cómo estamos?

Antes de iniciar nuestro proceso de desarrollo de la competencia manejo de conflictos, debemos autoevaluarnos para saber qué tanto la conocemos y la hemos aplicado en nuestras vidas. Por tanto, debemos diligenciar el siguiente autodiagnóstico, de acuerdo con la escala valorativa ubicada después de esta tabla.

Autodiagnóstico de entrada

CRITERIOS DE DESEMPEÑO	Calificación		
	Marque con una X		
	Si	No	Algunas veces
1. Establezco las diferencias entre un problema y un conflicto.			
2. Tomo una actitud positiva y de apertura frente al conflicto.			
3. Identifico los intereses comunes y contrapuestos de los miembros del grupo que pueden generar conflictos.			
4. Identifico las causas e impacto de los conflictos.			
5. Reconozco las actitudes que favorecen y no favorecen un conflicto.			
6. Diferencio las formas de afrontamiento de los conflictos.			
7. Respeto el punto de vista de las partes.			
8. Establezco acuerdos y compromisos con las partes para manejar los conflictos.			
9. Respeto y cumplo los acuerdos establecidos con otros.			
10. Propongo estrategias de manejo ante diferentes conflictos.			
11. Reconozco alternativas que permiten dar un manejo positivo al conflicto.			
12. Privilegio la negociación y la concertación para resolver los conflictos.			

Escala valorativa

ESCALA	DESCRIPCIÓN
Si	Demuestro Manejo de Conflictos en situaciones de diversa complejidad, por medio de comportamientos y elaboraciones acordes a la situación y a los criterios definidos para ella.
Algunas veces	Demuestro Manejo de Conflictos en situaciones simples y en algunas complejas. Asumo una actitud coherente con los criterios esperados que me permite alcanzar buenos resultados.
No	Demuestro muy poco Manejo de Conflictos en situaciones simples y no lo hago en circunstancias complejas. Mis acciones no corresponden a los criterios definidos para esta competencia.

Los enunciados en los que nos calificamos con *Algunas veces* o *No* muestran que debemos trabajar conscientemente para desarrollar estos desempeños.



3. Nuestro compromiso con el aprendizaje

Desarrollar los desempeños que muestran que poseemos la competencia de Manejo de Conflictos implica asumir con responsabilidad el compromiso de estudiar los conceptos, realizar las actividades y elaborar las evidencias de aprendizaje que se presentan en este módulo.

Debemos, entonces, acordar con nuestro docente las fechas de entrega de las evidencias que muestran que estamos desarrollando la competencia de Manejo de Conflictos. Así, en compañía de nuestro profesor debemos diligenciar la siguiente tabla.

Acuerdo de aprendizaje

UNIDAD	ACTIVIDAD	EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	FECHA DE ENTREGA
1	Empecemos a jugar: clarificando qué son los conflictos.	– Guía: Reconociendo mis problemas y mis conflictos” – Gráfico simbólico de mi sentir ante la temática	
	Te toca a ti: Optar por una nueva visión ante el conflicto.	– Guía: Transformando mi visión sobre el conflicto	
	Estás jugando con otros: las diferencias y la comunicación en el conflicto.	– Descripción: Nuevo mundo – Caricatura que representa la comprensión del tema	
2	Empezó el conflicto ¡Juguemos!: Actitudes ante el conflicto	– Registro: Sintiendo el conflicto – Escrito: ¿Cómo he vivido el conflicto? – Principio individual	
	¿Cómo jugamos en el conflicto?: Formas de afrontamiento	– Dramatizaciones – Desenlace de las situaciones – Escrito: ¿Cómo he afrontado los conflictos?	
	Reglas del juego: la importancia de los acuerdos.	– Cartel de acuerdos por grupos – Cuadro compromiso y comportamientos – Tabla de acuerdos incumplidos y porcentaje de compromiso	

UNIDAD	ACTIVIDAD	EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	FECHA DE ENTREGA
3	Poniéndome a prueba: Propuestas de manejo de conflicto	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de propuesta - Escrito personal - Carta 	
	Un buen juego "Un manejo positivo del conflicto"	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de la propuesta general - Registro de las propuestas por grupo - Escrito personal - Carta 	
	Todos ganan: "La negociación y concertación"	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de la propuesta - Acuerdos concensuados. - Símbolo de aprendizaje 	

Portafolio de evidencias

Las evidencias de aprendizaje son el resultado de las actividades que realizaremos en esta unidad para desarrollar la competencia de Manejo de Conflictos. Éstas demuestran si estamos o no adquiriendo la competencia.

Para que nuestro docente, nuestros compañeros de clase y nosotros mismos podamos observarlas en cualquier momento, verificar nuestros avances y establecer si necesitamos realizar alguna actividad para mejorar, es necesario que guardemos todas nuestras evidencias en una carpeta o portafolio.

Actividad 1/ Pág.31



Actividad 2/ Pág.39



Actividad 3/ Pág.45



Unidad uno

Pon una... Nueva cara ante el conflicto



EMPECEMOS A JUGAR

Empecemos a jugar

Unidad uno

**Competencias
Laborales
Generales**

Actividad 1/ Pág.31

Actividad 2/ Pág.39

Actividad 3/ Pág.45



Diferencia entre problema y conflicto

PROBLEMA	CONFLICTO
<ul style="list-style-type: none"> - Un problema suele ser un asunto del que se espera una solución. - Cuestión que se trata de aclarar. - Cuestión científica que debe resolverse. - Cuestión difícil de solucionar⁵. - Hecho que impide o dificulta alguna cosa y la cual se trata de aclarar para obtener una solución. - Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin. - Proposición o dificultad de solución dudosa⁶. 	<ul style="list-style-type: none"> - Situaciones en las que personas piensan que sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles. - Situación en la que hay necesidades e intereses encontrados que no se pueden atender al mismo tiempo. - El conflicto designa al conjunto de dos o más hipotéticas situaciones excluyentes, es decir, que no pueden darse simultáneamente⁷. - Choque o situación de oposición entre personas o grupos⁸.

Objetivo de la actividad

El objetivo de esta actividad es clarificar las nociones que tenemos sobre problema y conflicto, para identificar sus diferencias. Al finalizarla estaremos en capacidad de reconocer en nuestra vida cotidiana, algunos ejemplos de conflictos ante los cuales nos hemos enfrentado.

5. es.wikipedia.org/wiki/Conflicto. Wikipedia enciclopedia libre. Octubre 19 de 2008. Hora:10:30 p.m.

6. Espasa, Calpe. Real Academia Española y Diccionario de Sinónimos y Antónimos, 1996.

7. es.wikipedia.org/wiki/Conflicto. Wikipedia enciclopedia libre. Octubre 19 de 2008. Hora:10:30 p.m.

8. controlinterno.udea.edu.co/ciup/glosario.htm. Octubre 19 de 2008. Hora:10:30 p.m.

Evidencia de aprendizaje

-  Escrito con dos problemas y dos conflictos que identificamos en nosotros mismos.
-  Escrito con dos problemas y dos conflictos que hayamos detectado a nivel familiar.

Duración de la actividad

La actividad está diseñada para 120 minutos de trabajo distribuidos de la siguiente manera:

-  10 minutos para interpretar la actividad y organizarnos en grupos.
-  70 minutos para el desarrollo del ejercicio.
-  15 minutos para realizar el cierre de la actividad.
-  15 minutos en plenaria general para reflexionar sobre nuestro aprendizaje.

Recursos didácticos necesarios

-  Tablero de juego para cada grupo (anexos 1)
-  Fichas (anexos 1)
-  Copias con la hoja de instrucciones
-  Trozos de papel con las definiciones de problema y conflicto

Instrucciones de la actividad

-  Formamos grupos de seis personas máximo. Nuestro docente nos entrega el tablero de juego, con las respectivas instrucciones, tableros y tarjetas y fichas de juego.
-  Todos seremos encargados en nuestro grupo de exigir el cumplimiento de las instrucciones del juego.
-  Cuando todos los grupos hayamos finalizado, socializamos la experiencia mediante las siguientes preguntas:

- ¿Qué idea nos quedan sobre lo que es conflicto y lo que es problema?
- ¿Qué diferencias descubrimos entre un conflicto y un problema?
- ¿Cuáles pruebas en el juego eran conflictos y cuáles problemas? ¿Por qué?
- Se presentaron algunos problemas al jugar ¿Cuáles? ¿Cómo los solucionamos?
- Se presentaron algunos conflictos ¿cuáles? ¿Cómo los manejamos?

Hoja de instrucciones

- En nuestro grupo, cada uno de nosotros seleccionaremos una ficha y la ubicaremos en el punto de salida.
- Enseguida lanzaremos los dados y aquel que obtenga el mayor puntaje, empezará el juego. El siguiente turno será para el compañero que se encuentre a su derecha. Todos avanzaremos según la cantidad de casillas que indique el dado al lanzarlo.
- Si al avanzar llegamos a los cuadros que tienen las palabras: problema y conflicto, debemos tomar una tarjeta ubicada en el respectivo montón, cumplir la prueba o responder la pregunta que allí se plantea, para continuar el juego. La ficha se mantendrá en la casilla hasta nuestro siguiente turno.
- Cuando llegemos a los cuadros marcados con flechas, avanzaremos la ficha hasta donde éstas lo indiquen.
- Las escaleras ubicadas a los lados del camino, dan la posibilidad de avanzar y retroceder según lo indiquen las flechas.
- Los cuadros marcados con la palabra crisis, hacen que perdamos el turno y los cuadros marcados con las frases triunfos en tu vida y momentos felices en tu vida, les dan la posibilidad de repetir el turno.
- Ganará quien llegue a la plenitud de la vida con el punto exacto en el dado.

- Previamente estará escrita la definición de problema y de conflicto, dividida en trozos de papel las palabras que la componen.
- Enseguida marcamos una línea que divida el tablero en dos sectores y se designa un título a cada lado: Problema y Conflicto. Nuestro docente indaga las ideas previas que tenemos los estudiantes sobre problema y conflicto, antes de que estructuramos su definición en el tablero.
- Encontramos pegados desordenadamente en el tablero los trozos de papel que forman las definiciones de problema y conflicto (elaborados previamente por nuestro docente). Voluntariamente intentaremos darle un orden, hasta que logremos encontrar la lógica y la diferencia entre los dos conceptos.

Problema: Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin

Conflicto: Situación de tensión en la que hay necesidades e intereses diferentes

- Damos ejemplos de problemas y de conflictos, aclarando con nuestro docente cuando se presenten confusiones entre unos y otros. Él permite la participación de la gran mayoría de nosotros y nos exige la argumentación de nuestro ejemplo.
- Nuestro docente lee uno a uno los siguientes ejemplos de problemas y conflictos, para que voluntariamente, los ubiquemos en el sector del tablero al que creamos corresponde. Deberemos dar una justificación de nuestra elección.

CONFLICTO	PROBLEMA
<ul style="list-style-type: none"> – Cometí una falta grave, digo a mis padres la verdad o les digo mentiras. – Quiero tener novio(a), no se si elegir el que me atrae físicamente, o del que me gusta su personalidad. – Quiero ir a la fiesta, pero mañana es la recuperación de matemáticas. – Quiero a mi novio(a) y me propuso tener relaciones sexuales. ¿Las tengo o no? – Si me esfuerzo por el estudio, mis compañeros dicen que soy un “nerdo”⁹ y si no estudio, no obtendré los resultados que quiero. – Cuando estoy con mis amigos, no se si contarles o no, los problemas por los que estoy pasando. 	<ul style="list-style-type: none"> – No tengo ropa para ir a la fiesta y me gustaría verme a la moda, como mis compañeros. – No tengo ni idea sobre matemáticas y pronto me van a evaluar. – Mis padres no me quieren dejar ir al paseo de fin de año. – Me da vergüenza participar en clase y eso me está afectando. – Me siento enamorado(a), pero no me siento correspondido(a). – En casa debemos conseguir antes de una semana el dinero para pagar los servicios.

9. Término empleado por los jóvenes, para describir a alguien que dedica mucho tiempo a sus estudios.

✎ Al finalizar la actividad escribimos en una hoja:

- Dos problemas y dos conflictos de nosotros mismos y los argumentos por los cuales los definimos de esa manera.
- Dos problemas y dos conflictos en nuestra familia y los argumentos por los cuales los definimos de esa manera.

Lo que registremos en nuestro portafolio de evidencias será decisión personal.

