

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

PONIÉNDOME A PRUEBA: PROPUESTAS DE MANEJO DE CONFLICTOS

Poniéndome a prueba: Propuestas de manejo de conflictos

Unidad tres

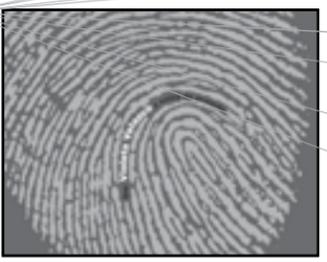
Arturo Ramírez

**Competencias
Laborales
Generales**

Actividad 1/ Pág.87



Actividad 2/ Pág.93



Actividad 3/ Pág.99



Propuestas de manejo

No tiene sentido detenernos a conocer las diferentes “técnicas” para manejar, afrontar, solucionar o mediar, conflictos, si no nos convencemos de que somos protagonistas del manejo que le demos.

Manejar el conflicto desde ningún punto de vista requiere eliminarlo, sólo regularlo, lo cual va a posibilitar transformarlo y hacerlo evolucionar hacia formas más constructivas y justas, poniendo más atención al proceso que a la solución.

Es en ese proceso donde es necesario hacer la apuesta para que la propuesta inicial sea sentida desde los mismos actores, nazca desde sus ideas y sus posibilidades de compromiso, que nos sea un proceso mecánico, sino reflexionado y posible de ejecutar. No habría peor forma de afrontar un conflicto, que al contrario de mirar al otro, para escuchar sus intereses y necesidades, miremos una receta mágica, que paso a paso nos dice una solución única e inflexible ante una variedad de conflictos. Por ello, primero hay que ver qué sale de nosotros mismos para posibilitar su manejo positivo, teniendo en cuenta la base de no hacer manejos que conlleven a más distancia, a menos escucha, a menos soluciones, y posiblemente a mayor tendencia a la violencia.

Objetivo de la actividad

- Proponer estrategias de manejo ante diferentes conflictos

Evidencia de aprendizaje

- Registro de las propuestas de los compañeros ante los conflictos presentes.
- Escrito personal sobre su compromiso en pro del manejo de esta competencia.
- Carta.
- Tablas de registro.

Duración de la actividad

120 minutos distribuidos de la siguiente manera:

- 10 minutos para disponerse para el comienzo de la fantasía.
- 20 minutos para la vivencia de la fantasía.
- 20 minutos para la elaboración de la carta.
- 10 minutos para la entrega de algunas cartas.
- 20 minutos para la socialización de las propuestas personales.
- 20 minutos para el registro y conclusiones.
- 20 minutos para las reflexiones sobre nuestro aprendizaje.

Recursos didácticos necesarios

- Música de relajación.
- Grabadora.
- Hojas de colores.
- Marcadores.
- Sobres de cartas.

Instrucciones de la actividad

- Nuestro docente realiza un ejercicio de fantasía dirigida, con el objetivo de que examinemos estrategias de manejo de conflictos individuales.
- Buscamos una posición cómoda para nuestro cuerpo y cerramos los ojos, intentando concentrarnos al máximo para lograr alejarnos de los distractores externos.
- Las palabras que *guían nuestra fantasía* son:



Están caminando por la calle, y de pronto, observan una persona a distancia, que aún no reconocen, pero les resulta familiar. Cada vez que se acercan temen que sea esa persona con quien últimamente no se han llevado muy bien. Cuando se logran verla mejor, la reconocen y es efectivamente esa persona que pensaban, alguien con la cual están en conflicto ¿Qué sienten al saber que está muy cerca? ¿Qué ideas pasan por su mente en estos momentos?

Ahora, es como si el tiempo se quedara quieto y sienten que deben decidir rápidamente cómo enfrentar a esa persona. A medida que se aproxima, una infinidad de alternativas aparecen en la mente de todos, tienen la oportunidad de hacer algo verdaderamente bueno, escojan aquello que pueda de alguna manera ayudarlos a crecer a los dos.

Decidan ahora mismo lo que harán y lo que pasará. Háganlo. Tomen el tiempo que consideren suficiente para hacerlo. No duden en usar las palabras y acciones que crean necesarias para llevar a la acción sus ideas.

Observen la reacción de la otra persona. ¿Qué sienten ahora? ¿Qué piensan ahora? ¿Hay satisfacción presente?

● Fuente: elaboración propia

- ☞ Con la terminación de la fantasía dirigida por nuestro docente, nos incorporamos y continuamos la actividad.
- ☞ Manteniendo presente la experiencia le escribimos una carta a la persona que acabamos de evocar, contándole la propuesta que llevamos a cabo en nuestra fantasía y los sentimientos que estuvieron presentes. También le expresamos nuestras ideas de lo que podría pasar después de un tiempo si las cosas se llegaran a afrontar de esa manera.
- ☞ Decoramos nuestra carta como deseamos, pensando en la posibilidad de que sea entregada a su destinatario, si así lo decidimos a nivel personal.
- ☞ Si alguno de nosotros tiene a su destinatario en el salón, sería un acto de crecimiento en esta competencia a desarrollar y un ejemplo a seguir, el hecho de que la entregue a su compañero.
- ☞ Para aprender de todos, socializamos sin necesidad de nombrar a los involucrados, las diferentes propuestas imaginadas ante los conflictos interpersonales que visualizamos.
- ☞ Cada uno llevamos un registro de lo comentado por nuestros compañeros

CONFLICTO VIVIDO	PROPUESTA DE MANEJO

- ☞ Concluimos, con la ayuda de nuestro maestro, sobre las diferentes opciones propuestas rescatando el efecto positivo en la relación de las personas.

Reflexiones sobre nuestro aprendizaje

Verbalmente hacemos un reconocimiento a aquel compañero, que desde nuestro punto de vista hizo una propuesta que nos atrajo por creativa, posible, y acertada para la situación.

A nivel personal, detrás del registro tomado hacemos consciencia escrita de cuáles de las propuestas de los compañeros no somos, hasta el momento, capaces de llevar a cabo, y qué compromiso podríamos hacer en pro de nuestro crecimiento en esta competencia de manejo de conflictos.

Querido Arturo:

