



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](http://www.feyalegria.org/colombia)  
E-mail: [dimal@feyalegria.org.co](mailto: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

# EMPECEMOS A JUGAR

*Empecemos a jugar*

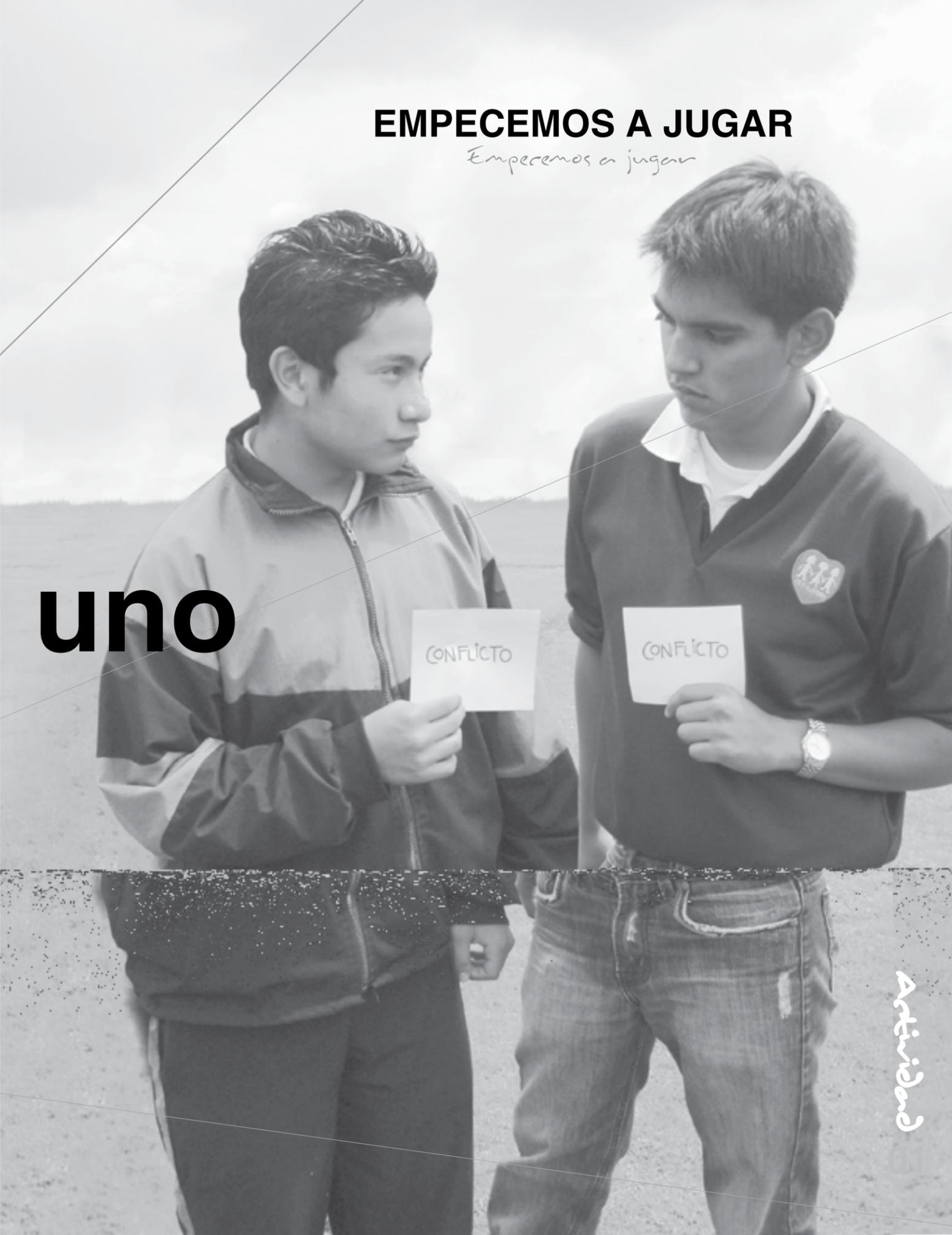
# Unidad uno

**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"> <li>- Un problema suele ser un asunto del que se espera una solución.</li> <li>- Cuestión que se trata de aclarar.</li> <li>- Cuestión científica que debe resolverse.</li> <li>- Cuestión difícil de solucionar<sup>5</sup>.</li> <li>- Hecho que impide o dificulta alguna cosa y la cual se trata de aclarar para obtener una solución.</li> <li>- Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin.</li> <li>- Proposición o dificultad de solución dudosa<sup>6</sup>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Situaciones en las que personas piensan que sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles.</li> <li>- Situación en la que hay necesidades e intereses encontrados que no se pueden atender al mismo tiempo.</li> <li>- El conflicto designa al conjunto de dos o más hipotéticas situaciones excluyentes, es decir, que no pueden darse simultáneamente<sup>7</sup>.</li> <li>- Choque o situación de oposición entre personas o grupos<sup>8</sup>.</li> </ul>

### 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](https://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](https://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](http://controlinterno.udea.edu.co/ciup/glosario.htm). Octubre 19 de 2008. Hora:10:30 p.m.

## Evidencia de aprendizaje

- S Escrito con dos problemas y dos conflictos que identificamos en nosotros mismos.
- S 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:

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

## Recursos didácticos necesarios

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

## Instrucciones de la actividad

- S 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.
- S Todos seremos encargados en nuestro grupo de exigir el cumplimiento de las instrucciones del juego.
- S 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.

S Previamente estará escrita la definición de problema y de conflicto, dividida en trozos de papel las palabras que la componen.

S 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.

S 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

S 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.

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

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

S 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?