Reflexiones sobre nuestro aprendizaje

Conformaremos dos grupos y en un ejercicio rápido, nos evaluaremos unos a otros eligiendo la persona del grupo que deba contestar con la correcta ubicación de diferentes problemas y conflictos sociales, evocados por ellos mismos, a la luz de las diferencias planteadas en los conceptos relacionados. Si existiesen aún errores con las concepciones y/o ubicaciones buscamos la aclaración por parte de nuestro docente.

Al final expresaremos con nuestras palabras:

- ¿Qué aprendimos?
- ¿Para qué nos sirve en nuestra vida cotidiana, escolar o familiar, reconocer esa diferencia?



AHORA ME TOCA A MÍ
Ahora me toca a mí.

Unidad **uno**

**Competencias
Laborales
Generales**

Actividad 1/ Pág.31



Actividad 2/ Pág.39



Actividad 3/ Pág.45



Concepto relacionado

Una nueva visión del conflicto

Por lo general, el conflicto es percibido como un incidente negativo.

El conflicto no es, ni positivo, ni negativo en sí mismo, es el resultado de la diversidad que caracteriza nuestros pensamientos, actitudes, creencias, percepciones, sistemas y estructuras sociales. Los conflictos pueden servir como oportunidades para el crecimiento mutuo si se desarrollan habilidades positivas y constructivas al manejarlos, saca a relucir caminos alternativos del pensamiento.

Para manejar un conflicto, lo primero que hay que hacer es comprender el potencial positivo que hay en cada situación conflictiva.

De percibir el conflicto como...

1. Una ruptura del orden, una experiencia negativa, un error en una relación.
2. Una batalla entre intereses o deseos incompatibles.
3. Un hecho aislado que permitimos.
4. Una lucha que se da solamente entre lo correcto e incorrecto, entre el bien y el mal.

A percibir que el conflicto muchas veces es...

1. Un resultado de la diversidad que puede brindar posibilidades para el mutuo crecimiento y para mejorar una relación.
2. Una parte de la relación, una relación que abarca no sólo intereses o deseos, sino también necesidades, valores, percepciones, poder, metas, sentimientos.
3. Incidentes que interrumpen una larga relación y ayudan a clarificarla.
4. Una confrontación entre diferencias en ciertos aspectos de una relación, pero no la exclusión de otros aspectos constructivos.

Objetivo de la actividad

-  Comprender la nueva visión del conflicto

Evidencia de aprendizaje

-  Escrito personal: "Transformando mi visión sobre el conflicto"

Duración de la actividad

La actividad está diseñada para 120 minutos de trabajo distribuidos de la siguiente manera:

-  10 minutos para interpretar la actividad y organizar los grupos.
-  60 minutos para el desarrollo del ejercicio.
-  20 minutos de plenaria general para realizar el cierre de la actividad.
-  30 minutos en plenaria general para reflexionar sobre nuestro aprendizaje.

Recursos didácticos necesarios

-  Hojas de papel.
-  Papel periódico.
-  Grabadora de voz (si es posible).

Instrucciones de la actividad

-  Conformamos seis grupos de trabajo.
-  Cada grupo realizará una entrevista estructurada a compañeros de otros salones, directivos, docentes, administrativos, personal de apoyo y/o servicios generales.
-  Cada grupo está a cargo de una pregunta diferente, de las siguientes:
 - ¿Qué idea tienen alrededor de los conflictos?
 - ¿En qué momentos usted ve los conflictos como algo negativo?

manejo de conflictos

- ¿En qué momentos usted ve los conflictos como algo positivo?
- ¿Qué ejemplos reales podría contarnos donde un conflicto ha tenido un efecto positivo?
- ¿Cuándo un conflicto ha perjudicado a nuestro colegio?
- ¿Cuándo un conflicto ha sido de crecimiento para nuestro colegio?

Una vez cumplamos nuestra misión, elaboramos cartelera con las respuestas encontradas y haremos su exposición manteniendo el orden anterior.

Es importante que con ayuda de nuestro docente nos demos cuenta de las diferentes visiones que encontramos sobre los conflictos. Por tanto, comparando las respuestas de todos, discriminamos las ideas que las personas tienen alrededor de los conflictos desde lo positivo y desde lo negativo.

Nos ponemos en la tarea de ver los momentos en los cuáles se ha visto el conflicto como algo negativo y tratamos de ver qué tantas posibilidades habría desde nuestra opinión, de verlos como algo natural y posiblemente positivo.

Elaboramos un escrito con el título: “Transformando mi visión sobre el conflicto”, en el que incluimos:

- Una situación personal conflictiva que hemos interpretado como negativa.
- Formulamos aspectos positivos sobre la situación como aprendizajes, oportunidades y efectos para formularlo de una forma distinta.
- Por medio de gráficos o símbolos planteamos lo que necesitamos para cambiar nuestra visión del conflicto

Reflexiones sobre nuestro aprendizaje

De acuerdo a lo aprendido en esta actividad, buscamos en un diccionario, de manera individual, cinco palabras relacionadas con la nueva visión del conflicto trabajada. Ejemplo: Apertura, diversidad, ayuda, diferencia, encuentro.



ESTÁS JUGANDO CON OTROS
Estás jugando con otros

Unidad uno

**Competencias
Laborales
Generales**

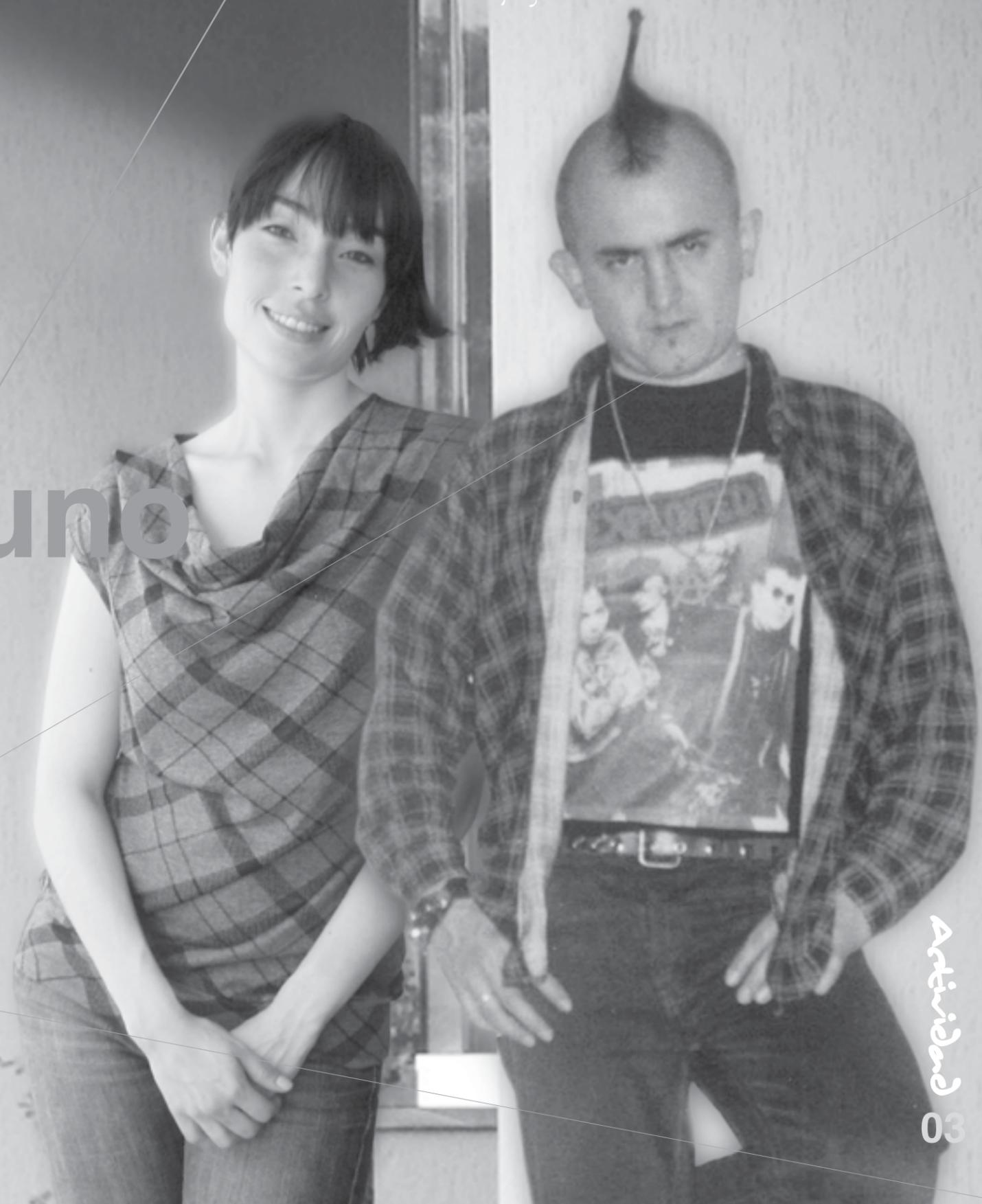
Actividad 1/ Pág.31



Actividad 2/ Pág.39



Actividad 3/ Pág.45



Concepto relacionado

La diversidad en el conflicto

La diversidad es un aspecto saludable de la sociedad humana, puede descubrir posibilidades, desafíos y evitar estancamiento, hay necesidad de celebrar la necesidad, no de temerla.

Es claro que en un conflicto están presentes intereses, necesidades, percepciones sentimientos y valores, comunes y contrapuestos. Es esa diversidad la que muchas veces genera tensión y choque en nuestras relaciones, y que viéndola positivamente nos puede ayudar a descubrir otras posibilidades en la interacción con el otro. El desconocimiento que hacemos de dichos intereses puede convertirlo en un problema difícil de solucionar, y el reconocimiento, escucha y respeto de los mismos, da pie a un crecimiento en cualquier relación que establezcamos.

Para lograr este fin es primordial desarrollar una de las habilidades más relevantes para manejar conflictos que es la comunicación efectiva. Una comunicación asertiva y empática abre un camino de diálogo, muy necesario, para entender y atender los intereses de los demás.

Para el desarrollo de la competencia de manejo de conflictos, se requiere desarrollar las siguientes destrezas:

- *La escucha activa: entendida como la capacidad para captar el mensaje y núcleo emocional de la comunicación del otro.*
- *El reconocimiento propio y del otro: en un proceso que permite identificar intereses y necesidades que se ponen en juego al establecer un vínculo con el otro. El desarrollar la capacidad de entender el mundo del otro, incluso sus necesidades e intereses.*

● Fuente: Tomado de material para formación de docentes. Proyecto Form-acción. Fe y Alegría. Bogotá. 2008

Como humanos la diversidad nos trae diferencias en intereses, percepciones, necesidades, valores, poder, las metas, las opiniones y otros componentes de la interacción humana. De la

manera en que se manejen estas variables, depende la interpretación positiva o negativa que se le dé la conflicto.

Al abordar conflictos, es importante utilizar las diferencias para:

- ☞ Clarificar la comprensión del otro y de la relación.
- ☞ Considerar ideas y posibilidades que se podrían no haber tenido en cuenta.
- ☞ Ver si hay aspectos de la relación sobre los cuales, se puede trabajar con efectividad para mejorar la misma.

***Necesidades:** Condiciones de las cuales no se pueden prescindir, o que se cree que son críticas para el bienestar y desarrollo de una relación. Las más satisfactorias y mutuamente beneficiosas, son aquellas en las cuales las necesidades de ambas partes son aceptadas. La discordia surge cuando una, o ambas partes, ignoran las necesidades y se obstruyen el encuentro de las mismas.*

***Percepciones:** Se interpreta la realidad de diferentes maneras, lo que no significa que haya una realidad verdadera. En un conflicto la gente puede estar en desacuerdo sobre cómo será percibida alguna cuestión, pero si no aclaran como percibe cada uno su aspecto, la solución efectiva del conflicto es improbable.*

***Intereses:** Podría definirse como ciertas inclinaciones o tendencias por algo. Pueden nacer desde los pensamientos y emociones, siempre desde lo individual, aunque pueden encontrar similitudes con los de otros y tornarse colectivos. Cuando se chocan o van en total contravía con los intereses de otros, simplemente se distancian, o incluso son percibidos de manera diferente es cuando se presenta el núcleo del conflicto.*

manejo de conflictos

Valor: Un valor es algo que se considera de significativa importancia, algunos valores son tan importantes para una persona, que hay muy poca, o ninguna oportunidad de que el mismo sea cambiado o sacrificado.

Los valores conducen a un conflicto cuando una de las partes se niega a aceptar que la otra tiene una idea particular, una meta o una conducta, como un valor, más que como una mera preferencia

Poder: Habilidad para influir. Algunos pueden usarlo como la capacidad para hacer que los demás se comporten según su deseo, para ejercer control o para ganar ventaja sobre alguien. Otros pueden usarlo para ponerlo al servicio de las necesidades de otros.

