

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

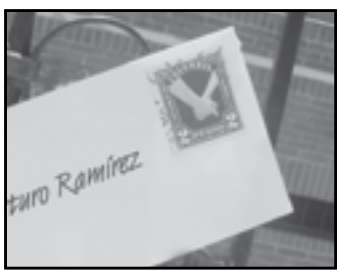


**UN BUEN JUEGO:
“UN MANEJO POSITIVO DEL CONFLICTO”**
Un buen juego: “Un manejo positivo del conflicto”

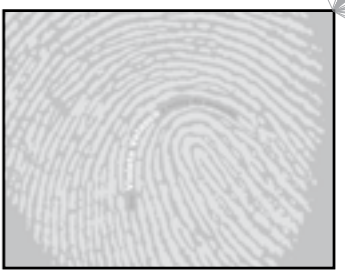
Unidad tres

**Competencias
Laborales
Generales**

Actividad 1/ Pág.87



Actividad 2/ Pág.93



Actividad 3/ Pág.99



Manejo positivo del conflicto¹⁶

Recordando que esta no es una receta y mucho menos la única manera de darle un manejo positivo a los conflictos, exploremos esta ruta con el fin de proveernos de herramientas que podamos usar en cualquier situación conflictiva que se nos presente.



1. **Identificar y definir el conflicto.** Hay que especificar en cualquier situación cuál es su núcleo, aquello que nos está generando la tensión o el choque y tratar de describir en detalle qué lo caracteriza, si es posible cuáles han sido sus causas y cuáles están siendo sus consecuencias.
2. **Clarificar los intereses y sentimientos de las partes en conflicto.** Los protagonistas del conflicto deben entrar en un proceso de toma de consciencia de los intereses o necesidades que los están movilizandando, los sentimientos que ese conflicto ha generado en ellos, si hay valores y/o principios que están en juego, si posiblemente las percepciones del conflicto son diferentes en las personas involucradas.
3. **Generar posibles soluciones.** Todos somos capaces de proponer diferentes soluciones, o mejor dicho formas positivas de afrontar las situaciones que nos están poniendo en conflicto. Con un gran bagaje de ideas creativas y no violentas, será más fácil que encontremos un camino que nos satisfaga a todos.
4. **Evaluar las alternativas y tomar la decisión.** Si tomamos en cuenta los pro y contra de todas las propuestas anteriores, siempre tomando como base el reconocimiento del otro, trabajado en el punto 2; podremos tomar una decisión que nos permita sentir que todos hemos ganado y nos sentiremos satisfechos con la propuesta asumida.
5. **Crear las estrategias para cumplir la solución.** De todas formas, así hayamos elegido en conjunto una alternativa, será necesario crear un plan para que se lleve a cabo, donde todos tengamos compromisos claros. Recordemos que la apuesta es generar estrategias no violentas.

6. **Expresar los sentimientos al finalizar la negociación del conflicto.** Es posible que algunos de los involucrados experimenten sentimientos de gratificación con las decisiones tomadas, pero también es posible que algunos sientan que cedieron, que no fue tomada en cuenta su posición, que puede ser la mejor solución para todos, pero no para ellos. Por eso es necesario explorar los sentimientos al finalizar dicha negociación, y escuchar las emociones de los demás, incluso cuando ello nos lleve a volver a replantear la alternativa.
7. **Hacer un seguimiento para evaluar el cumplimiento de los acuerdos.** Sin un seguimiento de los acuerdos, compromisos y resultados no podremos darnos cuenta si está siendo efectivo el manejo que le hemos dado a la situación. El seguimiento debe ser constante, oportuno y muy honesto. Aquí también nos arriesgamos a regresar al punto de replantearnos la alternativa, pero siempre ello será crecimiento, porque el mero encuentro con el otro y la generación de nuevas propuestas, nos volverá más diestros en diferentes situaciones de la vida.

Objetivo de la actividad








-  Reconocer alternativas que permiten dar un manejo positivo al conflicto.

Evidencia de aprendizaje




-  Propuestas de negociación
-  Símbolo de proceso




Duración de la actividad

120 minutos distribuidos de la siguiente manera:










-  15 minutos para la lectura de la actividad y preguntas.
-  25 minutos para el reconocimiento y delimitación del conflicto.
-  10 minutos para elaboración de carteles.
-  30 minutos para lluvia de ideas y elección de la propuesta.
-  20 minutos para socialización, publicación y huella.
-  10 minutos para elección de la forma de seguimiento.
-  10 minutos para las reflexiones sobre el aprendizaje.

Recursos didácticos necesarios

-  Texto: “Manejo positivo del conflicto”.
-  Papel periódico.
-  Cartulinas de colores.

-  Cinta pegante.
-  Marcadores.
-  Temperas.

Instrucciones de la actividad

-  Para comenzar leemos el texto “Manejo positivo del conflicto”, expuesto en forma de cartel o diapositivas por parte de nuestro docente.
-  Realizamos a nuestro docente todas las preguntas que consideramos necesarias para tener claridad sobre el tema. Incluso rescatamos ejemplos que nos permitan asociar lo leído.
-  Con nuestro grupo en general reconocemos un conflicto sentido que ha venido aquejando al grupo, y que no ha sido manejado positivamente.
-  En subgrupos delimitamos este conflicto, llevando a cabo lo descrito en el primer punto del texto. Pegamos un cartel en el tablero con las conclusiones.
-  Para abordar el segundo punto, ponemos en común en nuestro subgrupo, los sentimientos, intereses, necesidades, etc., que presentan las personas involucradas, y en cartelitos resaltamos los de mayor frecuencia. También los pegamos en el tablero.
-  En un tercer momento comenzamos a hacer por grupos, una lluvia de ideas para darle un manejo positivo, escogemos juntos la que sea más creativa, que reconozca a los otros, que sea incluyente de otras propuestas y que se proyecte como la más efectiva; buscamos la mejor forma de representarla a todos, además de transcribirla visiblemente.
-  Ya en general, hacemos una lectura atenta de todos los elementos rescatados, en especial el último. Un vocero pasa al frente a sustentar las conclusiones de su grupo. Con el acuerdo de escucha activa, construimos una sola alternativa a partir de las presentes y establecemos los compromisos y plan a seguir para darle cumplimiento. La publicamos en un espacio visible para todos en el salón y con temperas, ubicamos la huella digital de todos, con la cual afirmamos que estuvimos de acuerdo
-  Reconociendo que existen compañeros que tienen características personales pertinentes para hacer un seguimiento al cumplimiento, de los compromisos, nombramos un comité que nos ayude con esa labor, no olvidando que tenemos responsabilidades individuales ante esa propuesta, y que nadie más que uno mismo puede velar por su cumplimiento.
-  En casa proponemos a nuestra familia hacer este ejercicio sencillo, con un conflicto que se haya venido presentando y no le hayamos dado un manejo positivo, comentamos con nuestro docente los resultados que observemos.

Reflexiones sobre nuestro aprendizaje

Respondemos en forma de plenaria:

- ¿Para qué le sirvió al grupo esta experiencia?
- ¿Qué nos llamó más la atención?
- ¿Cómo evaluaríamos el grado de involucramiento de todos?
- ¿Qué nos gustaría que sucediera de aquí en adelante?

