

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: dinral@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

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.