Emociones y sentimientos: La mayoría de los conflictos involucran sentimientos y emociones. Las personas los manejan de manera diferente y en algunos casos son determinantes para generar el conflicto y en otros casos son ignorados pues las personas temen expresarlos para no mostrar que están fuera de control.

El aprender a expresarlos, comprenderlos y manejarlos asegura un afrontamiento saludable de los conflictos.

Objetivo de la actividad

- Identificar los intereses comunes y contrapuestos de los miembros del grupo que pueden generar conflictos.

manejo de conflictos

Evidencia de aprendizaje

- Reflexión grupal alrededor de los criterios de: escucha activa, reconocimiento propio y del otro.
- Caricatura que exprese la comprensión obtenida sobre el tema.

Duración de la actividad

La actividad está diseñada para 120 minutos de trabajo distribuidos de la siguiente manera:

- 10 minutos para interpretar la actividad.
- 70 minutos para construcción de mundos y visitas.
- 20 minutos para construcción del mundo general.
- 10 minutos para relación con la temática.
- 10 minutos para reflexiones sobre nuestro aprendizaje.

Recursos didácticos necesarios

- Materiales variados: colores, temperas, plastilina, cartón, tijeras, colbón, hojas de papel, etc.
- Carteles con los conceptos relacionados.

Instrucciones de la actividad

- Previamente al desarrollo de esta actividad, tenemos previsto traer materiales variados: colores, temperas, plastilina, cartón, tijeras, colbón, hojas de papel, etc. Si es posible, conseguir material reciclable. Además, se tendrán previstos los conceptos relacionados en carteleras visibles.
- Formamos grupos equitativos en número de personas y tenemos como tarea inventar un mundo con las siguientes características especiales:
 - Características de los seres que lo habitan que les permiten reconocerse y diferenciarse de los demás.
 - Nueva forma de comunicación que garantice que todos se entiendan.
 - Valores y principios de ese mundo.

manejo de conflictos

- Sentimientos y emociones que caracterizan a los seres de ese mundo.
 - ¿Quién tiene el poder en ese mundo, cómo se le otorga, y para qué es usado?
 - ¿Cuáles son las necesidades por las cuáles luchan día a día?
- 🌐 Nuestro docente asigna un número a cada grupo, e internamente debemos también numerarnos.
 - 🌐 Cuando el docente haga sonar el pito, los números uno de todos los subgrupos salen como embajadores al grupo siguiente. Ej: el número uno del grupo 1, visita al grupo 2, el embajador del grupo dos (el uno) a su vez visitará al grupo 3, así todos los embajadores. Durante esa visita los integrantes del grupo que quedan, se encargarán de que el visitante conozca y viva con ellos las costumbres de ese mundo.
 - 🌐 Cada cinco minutos el pito sonará para que regresen los visitantes a su respectivo grupo, y así el embajador número dos inicie la rotación en el grupo dos. El ejercicio continúa hasta que todos los embajadores hayan visitado mundos diferentes cada vez. Es de vital importancia mantener el orden en la rotación, para que no se repitan visitas ni visitantes.
 - 🌐 Al finalizar en cada grupo comentamos cómo fue la estadía en el mundo que nos correspondió, en especial cuando estuvimos cerca o alejados de los criterios de: *La escucha activa, el reconocimiento propio y del otro.*
 - 🌐 Con todo el grupo y teniendo ubicado en carteles alguna información resaltada en los conceptos iniciales, construimos un mundo, a partir de los propuestos, que logre acercarse más al reconocimiento de lo allí presentado: intereses, necesidades, emociones y valores de los demás. Para esto elijamos unos líderes del grupo que pasen al frente y sean defensores de las ideas de los diferentes mundos, pero de igual forma negociadores para construir el mundo compartido.
 - 🌐 Individualmente registramos los acuerdos establecidos sobre las características del mundo de todos, para anexarlo en nuestro portafolio de evidencias.
 - 🌐 Nuestro docente está atento para reflejar cada vez que sea posible nuestras actitudes relacionadas con las destrezas necesarias para llegar a desarrollar esta competencia: *La escucha activa y el reconocimiento propio y del otro.*

Reflexiones sobre nuestro aprendizaje

Expresamos por medio de una caricatura la comprensión que logramos sobre la temática trabajada.

manejo de conflictos

Reviviendo cada uno de los momentos de la actividad, hacemos una relación de lo visto, sentido, observado y/ experimentado haciendo el reconocimiento de los elementos trabajados en el día de hoy.

Podemos ayudarnos de preguntas como:

- ¿En qué momentos se escucha activamente y cuándo no?
- ¿Cuándo se reconoció al otro y cuando no?
- ¿Qué nos faltó como grupo a ese nivel?





3. Glosario¹⁰

ACTITUDES: son disposiciones de ánimo manifestadas exteriormente, normalmente en posturas corporales, gestuales y comportamentales.

CONFLICTO: choque, tensión, lucha, antagonismo, apuro, angustia del ánimo.

CREENCIAS: Tener por cierto algo. Opinión, idea, pensamiento.

DIFERENCIAS: falta de similitud. Matiz, semejanza, diversidad o variedad.

INTERESES: lo que a uno le conviene, desea o lo moviliza interiormente. Preferencia de unas cosas sobre otras.

NECESIDADES: carácter de aquello que no se puede prescindir.

PERCEPCIONES: sensación interior. Impresión material, manifestada en un sentimiento o una idea, hecha en nuestros sentidos por alguna cosa exterior.

PROBLEMA: cuestión que se trata de resolver. Asunto difícil, delicado, susceptible de varias soluciones.

RECONOCIMIENTO: distinguir alguna persona o cosa por su valor o ciertas características. Examinar detenidamente una persona o cosa. Estudiar explorar, inquirir, mirar.

10. Ramón García- Pelayo y Gross. Pequeño Larousse Ilustrado. Ediciones Larousse. Argentina. 1964.



4. Aprendamos más

Algunos de los conceptos tratados en esta unidad fueron extraídos de los documentos del siguiente listado. En éste también encontraremos otros textos que nos permitirán profundizar diversos aspectos de los temas desarrollados en la unidad.

Libros de texto

-  JARES, Xesús. *Educación y Conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Editorial Popular. España. 2001.
-  WEEKS, Dudley. *Ocho pasos para resolver conflictos*. Editorial Vergara. Argentina. 1993.
-  ROSS, Marc. *La cultura del conflicto. Las diferencias interculturales en la práctica de la violencia*. Barcelona, España: Paidós, 1995.
-  CORTINA, A. *Resolver conflictos, hacer justicia. Cuadernos de pedagogía*. Madrid. Nº 257. 1997.
-  FISHER R., y Ury, W. *Obtenga el sí o el arte de negociar sin ceder*. Barcelona. Editorial Gestión. 2000.
-  LEDERACH, J.P., CHUPP, M. *¿Conflicto y Violencia?. Busquemos alternativas creativas. Guía para facilitadores*. Guatemala. Ediciones Clara Semilla. 1995.

Enlaces de internet

-  <http://www.cnr.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/13s.htm>
-  <http://www.monografias.com/trabajos23/manejo-conflicto/manejo-conflicto.shtml>
-  <http://www.gestiopolis.com/canales7/rrhh/manejo-de-conflictos-para-una-direccion-efectiva.htm>

manejo de conflictos

-  http://www.wikilearning.com/monografia/manejo_de_conflictos-definicion_de_conflicto/14767-1
-  <http://es.hsmglobal.com/notas/43273-seis-habilidades-resolver-conflictos>
-  <http://www.siguiendosuspisadas.com.ar/estudio077.htm>
-  <http://www.monografias.com/trabajos34/conflicto-laboral/conflicto-laboral.shtml>
-  <http://www.epicadero.com/prodinfo.asp?idp=171>
-  <http://www.receduc.com/ministerio/conflictresolution.html>
-  <http://www.monografias.com/trabajos36/resolucion-conflictos/resolucion-conflictos.shtml>

Actividad 1/ Pág.61



Actividad 2/ Pág.67



Actividad 3/ Pág.73



Unidad dos

Toma todo... lo que se necesite para
afrontarlo positivamente



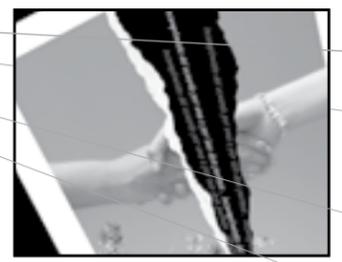
Unidad dos

**Competencias
Laborales
Generales**

Actividad 1/ Pág.61

Actividad 2/ Pág.67

Actividad 3/ Pág.73



EMPEZÓ EL CONFLICTO ¡JUGUEMOS!
Empezó el conflicto ¡Juguemos!

Causas y consecuencias

Así como los conflictos pueden presentarse en diferentes áreas y situaciones de nuestra vida, también son variadas sus causas y consecuencias. Podríamos reconocer entre las causas más frecuentes: la diferencia de opiniones, la falta de tolerancia y respeto, la poca atención y escucha del otro, la falta de reconocimiento, la dificultad para comprender otros valores, diferencias en las percepciones y necesidades y la búsqueda del interés propio y no del bien común; otras más presentes en el ámbito laboral se pueden presentar cuando existe interdependencia y presencia de poder o cuando los objetivos trazados son diferentes para las partes.

De allí, obviamente los resultados de no afrontar de manera efectiva estas dificultades, serán el distanciamiento y tensión en las relaciones, que puede provocar riñas, privilegio de intereses particulares de unos pocos y separaciones afectivas. En el caso laboral el abuso del poder, la desvinculación del cargo y la generación de un mal ambiente por falta de entendimiento.

ACTITUDES FRENTE AL CONFLICTO

Positivas	Negativas
<ul style="list-style-type: none"> – Calmarse – Escuchar activamente – Usar un lenguaje respetuoso – Separar el problema de la persona – Centrar la atención en el problema – Defender las posiciones propias – Saber pedir disculpas – Proponer soluciones – Buscar acuerdos y respetarlos – Adecuar espacios y tiempos para atender el conflicto 	<ul style="list-style-type: none"> – Amenazar – Culpabilizar – Juzgar – Acusar – Despreciar – Ridiculizar – Atacar a la persona – Ver solo la posición propia – Etiquetar – Usar violencia verbal o física – Generalizar – No explotar la debilidad del adversario

Objetivo de la actividad

-  Identificar las causas y el impacto de los conflictos.
-  Reconocer las actitudes que favorecen y que no favorecen al conflicto.

Evidencia de aprendizaje

-  Sintiendo en conflicto: registro de las respuestas a preguntas de reflexión de la experiencia.
-  Escrito: ¿Cómo he vivido el conflicto?
-  Principio de actuación.

Duración de la actividad

La actividad está diseñada para 120 minutos de trabajo distribuidos de la siguiente manera:

-  10 minutos para organización de los grupos.
-  60 minutos para el juego de balón-mano.
-  20 minutos para expresión del sentir y relación conceptual.
-  20 minutos para ejercicio individual.
-  10 minutos para la reflexión del aprendizaje.

Recursos didácticos necesarios

-  Un balón
-  Un pito

Instrucciones de la actividad

-  Organizamos un mini campeonato de balón mano, para ello dividimos el grupo en 4 subgrupos, integrando hombres y mujeres, (aproximadamente de 10 estudiantes cada uno). Numeramos los equipos de 1 a 4 y nuestro docente nos da las claves de funcionamiento:

- Equipo 1 juega contra equipo 2
- Equipo 3 juega contra equipo 4

manejo de conflictos

- Perdedores de los 2 juegos, compiten por el tercer y cuarto puesto.
 - Finalmente, ganadores de los dos juegos iniciales compiten entre sí, el primer y segundo lugar.
- ☞ Contamos con un tiempo de juego para cada partido de 10 minutos aproximadamente, las normas del balón–mano, son similares a las del fútbol¹¹ con la diferencia que los pases entre los jugadores, se harán de mano a mano, al igual que los goles.
- ☞ Al terminar los partidos, tenemos un espacio para compartir la experiencia, resaltando todo aquello que nos haya llamado la atención durante el ejercicio y las emociones que despertó antes, en el momento de vivirlo y al terminarlo.
- ☞ Enseguida y con ayuda de nuestro docente nos centramos en darnos cuenta de aquellos comportamientos asumidos por los jugadores y equipos, en su propósito de ser campeones, no debemos cohibirnos para contar todo lo sucedido, porque a partir de nuestros aportes, lograremos los objetivos de este taller.
- ☞ Resaltamos aquellas actitudes y comportamientos reconocidos en la experiencia que generaron conflicto, qué impacto causaron en ese momento en los jugadores, y qué actitudes fueron favorables y cuales desfavorables.

