

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.feyalegría.org/colombia
E-mail: dimal@feyalegría.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

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 carteleras 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.

