



Capacidades y competencias  
p a r a l a v i d a

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

Estás jugando con otros

### Competencias Laborales Generales

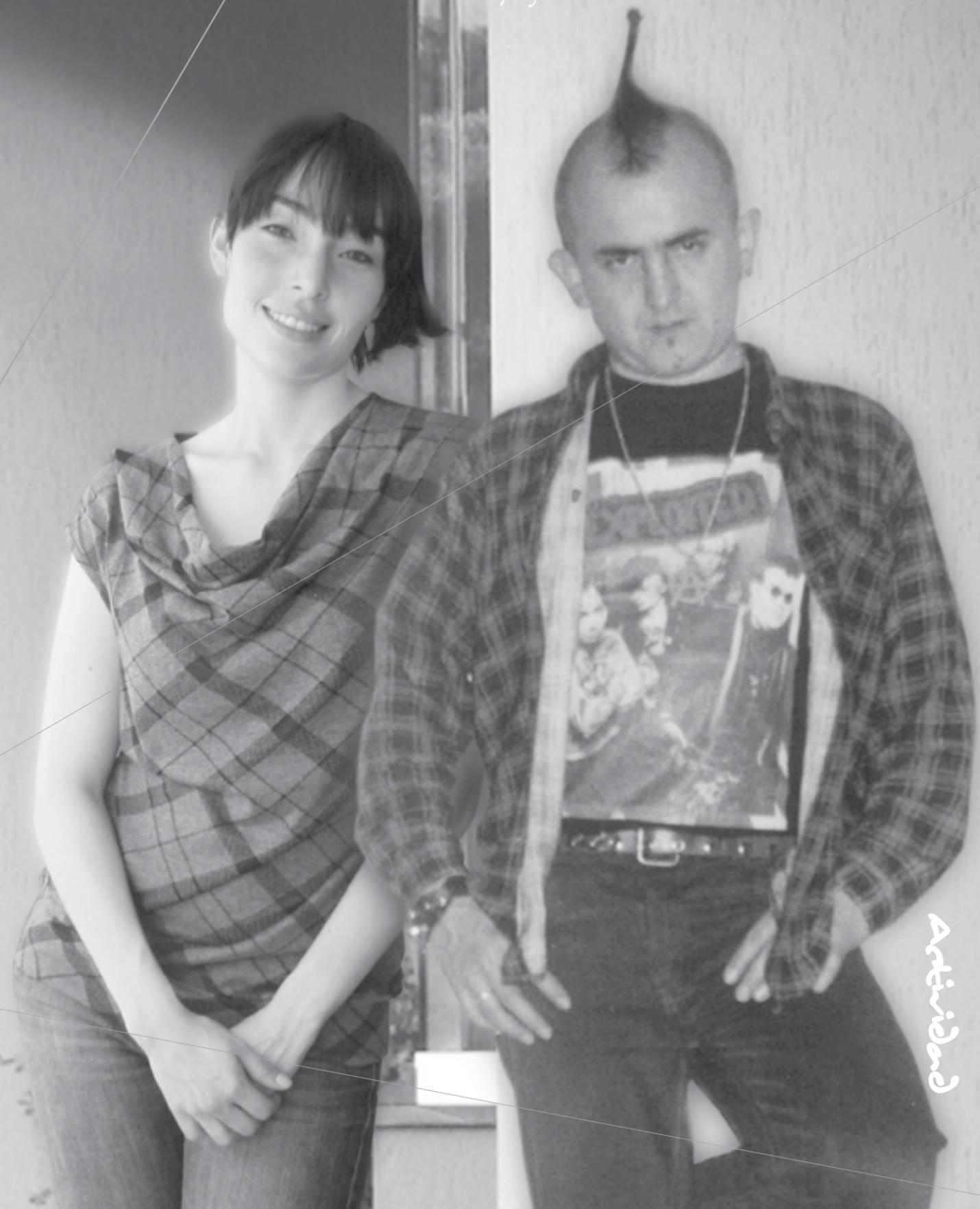
Actividad 1/ Pág.31



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 al 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.*

**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.

## 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?