Algunas preguntas que nos pueden ayudar a profundizar en el ejercicio pueden ser:

- ¿Cuáles de esos comportamientos o situaciones dentro del juego son o pueden convertirse en conflictos?
 - ¿Cuáles son las características de dichas situaciones?
 - ¿Cuáles son las causas que los provocaron?
 - ¿Qué emociones influyeron en el conflicto?
 - ¿Qué actitudes fueron favorables y desfavorables al vivir este conflicto?
 - ¿Si estos conflictos se mantienen, en qué podrían terminar?
- ☞ Registramos por escrito, inicialmente de forma individual, para luego ser compartido (Sintiendo el conflicto).
- ☞ Tomando en cuenta el cuadro sobre actitudes frente al conflicto, relacionado anteriormente, confrontamos las actitudes reconocidas en el juego y rescatamos cuales pueden favorecer el conflicto, y hacerlo ver como algo positivo, o por el contrario, cuales pueden entorpecerlo, por tanto hacerlo ver como algo nocivo para cualquier tipo de relación.

11. Puede pensar en otro tipo de juego por equipos, como fútbol, baloncesto, voleibol, u otros que promuevan competencia, pero que preferiblemente no representen alto riesgo de accidentalidad para los estudiantes.

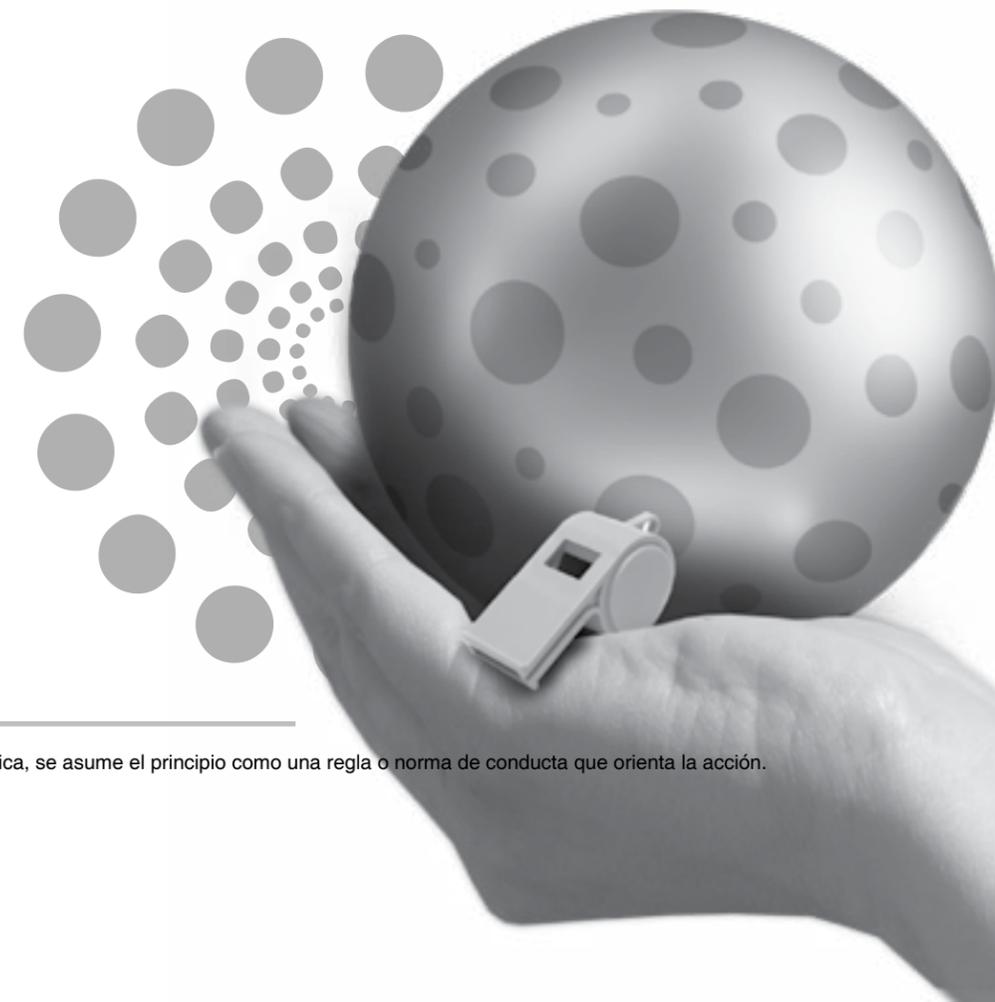
manejo de conflictos

Reflexionemos:

- ¿Cómo se dio el juego?
 - A pesar de que había por parte de todos el interés de ganar ¿qué actitudes positivas se presentaron?
 - Si se presentaron actitudes negativas ¿Qué consecuencias trajeron?
 - ¿Qué diferencia tiene con los conflictos comunes en nuestra vida?
- ☞ En la guía “Cómo he vivido el conflicto” registramos en qué momentos hemos sido autores de actitudes que han convertido el conflicto en algo negativo y cuándo estas actitudes lo ha convertido en algo positivo, tomando ejemplos de nuestra vida cotidiana.
- ☞ Así mismo escogemos algún ejemplo de otro compañero, y traducimos su actitud negativa en una actitud que lo favorezca.

Reflexiones sobre nuestro aprendizaje

Hagamos un recorrido de la experiencia vivida y reconozcamos ¿Qué fue lo más significativo a nivel personal y grupal? Con ello, establezcamos un principio¹² que deseemos comenzar a incorporar en nuestro actuar diario y registrémoslo en nuestro portafolio en una hoja completa de manera que sea muy visible.



12. En ética, se asume el principio como una regla o norma de conducta que orienta la acción.

¿CÓMO JUGAMOS EN EL CONFLICTO?: FORMAS DE AFRONTAMIENTO

¿Cómo jugamos en el conflicto? Formas de afrontamiento

Unidad dos

**Competencias
Laborales
Generales**

Actividad 1/ Pág.61



Actividad 2/ Pág.67



Actividad 3/ Pág.73



Formas de afrontamiento de los conflictos¹³

La resolución de conflictos no es una técnica única, ni una receta mágica, y tampoco es un proceso que se puede aplicar igual para cada situación conflictiva. Cada conflicto tiene sus peculiaridades, la técnica usada para afrontarlos puede ayudar a intervenir en los mismos de forma eficaz, o con más probabilidades de que así sea.

Definitivamente debemos hacer la apuesta es afrontar los conflictos de forma no violenta, para así facilitar la concepción de una nueva cultura del conflicto.

Hay varias estrategias para manejar un conflicto. Distintos autores hablan de términos y formas con diferentes características. Algunas que aquí mencionaremos son: la evasión, la conciliación, la confrontación y la integración.

Evitación:

En nuestra sociedad la evitación ha sido la forma dominante de afrontar los conflictos (Sharp), en correspondencia con la visión negativa del conflicto y con el aprendizaje de la obediencia, el conformismo y la indiferencia.

Es una respuesta al conflicto, actual o potencial, basada en la ilusión de que si pasamos por alto la situación desagradable ésta desaparecerá y no habrá necesidad de enfrentar el conflicto. Sucede cuando las personas se sienten amenazadas por el conflicto potencial y temen no poder manejarlo con eficiencia.

Algunas actitudes que muestran la evasión son:

- Retirarse del lugar donde se presenta el conflicto.
- Negarse, dejar un trabajo.
- Quedarse dormido en la actividad.
- Comprometerse a realizar múltiples actividades y no tener tiempo para las relaciones interpersonales.
- Cambiar de conversación, bromear y distraer a los demás para no tomar nada en serio.

Conciliación:

Se trata de buscar acuerdo sobre aspectos menores del tema y mantener alejado el problema principal hasta que se obtenga más información, los ánimos se calmen o exista una oportunidad realista de enfrentar el conflicto a través de una alternativa diferente. Permite algunos acuerdos, pero las cuestiones principales quedan sin resolver, a menudo por largos períodos. Puede transformarse en evasión. Se utiliza cuando una persona quiere ganar tiempo hasta que se calmen los ánimos.

Confrontación:

Las estrategias de confrontación se distinguen por sus resultados:

- *Ganar—perder o de poder.* Cuando alguien tiene más poder (jefe, padre, profesor) y resuelve diciendo o dando a entender: “soy el jefe”. Siempre hay alguien que pierde, quedando con una sensación de amargura y resentimiento, lo que en general tiene repercusiones en el largo plazo.
- *Perder—ganar o de autosacrificio.* En este caso una de las partes cede sin poner en juego la validez de su posición. El sacrificio, en pro de la armonía, no llega a las mejores soluciones cuando reiteradamente se utiliza esta estrategia.
- *Ganar—ganar o de integración.* En esta estrategia se parte de la base de que un conflicto es un síntoma cuyo origen tiene una causa que debe resolverse y que el conflicto puede manejarse en tal forma que nadie pierda. Esta estrategia permite, mediante la solución de problemas, integrar puntos de vista potencialmente opuestos. Es una manera eficiente de resolver las diferencias. El conflicto se maneja colaborando hacia una solución que satisfaga a las partes involucradas.

Negociación y concertación:

Usando la estrategia de negociación, ambas partes del conflicto pueden ganar. Un objetivo de la negociación consiste en resolver el conflicto con un compromiso o una solución que satisfaga a los involucrados. Todo indica que el uso de la estrategia de negociación proporciona generalmente una cantidad mayor de consecuencias positivas, o al menos pocas consecuencias negativas.

Sin embargo, las buenas negociaciones exigen otras habilidades que deben ser aprendidas y practicadas. Tales habilidades incluyen determinar la naturaleza del conflicto, eficiencia en señalar las negociaciones, capacidad de ver el punto de vista del otro, y el uso del procedimiento de solución del problema a través de una decisión de consenso.

Objetivo de la actividad

- Diferenciar las formas de afrontamiento de los conflictos, notando el efecto de cada una de ellas

Evidencia de aprendizaje

- Dramatizaciones
- Desenlace de las situaciones
- Escrito: ¿Cómo he afrontado los conflictos?

Duración de la actividad

120 minutos repartidos de la siguiente manera:

- 10 minutos para la organización de grupos.
- 10 minutos para la ubicación de la situación conflictiva.
- 50 minutos para la organización y presentación de las dramatizaciones.
- 10 minutos para el reconocimiento individual y grupal.
- 20 minutos para el cambio de los desenlaces.
- 10 minutos para verbalización y plenaria.
- 10 minutos para la reflexión sobre el aprendizaje.

Recursos didácticos necesarios

- Papeletas con las definiciones de las formas de afrontamiento de los conflictos.

Instrucciones de la actividad

- Nos organizamos en grupos. A cada grupo se nos asigna una papeleta que contiene una de las formas de afrontar el conflicto. Hacemos lectura juiciosa de su contenido.
- Evocamos una situación - conflicto real (personal, familiar o social), con su inicio, nudo y desenlace, donde creamos que se ve claramente esa forma de afrontar el conflicto.
- La damos a conocer a los demás compañeros por medio de una dramatización, donde se evidencie todo el recorrido del conflicto, en especial su desenlace.
- Nuestro docente nos orienta en la reflexión y adaptaciones que debemos hacer para la presentación.
- Tomamos turnos para presentar nuestra dramatización y observamos detenidamente las de los demás.
- Terminada cada presentación, reconocemos las características de la forma de afrontar los conflictos que se nos presenta y con ayuda de nuestro docente tomamos un tiempo para aclarar dicha concepción ampliándola con otros ejemplos.
- Continuamos la actividad integrándonos entre grupos, conformando así unos diferentes.
- A cada grupo se nos da la responsabilidad de cambiar el desenlace de una de las situaciones y/o conflictos representados, dirigiéndolo hacia la estrategia de ganar- ganar y/o la de negociación y concertación. (Entregar a cada grupo la papeletas con estas definiciones)
- Finalmente, y a manera de plenaria, verbalizamos las ventajas de esta última forma de afrontamiento.

Reflexiones sobre nuestro aprendizaje

Revisamos nuestro portafolio de evidencias y ubicamos la primera guía de aprendizaje, en la cual reconocimos nuestros conflictos, o escribimos uno que estemos viviendo en la actualidad. Nos tomamos un tiempo para reflexionar sobre la pregunta: ¿Cómo los he afrontado?

