

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

¿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?