Según lo aprendido hoy, hacemos el ejercicio de escoger uno de ellos, u otro que estemos viviendo actualmente, y establecemos: ¿Cómo hemos hecho su manejo? ¿Qué elementos podemos retomar de las formas de afrontamiento conocidas, con el fin de inclinarnos a un buen manejo?

REGLAS DEL JUEGO: LA IMPORTANCIA DE LOS ACUERDOS

Reglas del juego: la importancia de los acuerdos

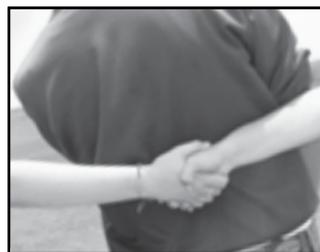
Unidad dos

Competencias
Laborales
Generales

Actividad 1/ Pág.61



Actividad 2/ Pág.67



Actividad 3/ Pág.73



La importancia de los acuerdos en el manejo del conflicto

ACUERDO Resolución tomada por una o varias personas: lo hicieron por común acuerdo. Propende por una reflexión madura en una determinación, conocimiento o sentido de alguna cosa. Genera armonía y unión¹⁴

No hay mejor forma de fracasar al afrontar el conflicto, que incumpliendo los acuerdos establecidos. El hecho de que una de las partes olvide sus compromisos iniciales hace perder la confianza de la otra, y muy posiblemente puede lograr que se incline también por incumplir la suya, respondiendo así al refrán: “ojo por ojo, diente por diente”.

Es ahí donde el conflicto deja de ser positivo y puede llegar a convertirse incluso en un problema, pues sin el compromiso fiel de las dos partes, se convierte en una situación difícil de solucionar.

Los acuerdos posibilitan una forma de afrontamiento positiva del conflicto, pues toman en cuenta los intereses y necesidades de cada uno de los involucrados, dan cabida al reconocimiento del otro, la escucha y la asertividad, y permiten conocer los puntos de vista hacia determinada situación, por lo tanto regulan la relación implícita en el conflicto.

En cualquier tipo de relación que una persona establezca, se encuentra presente la necesidad de establecer acuerdos, por ejemplo: en la familia, con la pareja, en el grupo del colegio al que se pertenezca, en un nuevo trabajo, etc.

Hay acuerdos que muchas veces son establecidos por personas o agentes externos a quien vivencia el conflicto, ello puede generar distancia y posible falta de compromiso al asumirlos, de allí que es completamente necesario, que quienes están implicados participen en su establecimiento y en su regulación, o por lo menos los conozcan, entiendan y tengan la oportunidad de opinar sobre ellos. Si un acuerdo no es comprendido y aceptado, normalmente será rechazado, consciente o inconscientemente, por lo tanto, muy seguramente incumplido.

Objetivo de la actividad

-  Conocer y respetar el punto de vista de las partes.
-  Establecer acuerdos y compromisos de las partes para resolver los conflictos.
-  Respetar el punto de vista de las partes.

Evidencia de aprendizaje

-  Cartel de acuerdos por grupos
-  Cuadro compromiso y comportamientos
-  Tabla de acuerdos incumplidos y porcentaje de compromiso

Duración de la actividad

120 minutos distribuidos de la siguiente manera:

-  5 minutos para la organización de grupos.
-  15 minutos para la generación de acuerdos.
-  50 minutos para análisis para del caso y relación con los personajes.
-  20 minutos para diligenciamiento del cuadro.
-  10 minutos para la socialización.
-  20 minutos para la reflexión sobre el aprendizaje.

Recursos didácticos necesarios

-  Papel periódico
-  Marcadores
-  Cinta

Instrucciones de la actividad

-  Dividimos el grupo general en subgrupos y a cada uno nos es entregado un tipo de grupo social.
-  A cada grupo nos corresponde recrear los acuerdos de convivencia que creemos deberían tener los personajes que lo conforman.

14. Ramón García- Pelayo y Gross. Pequeño Larousse Ilustrado. Ediciones Larousse. Argentina. 1964.

manejo de conflictos

- ☸ Inicialmente escribimos en un cartel, cuales son los acuerdos básicos de convivencia que debemos respetar todos, y luego los compromisos de cada uno de los integrantes de ese colectivo, teniendo claro que en momentos de conflicto será cuando más se necesitará de su cumplimiento.
- ☸ Después de ello, nuestro docente nos entrega un caso hipotético de conflicto a cada grupo que se relaciona con cada colectivo representado, y ante esa situación, en un cartel analizamos y completamos el siguiente cuadro, empoderándonos del rol y privilegiando los acuerdos pactados.

Grupo 1

Una familia, y por tanto deberemos crear los compromisos del padre, la madre y los hijos.

Grupo 2

El colectivo de un colegio, por lo tanto crear los compromisos de los directivos, los docentes y los estudiantes.

Grupo 3

Personajes del barrio: el alcalde, el policía, el sacerdote, el tendero.

Grupo 4

Personajes de una empresa: gerente, coordinadores, vendedores, financieros, bienestar, secretarias, clientes.

manejo de conflictos

Casos

- *Familiar: Nadie está cumpliendo con las responsabilidades en la casa, por lo tanto todos pelean, la casa permanece desordenada, los hijos han desmejorado en su estudio y el papá casi no quiere hablar con nadie.*
- *Colegio: Los estudiantes siguen inconformes con el manual de convivencia del colegio, los directivos ya no soportan su nivel de indisciplina, por lo tanto los padres se quejan tanto, hasta el punto de querer llevarse a sus hijos para otra institución.*
- *Barrio: La inseguridad en el barrio es muy alta, muchos opinan que es mejor defenderse por sus propios medios y otros opinan que aunque lleguen tarde hay que dar aviso a la policía. Pero todos opinan que hay que hacer algo urgente.*
- *Empresa: Todos los integrantes de la empresa llevan mucho tiempo en ella, pero casi no se conocen y mucho menos se apoyan cuando hay dificultades, pues siempre han dedicado todo su tiempo al trabajo. Pero ahora han cambiado el gerente y él no está de acuerdo con ello, pues piensa que eso no le ha permitido a la empresa mejorar su producción.*

SITUACIÓN	PERSONAJE	COMPROMISO	CÓMO DEBERÍA ACTUAR

- ☞ Cada colectivo socializará su reflexión y responderá a la pregunta ¿Cómo terminaría la situación ante el incumplimiento de los compromisos, por parte de X o Y, personaje?

Reflexiones sobre nuestro aprendizaje

Se propicia un espacio para la heteroevaluación, que consiste en revisar diferentes roles de la institución y reconocer ¿cuáles son los acuerdos que son normalmente incumplidos por parte de los diferentes integrantes de la comunidad educativa? y ello ¿cómo afecta la convivencia en el colegio? De allí, ¿cuáles intereses se ven afectados finalmente con ese incumplimiento?.

Finalmente en un acto de autoevaluación, escribimos en un cuadro los acuerdos en el colegio que no estamos cumpliendo y cómo podría mejorar esto, ubicando un porcentaje de cuánto me sentiría comprometido a hacerlo.

ACUERDOS INCUMPLIDOS	¿CÓMO MEJORARLOS?	PORCENTAJE DE COMPROMISO (personal)



3. Glosario¹⁵

ACUERDOS: resolución tomada por una o varias personas.

AMENAZAR: dar a entender que se quiere hacer algún mal a otro.

COMPORTAMIENTOS: conductas, modos de ser y proceder.

COMPROMISOS: acuerdo de cumplimiento en un plazo y características determinadas.

CONCILIAR: poner de acuerdo a dos partes. Acomodar, concordar, concertar.

CONFRONTAR: poner a dos personas en presencia una de otra para comparar sus posiciones.

EVITAR: apartar algo o alguien. Esquivar, huir, eludir.

GENERALIZAR: formarse una idea general, por reunión en un mismo concepto.

IMPACTO: repercusión, influencia importante.

JUZGAR: enunciar un juicio sobre una persona o cosa.

RIDICULIZAR: poner en ridículo a una persona o cosa.

15. Ramón García- Pelayo y Gross. Pequeño Larousse Ilustrado. Ediciones Larousse. Argentina. 1964.



4. Aprendamos más

Algunos de los conceptos tratados en esta unidad fueron extraídos de los documentos del siguiente listado. En éste también encontraremos otros textos que nos permitirán profundizar diversos aspectos de los temas desarrollados en la unidad.

Libros de texto

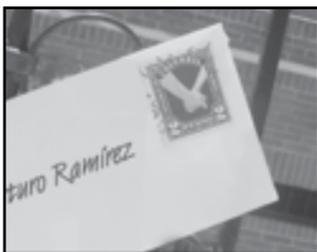
-  JARES, Xesús. *Educación y Conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Editorial Popular. España. 2001.
-  WEEKS, Dudley. *Ocho pasos para resolver conflictos*. Editorial Vergara. Argentina. 1993.
-  ROSS, Marc. *La cultura del conflicto. Las diferencias interculturales en la práctica de la violencia*. Barcelona, España: Paidós, 1995.
-  CORTINA, A. *Resolver conflictos, hacer justicia. Cuadernos de pedagogía*. Madrid. Nº 257. 1997.
-  FISHER R., y Ury, W. *Obtenga el sí o el arte de negociar sin ceder*. Barcelona. Editorial Gestión. 2000.
-  LEDERACH, J.P., CHUPP, M. *¿Conflicto y Violencia?. Busquemos alternativas creativas. Guía para facilitadores*. Guatemala. Ediciones Clara Semilla. 1995.

Enlaces de internet

-  <http://www.cnr.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/13s.htm>
-  <http://www.monografias.com/trabajos23/manejo-conflicto/manejo-conflicto.shtml>
-  <http://www.gestiopolis.com/canales7/rrhh/manejo-de-conflictos-para-una-direccion-efectiva.htm>

-  http://www.wikilearning.com/monografia/manejo_de_conflictos-definicion_de_conflicto/14767-1
-  <http://es.hsmglobal.com/notas/43273-seis-habilidades-resolver-conflictos>
-  <http://www.siguiendosuspisadas.com.ar/estudio077.htm>
-  <http://www.monografias.com/trabajos34/conflicto-laboral/conflicto-laboral.shtml>
-  <http://www.epicadero.com/prodinfo.asp?idp=171>
-  <http://www.receduc.com/ministerio/conflictresolution.html>
-  <http://www.monografias.com/trabajos36/resolucion-conflictos/resolucion-conflictos.shtml>

Actividad 1/ Pág.87



Actividad 2/ Pág.93



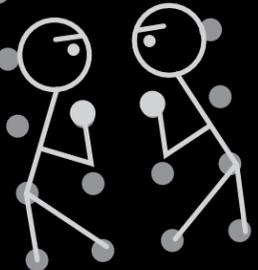
Actividad 3/ Pág.99



Unidad tres

Todos ponen... y finalmente todos ganan

Manejo de conflictos



La violencia jamás resuelve **los conflictos**, ni siquiera disminuye sus consecuencias dramáticas. Juan Pablo II

El enfoque de formación de Fe y Alegría, sustentado en valores como la participación, la solidaridad, la responsabilidad, entre otros, se conciben las competencias laborales generales como un factor de desarrollo humano, por el reconocimiento que se hace de los sujetos para comprenderse a sí mismos, valorarse, transformarse y transformar su entorno, con un sentido social y ético. Formar por competencias exige un acercamiento con prácticas pedagógicas memorísticas, centradas en contenidos disciplinares, para volcar el acento de interés hacia el desarrollo de la capacidad de actuación, del sujeto que aprende. En la interacción con el docente como a los estudiantes, son sujetos históricos, capaces de comunicarse, intercambiar significados y sentidos, ejercer su voluntad de trascender y realizar sus sueños, así como de transformarse y transformar su entorno. Estas características hacen del aula un lugar interesante, que alimenta el deseo de saber, el trabajo en grupo y el estudio de problemáticas sentidas, lo cual conduce a la formación de sujetos ciudadanos reflexivos y activos, comprometidos con el desarrollo de un mundo libre de opresiones y de explotación. En este marco, se inscribe la concepción de Fe y Alegría, sobre las competencias laborales generales, y las define como:

- Secuencias de le
- Capacidad productiva
- Competencias generales como
- Cubran las motivaciones
- Reflexiones sobre la realidad
- Positiva, al comprometerlos
- Competencias generales, bus
- Integral de los sujetos
- Y contextos. Se
- Capacidad para la
- Formación de Fe y Alegría
- Humano, por el
- Exige un desarrollo
- Que aprende.
- Realizar sus sueños
- Problemáticas sentidas
- Marco, se inscribe
- Lo que se ha
- Bienestar humano. I
- Acciones y circun
- En la medición
- Y respondan
- Familia, los amigos, i
- Entorno. De este
- Educativos, y ser de
- Saber-saber, es d
- Empeños eficient
- Importancia cent
- Capacidad, la resp
- A sí mismos, valc
- Contenidos disciplina
- Cos, capaces de
- En del aula un lu
- Vos, comprometi
- Ne como "las

1. Presentación

Llegar a comprender la importancia de manejar los conflictos y explorar formas positivas de hacerlo es la evidencia más clara de que habremos alcanzado lo que se propone en esta competencia.

La competencia de manejar los conflictos puede resultar muy compleja si no nos involucramos y comprometemos con experimentar en situaciones reales las herramientas que nos posibiliten alcanzar dicho logro.

Aún así hay que reconocer que las situaciones conflictivas son siempre diferentes, por lo tanto generalizar o extrapolar una única forma de manejo, de antemano sería un error. Aquí aunque exploraremos una ruta flexible de intervención que de forma genérica pueda orientar la acción ante un conflicto, estamos interesados en que las propuestas salgan de los mismos protagonistas de esta experiencia, que sin dejar de tomar en cuenta las sugerencias de expertos que han trabajado el tema, se inclinen por presentar sus propias propuestas, siempre prestando especial atención a aquellas estrategias no violentas, pues para poder entender un conflicto, así como para resolverlo necesita tener la claridad por parte de los protagonistas en el proceso que deben seguir.

Por tanto esta unidad estará encaminada a:

- Proponer estrategias de manejo de diferentes conflictos
- Reconocer los elementos relevantes para dar un manejo positivo a los conflictos
- Privilegiar la negociación y la concertación para resolver los conflictos

2. Conocemos, practicamos y aprendemos

Ahora es el momento de desarrollar la competencia de Manejo de Conflictos. Con este objetivo y la orientación de nuestro docente, llevaremos a cabo las siguientes actividades. Al realizarlas debemos tener en mente el acuerdo de aprendizaje que realizamos en la sesión anterior.



PONIÉNDOME A PRUEBA: PROPUESTAS DE MANEJO DE CONFLICTOS

Poniéndome a prueba: Propuestas de manejo de conflictos

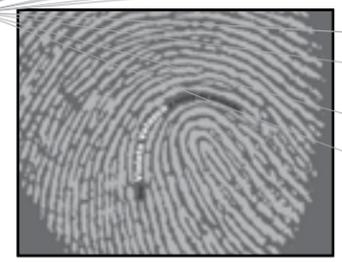
Unidad tres

**Competencias
Laborales
Generales**

Actividad 1/ Pág.87

Actividad 2/ Pág.93

Actividad 3/ Pág.99



Propuestas de manejo

No tiene sentido detenernos a conocer las diferentes “técnicas” para manejar, afrontar, solucionar o mediar, conflictos, si no nos convencemos de que somos protagonistas del manejo que le demos.

Manejar el conflicto desde ningún punto de vista requiere eliminarlo, sólo regularlo, lo cual va a posibilitar transformarlo y hacerlo evolucionar hacia formas más constructivas y justas, poniendo más atención al proceso que a la solución.

Es en ese proceso donde es necesario hacer la apuesta para que la propuesta inicial sea sentida desde los mismos actores, nazca desde sus ideas y sus posibilidades de compromiso, que nos sea un proceso mecánico, sino reflexionado y posible de ejecutar. No habría peor forma de afrontar un conflicto, que al contrario de mirar al otro, para escuchar sus intereses y necesidades, miremos una receta mágica, que paso a paso nos dice una solución única e inflexible ante una variedad de conflictos. Por ello, primero hay que ver qué sale de nosotros mismos para posibilitar su manejo positivo, teniendo en cuenta la base de no hacer manejos que conlleven a más distancia, a menos escucha, a menos soluciones, y posiblemente a mayor tendencia a la violencia.

Objetivo de la actividad

- Proponer estrategias de manejo ante diferentes conflictos

Evidencia de aprendizaje

- Registro de las propuestas de los compañeros ante los conflictos presentes.
- Escrito personal sobre su compromiso en pro del manejo de esta competencia.
- Carta.
- Tablas de registro.

Duración de la actividad

120 minutos distribuidos de la siguiente manera:

- 10 minutos para disponerse para el comienzo de la fantasía.
- 20 minutos para la vivencia de la fantasía.
- 20 minutos para la elaboración de la carta.
- 10 minutos para la entrega de algunas cartas.
- 20 minutos para la socialización de las propuestas personales.
- 20 minutos para el registro y conclusiones.
- 20 minutos para las reflexiones sobre nuestro aprendizaje.

Recursos didácticos necesarios

- Música de relajación.
- Grabadora.
- Hojas de colores.
- Marcadores.
- Sobres de cartas.

Instrucciones de la actividad

- Nuestro docente realiza un ejercicio de fantasía dirigida, con el objetivo de que examinemos estrategias de manejo de conflictos individuales.
- Buscamos una posición cómoda para nuestro cuerpo y cerramos los ojos, intentando concentrarnos al máximo para lograr alejarnos de los distractores externos.
- Las palabras que *guían nuestra fantasía* son:



Están caminando por la calle, y de pronto, observan una persona a distancia, que aún no reconocen, pero les resulta familiar. Cada vez que se acercan temen que sea esa persona con quien últimamente no se han llevado muy bien. Cuando se logran verla mejor, la reconocen y es efectivamente esa persona que pensaban, alguien con la cual están en conflicto ¿Qué sienten al saber que está muy cerca? ¿Qué ideas pasan por su mente en estos momentos?

Ahora, es como si el tiempo se quedara quieto y sienten que deben decidir rápidamente cómo enfrentar a esa persona. A medida que se aproxima, una infinidad de alternativas aparecen en la mente de todos, tienen la oportunidad de hacer algo verdaderamente bueno, escojan aquello que pueda de alguna manera ayudarlos a crecer a los dos.

Decidan ahora mismo lo que harán y lo que pasará. Háganlo. Tomen el tiempo que consideren suficiente para hacerlo. No duden en usar las palabras y acciones que crean necesarias para llevar a la acción sus ideas.

Observen la reacción de la otra persona. ¿Qué sienten ahora? ¿Qué piensan ahora? ¿Hay satisfacción presente?

● Fuente: elaboración propia

- ☞ Con la terminación de la fantasía dirigida por nuestro docente, nos incorporamos y continuamos la actividad.
- ☞ Manteniendo presente la experiencia le escribimos una carta a la persona que acabamos de evocar, contándole la propuesta que llevamos a cabo en nuestra fantasía y los sentimientos que estuvieron presentes. También le expresamos nuestras ideas de lo que podría pasar después de un tiempo si las cosas se llegaran a afrontar de esa manera.
- ☞ Decoramos nuestra carta como deseamos, pensando en la posibilidad de que sea entregada a su destinatario, si así lo decidimos a nivel personal.
- ☞ Si alguno de nosotros tiene a su destinatario en el salón, sería un acto de crecimiento en esta competencia a desarrollar y un ejemplo a seguir, el hecho de que la entregue a su compañero.
- ☞ Para aprender de todos, socializamos sin necesidad de nombrar a los involucrados, las diferentes propuestas imaginadas ante los conflictos interpersonales que visualizamos.
- ☞ Cada uno llevamos un registro de lo comentado por nuestros compañeros

CONFLICTO VIVIDO	PROPUESTA DE MANEJO

- ☞ Concluimos, con la ayuda de nuestro maestro, sobre las diferentes opciones propuestas rescatando el efecto positivo en la relación de las personas.

Reflexiones sobre nuestro aprendizaje

Verbalmente hacemos un reconocimiento a aquel compañero, que desde nuestro punto de vista hizo una propuesta que nos atrajo por creativa, posible, y acertada para la situación.

A nivel personal, detrás del registro tomado hacemos consciencia escrita de cuáles de las propuestas de los compañeros no somos, hasta el momento, capaces de llevar a cabo, y qué compromiso podríamos hacer en pro de nuestro crecimiento en esta competencia de manejo de conflictos.

Querido Arturo:



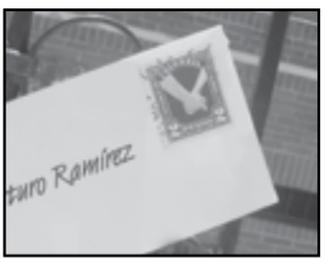
Unidad tres

UN BUEN JUEGO: “UN MANEJO POSITIVO DEL CONFLICTO”

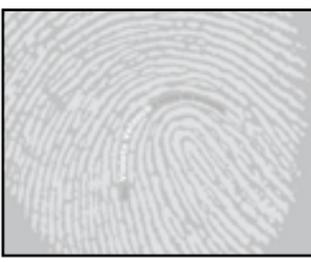
Un buen juego: “Un manejo positivo del conflicto”

**Competencias
Laborales
Generales**

Actividad 1/ Pág.87



Actividad 2/ Pág.93



Actividad 3/ Pág.99



Soy **Violeta Velazco** y estoy de acuerdo

Manejo positivo del conflicto¹⁶

Recordando que esta no es una receta y mucho menos la única manera de darle un manejo positivo a los conflictos, exploremos esta ruta con el fin de proveernos de herramientas que podamos usar en cualquier situación conflictiva que se nos presente.

1. **Identificar y definir el conflicto.** Hay que especificar en cualquier situación cuál es su núcleo, aquello que nos está generando la tensión o el choque y tratar de describir en detalle qué lo caracteriza, si es posible cuáles han sido sus causas y cuáles están siendo sus consecuencias.
2. **Clarificar los intereses y sentimientos de las partes en conflicto.** Los protagonistas del conflicto deben entrar en un proceso de toma de consciencia de los intereses o necesidades que los están movilizandando, los sentimientos que ese conflicto ha generado en ellos, si hay valores y/o principios que están en juego, si posiblemente las percepciones del conflicto son diferentes en las personas involucradas.
3. **Generar posibles soluciones.** Todos somos capaces de proponer diferentes soluciones, o mejor dicho formas positivas de afrontar las situaciones que nos están poniendo en conflicto. Con un gran bagaje de ideas creativas y no violentas, será más fácil que encontremos un camino que nos satisfaga a todos.
4. **Evaluar las alternativas y tomar la decisión.** Si tomamos en cuenta los pro y contra de todas las propuestas anteriores, siempre tomando como base el reconocimiento del otro, trabajado en el punto 2; podremos tomar una decisión que nos permita sentir que todos hemos ganado y nos sentiremos satisfechos con la propuesta asumida.
5. **Crear las estrategias para cumplir la solución.** De todas formas, así hayamos elegido en conjunto una alternativa, será necesario crear un plan para que se lleve a cabo, donde todos tengamos compromisos claros. Recordemos que la apuesta es generar estrategias no violentas.

6. **Expresar los sentimientos al finalizar la negociación del conflicto.** Es posible que algunos de los involucrados experimenten sentimientos de gratificación con las decisiones tomadas, pero también es posible que algunos sientan que cedieron, que no fue tomada en cuenta su posición, que puede ser la mejor solución para todos, pero no para ellos. Por eso es necesario explorar los sentimientos al finalizar dicha negociación, y escuchar las emociones de los demás, incluso cuando ello nos lleve a volver a replantear la alternativa.
7. **Hacer un seguimiento para evaluar el cumplimiento de los acuerdos.** Sin un seguimiento de los acuerdos, compromisos y resultados no podremos darnos cuenta si está siendo efectivo el manejo que le hemos dado a la situación. El seguimiento debe ser constante, oportuno y muy honesto. Aquí también nos arriesgamos a regresar al punto de replantearnos la alternativa, pero siempre ello será crecimiento, porque el mero encuentro con el otro y la generación de nuevas propuestas, nos volverá más diestros en diferentes situaciones de la vida.

Objetivo de la actividad

-  Reconocer alternativas que permiten dar un manejo positivo al conflicto.

Evidencia de aprendizaje

-  Propuestas de negociación
-  Símbolo de proceso

Duración de la actividad

120 minutos distribuidos de la siguiente manera:

-  15 minutos para la lectura de la actividad y preguntas.
-  25 minutos para el reconocimiento y delimitación del conflicto.
-  10 minutos para elaboración de carteles.
-  30 minutos para lluvia de ideas y elección de la propuesta.
-  20 minutos para socialización, publicación y huella.
-  10 minutos para elección de la forma de seguimiento.
-  10 minutos para las reflexiones sobre el aprendizaje.

Recursos didácticos necesarios

-  Texto: "Manejo positivo del conflicto".
-  Papel periódico.
-  Cartulinas de colores.

-  Cinta pegante.
-  Marcadores.
-  Temperas.

Instrucciones de la actividad

-  Para comenzar leemos el texto “Manejo positivo del conflicto”, expuesto en forma de cartel o diapositivas por parte de nuestro docente.
-  Realizamos a nuestro docente todas las preguntas que consideramos necesarias para tener claridad sobre el tema. Incluso rescatamos ejemplos que nos permitan asociar lo leído.
-  Con nuestro grupo en general reconocemos un conflicto sentido que ha venido aquejando al grupo, y que no ha sido manejado positivamente.
-  En subgrupos delimitamos este conflicto, llevando a cabo lo descrito en el primer punto del texto. Pegamos un cartel en el tablero con las conclusiones.
-  Para abordar el segundo punto, ponemos en común en nuestro subgrupo, los sentimientos, intereses, necesidades, etc., que presentan las personas involucradas, y en cartelitos resaltamos los de mayor frecuencia. También los pegamos en el tablero.
-  En un tercer momento comenzamos a hacer por grupos, una lluvia de ideas para darle un manejo positivo, escogemos juntos la que sea más creativa, que reconozca a los otros, que sea incluyente de otras propuestas y que se proyecte como la más efectiva; buscamos la mejor forma de representarla a todos, además de transcribirla visiblemente.
-  Ya en general, hacemos una lectura atenta de todos los elementos rescatados, en especial el último. Un vocero pasa al frente a sustentar las conclusiones de su grupo. Con el acuerdo de escucha activa, construimos una sola alternativa a partir de las presentes y establecemos los compromisos y plan a seguir para darle cumplimiento. La publicamos en un espacio visible para todos en el salón y con temperas, ubicamos la huella digital de todos, con la cual afirmamos que estuvimos de acuerdo
-  Reconociendo que existen compañeros que tienen características personales pertinentes para hacer un seguimiento al cumplimiento, de los compromisos, nombramos un comité que nos ayude con esa labor, no olvidando que tenemos responsabilidades individuales ante esa propuesta, y que nadie más que uno mismo puede velar por su cumplimiento.
-  En casa proponemos a nuestra familia hacer este ejercicio sencillo, con un conflicto que se haya venido presentando y no le hayamos dado un manejo positivo, comentamos con nuestro docente los resultados que observemos.

Reflexiones sobre nuestro aprendizaje

Respondemos en forma de plenaria:

- ¿Para qué le sirvió al grupo esta experiencia?
- ¿Qué nos llamó más la atención?
- ¿Cómo evaluaríamos el grado de involucramiento de todos?
- ¿Qué nos gustaría que sucediera de aquí en adelante?



**TODOS GANAN:
“LA NEGOCIACIÓN Y CONCERTACIÓN”**

todos ganan: “La negociación y concertación”

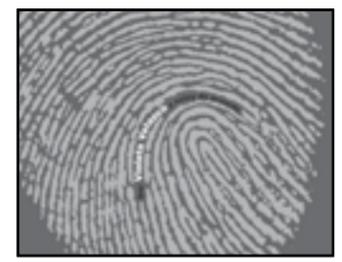
Unidad tres

**Competencias
Laborales
Generales**

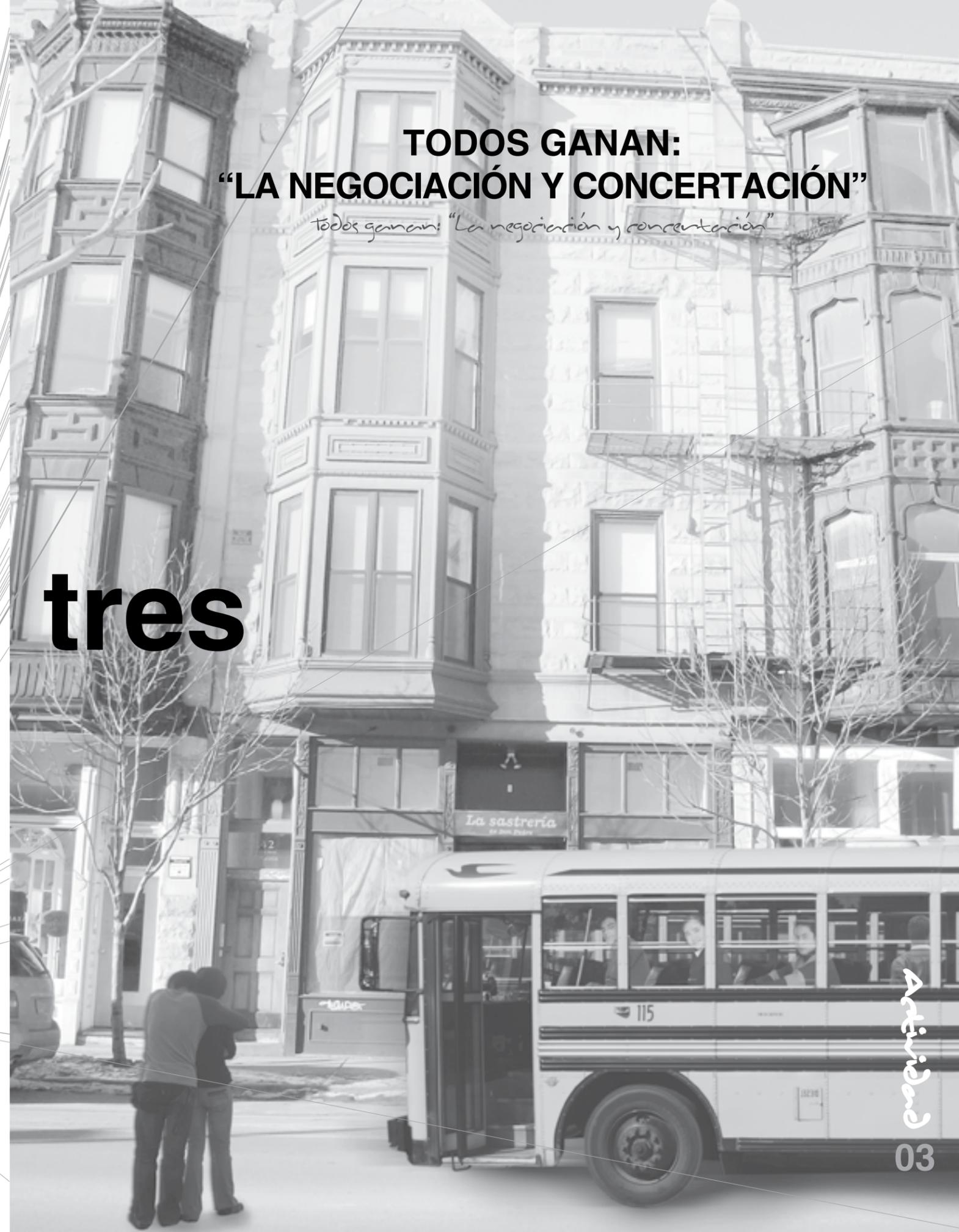
Actividad 1/ Pág.87



Actividad 2/ Pág.93



Actividad 3/ Pág.99



Negociación y concertación

Usando la estrategia de negociación, ambas partes del conflicto pueden ganar. Un objetivo de la negociación consiste en resolver el conflicto con un compromiso o una solución que satisfaga a los involucrados. Todo indica que el uso de la estrategia de negociación proporciona generalmente una cantidad mayor de consecuencias positivas, o al menos pocas consecuencias negativas.

Una destreza que es imprescindible y que debe desarrollarse al momento de llegar a la negociación es *la asertividad: definida como la capacidad de ser hacer valer ideas y derechos personales con una actitud firme y clara que no lastime a las demás personas. En este caso, no ceder, ni obligar al otro a ceder, buscar un acuerdo donde las dos partes queden satisfechas.*

Sin embargo, las buenas negociaciones exigen otras habilidades que deben ser aprendidas y practicadas. Tales habilidades incluyen la de determinar la naturaleza del conflicto, eficiencia en señalar las negociaciones, capacidad de ver el punto de vista del otro, y el uso del procedimiento de solución del problema a través de una decisión de consenso.

Para entender la naturaleza del conflicto debemos preguntarnos por su origen, por cuánto nos afecta, por las consecuencias que tiene para nosotros y para otros. Podemos hacer ese diagnóstico preguntándonos: ¿el conflicto tiene su origen en diferencias de necesidades?, ¿estoy disponible para buscar una solución que satisfaga a ambas partes?, ¿qué es lo que hace la otra persona, que me afecta?, ¿qué me gustaría que hiciera?, ¿podremos encontrar en conjunto otra alternativa?

Así mismo, es necesario que tengamos claridad de las características de un consenso¹⁷, para que sea eso y no una simple votación, éstas son:

-  La decisión está basada en el acuerdo consentido por todos.
-  Necesita de la comunicación de los sentimientos y las ideas.

-  Las expresiones de unos permiten evaluar el punto de vista de otros.
-  Pone en marcha un pensamiento creativo para generar posibles soluciones al conflicto
-  Es dinámico y favorece la cohesión del grupo.
-  Es un proceso largo que requiere de tiempo, disposición y condiciones para llegar a acuerdos.
-  Puede estar mediatizado por aquellos que tienen dotes de palabra o por los que hablan más alto.

Objetivo de la actividad

-  Privilegiar la negociación y la concertación para resolver los conflictos

Evidencia de aprendizaje

-  Propuestas de cada grupo.
-  Acuerdos concensuados.
-  Símbolo de aprendizaje.

Duración de la actividad

120 minutos distribuidos de la siguiente manera:

-  15 minutos para formación de grupos e identificación de los personajes.
-  20 minutos para establecer personajes de negociación.
-  30 minutos para elaborar las propuestas.
-  30 minutos para el debate.
-  15 minutos para establecimiento de acuerdos.
-  10 minutos para la reflexión sobre el aprendizaje.

Recursos didácticos necesarios

-  Caso en fotocopia para los grupos.
-  Descripción de los personajes.
-  Papel periódico.
-  Marcadores.

17. Jares. Op.cit, p 156.

Instrucciones de la actividad

Escuchamos con atención la historia “Organizando el paseo”

Paseo

Organizando el paseo

El Centro Educativo Gobernantes del Mundo está organizando un paseo para el grado octavo. Están invitados todos los estudiantes en edades de 12 a 15 años. Van a ir a la finca de uno de los papás de una de las niñas del grupo. Están consiguiendo carpas para acampar dos días. El profesor Jorge, director de curso, los va a acompañar.

Ángela María, niña de 14 años, está muy entusiasmada de ir al paseo; es una de las organizadoras de las actividades para recolectar fondos para el evento. En el momento de pedir el permiso a sus papás está teniendo graves dificultades porque su papá no quiere, por ningún motivo, dejarla ir, la mamá respalda a su hija, pero ante la negativa de su esposo, se muestra dudosa.

Ángela María ha invitado a sus papás a tener un diálogo con el profesor Jorge para que lo conozcan, y él les aclare algunos puntos y así poder lograr que le den el permiso.

El profesor Jorge dice que con mucho gusto atiende a sus papás, pero quiere que esté presente la Directora del colegio para que se vea que el paseo tiene todo el respaldo de la institución escolar. Ella ha dicho que no tiene inconveniente en concurrir a esta reunión. El profesor le ha pedido que ella coordine ese diálogo porque prevé que no va a ser fácil. Ella acepta gustosa.



Don Pedro (papá)

Es un señor de 45 años de edad, dueño de un almacén en el barrio. No está de acuerdo con el paseo porque piensa que los jóvenes de hoy en día tienen una libertad exagerada. Además, cree que los paseos se deben hacer únicamente en familia. No entiende cómo es que el colegio puede autorizar un paseo con niños y niñas al mismo tiempo. ¿Cómo va a hacer un solo profesor para cuidarlos?

Los jóvenes de estas edades son muy locos y quién sabe qué cosas se les ocurrirán. Si a su hija le pasa algo. ¿Quién va a responder? Si el colegio propone algunas garantías que lo dejen razonablemente tranquilo, él estará dispuesto a dar permiso a su hija.

En el momento de aportar soluciones oye que piensan invitar a unos papás que él conoce y en quienes confía plenamente y comienza a ceder en su posición que antes era muy intransigente.

Además, se ha enterado que la Directora tiene fama de ser una persona razonable, por lo que seguramente pondrá en orden las cosas.



Doña Susana (mamá)

Tiene 42 años. Ayuda a su esposo con el trabajo en el almacén y cuida de la casa. Sobre el paseo, piensa que es una buena oportunidad para que su hija salga porque vive muy encerrada. Confía mucho en la educación que le ha dado a su hija; la considera una niña seria y sabe que no se va a comportar mal. Está convencida de que si su hija quisiera hacer algo indebido lo haría en cualquier momento y que además ella no puede estar detrás de su hija las 24 horas del día. Sí le preocupa mucho que no vaya una profesora que pueda acompañar a las niñas sobre todo en las noches.

En el momento de sugerir las alternativas, ella pedirá que vayan representantes de los padres de familia al paseo para acompañar a sus hijos e hijas.

Además, le han dicho que la Directora es muy “blanda” y que se deja mandar del profesor Jorge.





Ángela María (hija)

Ángela insiste todo el tiempo en que las épocas son distintas; que sus papás no pueden juzgar por la manera como ellos fueron educados. Siempre ha estudiado con niños y no le molesta su forma de ser y, hasta el momento, no la han irrespetado. Ella cree que los muchachos van hasta donde las niñas se lo permitan y ella siempre ha marcado muy bien sus límites y está dispuesta a hacerse respetar.

No le parece justo que siendo una de las organizadoras, tenga que quedarse solo porque sus papás no tienen confianza en el grupo. Está dispuesta a revisar, con los otros organizadores, detalles del paseo, si eso deja más tranquilos a sus papás.

Cuando llegue el momento de aportar soluciones sugerirá que vaya una profesora que el grupo quiere y respeta mucho, para que acompañe las niñas en el paseo. Tiene temor de lo que vaya a decir la Directora, porque no la conoce bien. Algunas veces ha dejado hacer cosas y otras no, pero no sabe por qué.



Fotografía: Henrique Pinheiro

Jorge (profesor)

Tiene 28 años, de los cuales lleva 15 trabajando en el colegio. Ha acompañado a varios grupos a paseos y, hasta el momento, no ha tenido inconvenientes, ni asuntos que lamentar. Tiene mucha autoridad en la institución entre sus compañeros y los estudiantes lo aprecian mucho por el interés que muestra en ellos. Él piensa que estas actividades extraescolares son muy importantes en la formación de los chicos: es una buena oportunidad para conocerse mejor en espacios y actividades distintas.

Confía en el grupo; los conoce bien y cree que responderán adecuadamente a la confianza que depositan en ellos, tanto sus papás como el colegio. Si no fuera así, no hubiera aceptado acompañarlos.

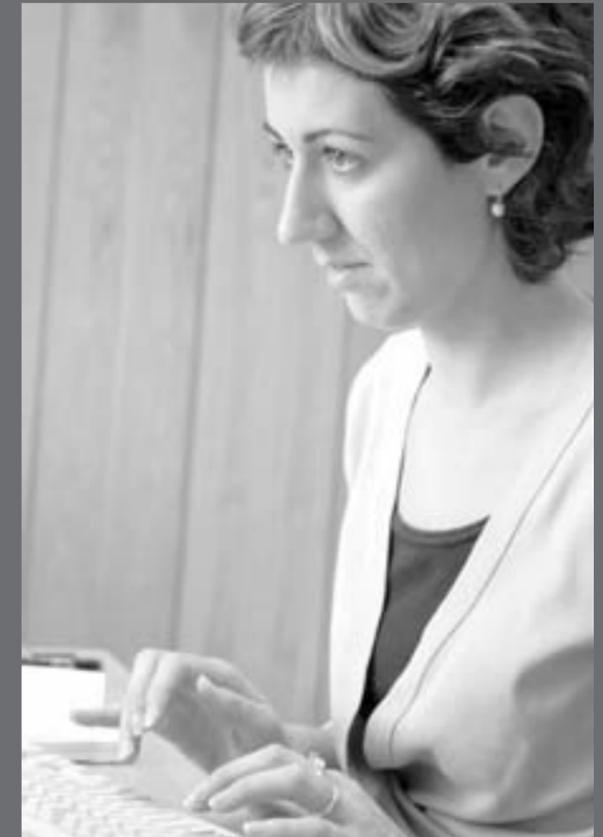
En el momento en que sugieren que vayan algunos padres de familia y otra profesora, apoya la iniciativa porque considera que estará respaldado y para él será mucho más fácil responder por el paseo, pero sabe que a sus estudiantes no les gusta ir con “policías”.

Rebeca (Directora)

Tiene 41 años de edad y 20 años de experiencia pedagógica. Es una mujer calmada y equilibrada que favorece iniciativas de formación para sus estudiantes. Ve con buenos ojos este tipo de experiencias, pero también le gusta escuchar la opinión de los padres de familia con quienes trata de vivir en mucha armonía.

Es muy consciente de las inquietudes y mentalidad de los jóvenes de hoy, pero a la vez, como madre que es, sabe lo que significa dejar ir a una hija a un paseo como este. No está de acuerdo con ninguna solución en particular; quiere oír y llegar a soluciones razonables acordadas por todos.

Confía mucho en el profesor Jorge, pero le parece que últimamente se le ha ido la mano en algunas cosas.



Fotografía: Boris Peterka

Como son tan frecuentes los conflictos familiares y escolares, ha participado en talleres y ha aprendido una metodología o estrategias para estos casos:

- ☞ Identificar y definir el conflicto.
- ☞ Clarificar los intereses y sentimientos de las partes en conflicto.
- ☞ Generar posibles soluciones.
- ☞ Evaluar las alternativas y tomar la decisión.
- ☞ Crear las estrategias para cumplir la solución.
- ☞ Expresar los sentimientos al finalizar la negociación del conflicto.
- ☞ Hacer un seguimiento para evaluar el cumplimiento de los acuerdos.

manejo de conflictos

- ☞ Formamos grupos que identifiquen cada uno de los personajes: papás, mamás, hijas, profesores y directores, involucrándose de manera profunda con el sentir y forma de pensar del rol que vamos a asumir.
- ☞ Con nuestro grupo, identificamos los personajes con quien podemos establecer negociación y las situaciones que posiblemente así lo requieran.
- ☞ Sin perder de vista la ruta presentada en la sesión anterior para el manejo positivo del conflicto, la habilidad de la asertividad y las características del consenso, establecemos las propuestas que vamos a presentar a los otros.
- ☞ Nos ubicamos en espacios donde podamos vernos y debatir las ideas, por turnos presentamos propuestas unos a otros. La escucha activa, el reconocimiento del otro y la asertividad, serán claves en este proceso.
- ☞ Nuestros compañeros y docente están alerta para reflejarnos en qué momentos estamos desconociendo los elementos para darle un manejo positivo al conflicto.
- ☞ Los acuerdos a los cuales lleguemos, los plasmamos en un lugar visible para todos. Con nuestro docente evaluamos lo aprendido sobre manejo positivo y negociación de los conflictos.

Reflexiones sobre nuestro aprendizaje

Cada grupo escoge a otro para evaluar su propuesta, con los criterios de creatividad, reconocimiento de la negociación y la concertación, grado de posibilidad para su realización, convencimiento.

Al final cada uno expresa mediante un símbolo cómo se sintió y qué aprendió frente al proceso vivido en esta actividad y en la unidad en general.



3. Glosario¹⁸

ACUERDOS: resolución tomada por una o varias personas.

CONCERTAR: traer a identidad de fines cosas diversas, poniendo de acuerdo a personas o cosas.

ESTRATEGIAS: habilidades táctica o de maniobra para dirigir un asunto o solucionar u problema.

EVOCAR: llamar, hacer aparecer o traer a la memoria algo o alguien.

18. Ramón García- Pelayo y Gross. Pequeño Larousse Ilustrado. Ediciones Larousse. Argentina. 1964.

Glosario



4. Aprendamos más

Algunos de los conceptos tratados en esta unidad fueron extraídos de los documentos del siguiente listado. En éste también encontraremos otros textos que nos permitirán profundizar diversos aspectos de los temas desarrollados en la unidad.

Libros de texto

-  JARES, Xesús. *Educación y Conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Editorial Popular. España. 2001.
-  WEEKS, Dudley. *Ocho pasos para resolver conflictos*. Editorial Vergara. Argentina. 1993.
-  ROSS, Marc. *La cultura del conflicto. Las diferencias interculturales en la práctica de la violencia*. Barcelona, España: Paidós, 1995.
-  CORTINA, A. *Resolver conflictos, hacer justicia. Cuadernos de pedagogía*. Madrid. Nº 257. 1997.
-  FISHER R., y Ury, W. *Obtenga el sí o el arte de negociar sin ceder*. Barcelona. Editorial Gestión. 2000.
-  LEDERACH, J.P., CHUPP, M. *¿Conflicto y Violencia?. Busquemos alternativas creativas. Guía para facilitadores*. Guatemala. Ediciones Clara Semilla. 1995.

Enlaces de internet

-  <http://www.cnr.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/13s.htm>
-  <http://www.monografias.com/trabajos23/manejo-conflicto/manejo-conflicto.shtml>
-  <http://www.gestiopolis.com/canales7/rrhh/manejo-de-conflictos-para-una-direccion-efectiva.htm>

-  http://www.wikilearning.com/monografia/manejo_de_conflictos-definicion_de_conflicto/14767-1
-  <http://es.hsmglobal.com/notas/43273-seis-habilidades-resolver-conflictos>
-  <http://www.siguiendosuspisadas.com.ar/estudio077.htm>
-  <http://www.monografias.com/trabajos34/conflicto-laboral/conflicto-laboral.shtml>
-  <http://www.epicadero.com/prodinfo.asp?idp=171>
-  <http://www.receduc.com/ministerio/conflictresolution.html>
-  <http://www.monografias.com/trabajos36/resolucion-conflictos/resolucion-conflictos.shtml>



Autodiagnóstico

de salida





Ahora que hemos finalizado las unidades de aprendizaje para adquirir y desarrollar la competencia de manejo de conflictos, es necesario que autoevaluemos nuestros avances y resultados. Para ello debemos diligenciar el siguiente autodiagnóstico, teniendo en cuenta la escala valorativa que se presenta a continuación.

Escala valorativa

ESCALA	DESCRIPCIÓN
Si	Demuestro Manejo de Conflictos en situaciones de diversa complejidad, por medio de comportamientos y elaboraciones acordes a la situación y a los criterios definidos para ella.
Algunas veces	Demuestro Manejo de Conflictos en situaciones simples y en algunas complejas. Asumo una actitud coherente con los criterios esperados que me permite alcanzar buenos resultados.
No	Demuestro muy poco Manejo de Conflictos en situaciones simples y no lo hago en circunstancias complejas. Mis acciones no corresponden a los criterios definidos para esta competencia.

Autodiagnóstico de salida

CRITERIOS DE DESEMPEÑO	Calificación		
	Marque con una X		
	Si	No	Algunas veces
1. Establezco las diferencias entre un problema y un conflicto.			
2. Tomo una actitud positiva y de apertura frente al conflicto.			
3. Identifico los intereses comunes y contrapuestos de los miembros del grupo que pueden generar conflictos.			
4. Identifico las causas e impacto de los conflictos.			
5. Reconozco las actitudes que favorecen y no favorecen un conflicto.			
6. Diferencio las formas de afrontamiento de los conflictos.			
7. Respeto el punto de vista de las partes.			
8. Establezco acuerdos y compromisos con las partes para manejar los conflictos.			
9. Respeto y cumplo los acuerdos establecidos con otros.			

CRITERIOS DE DESEMPEÑO	Calificación		
	Marque con una X		
	Si	No	Algunas veces
10. Propongo estrategias de manejo ante diferentes conflictos.			
11. Reconozco alternativas que permiten dar un manejo positivo al conflicto.			
12. Privilegio la negociación y la concertación para resolver los conflictos.			

Si en uno o varios enunciados nos calificamos con *Algunas veces* o *No*, debemos seguir trabajando en el desarrollo de ese o esos desempeños. Por tanto, es necesario formular un plan de mejoramiento que nos permita alcanzarlos. Para desarrollarlo debemos:

- ✎ Elaborar con nuestro docente un diagnóstico de nuestros desempeños y de las evidencias de las actividades que contribuyen a desarrollarlos.
- ✎ Llevar a cabo nuevamente la(s) actividad(es) y elaborar su(s) evidencia(s) de aprendizaje correspondiente(s), pero esta vez, haciendo énfasis en los aspectos críticos determinados en el diagnóstico.
- ✎ Establecer un cronograma para el desarrollo de esa(s) actividad(es) y la entrega de la(s) evidencia(s) respectiva(s).

Para finalizar, con el apoyo de nuestro docente, realizamos un recorrido por las diferentes actividades desarrolladas, recapitulando objetivos y conceptos trabajados en el módulo, y *construimos libremente un relato escrito* donde conectamos los sucesos, acontecimientos y vivencias, cerrando con una descripción sobre el aporte que el trabajo realizado ha dejado para nuestra vida presente y futura.