

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

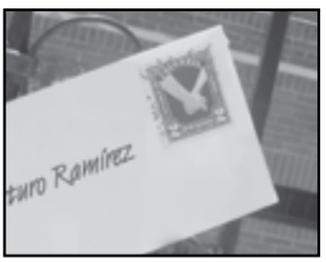
**TODOS GANAN:
“LA NEGOCIACIÓN Y CONCERTACIÓN”**

todos ganan: “La negociación y concertación”

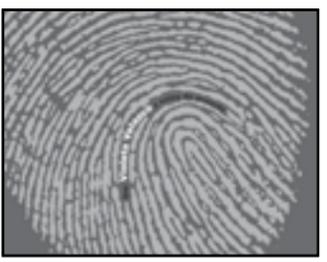
Unidad tres

**Competencias
Laborales
Generales**

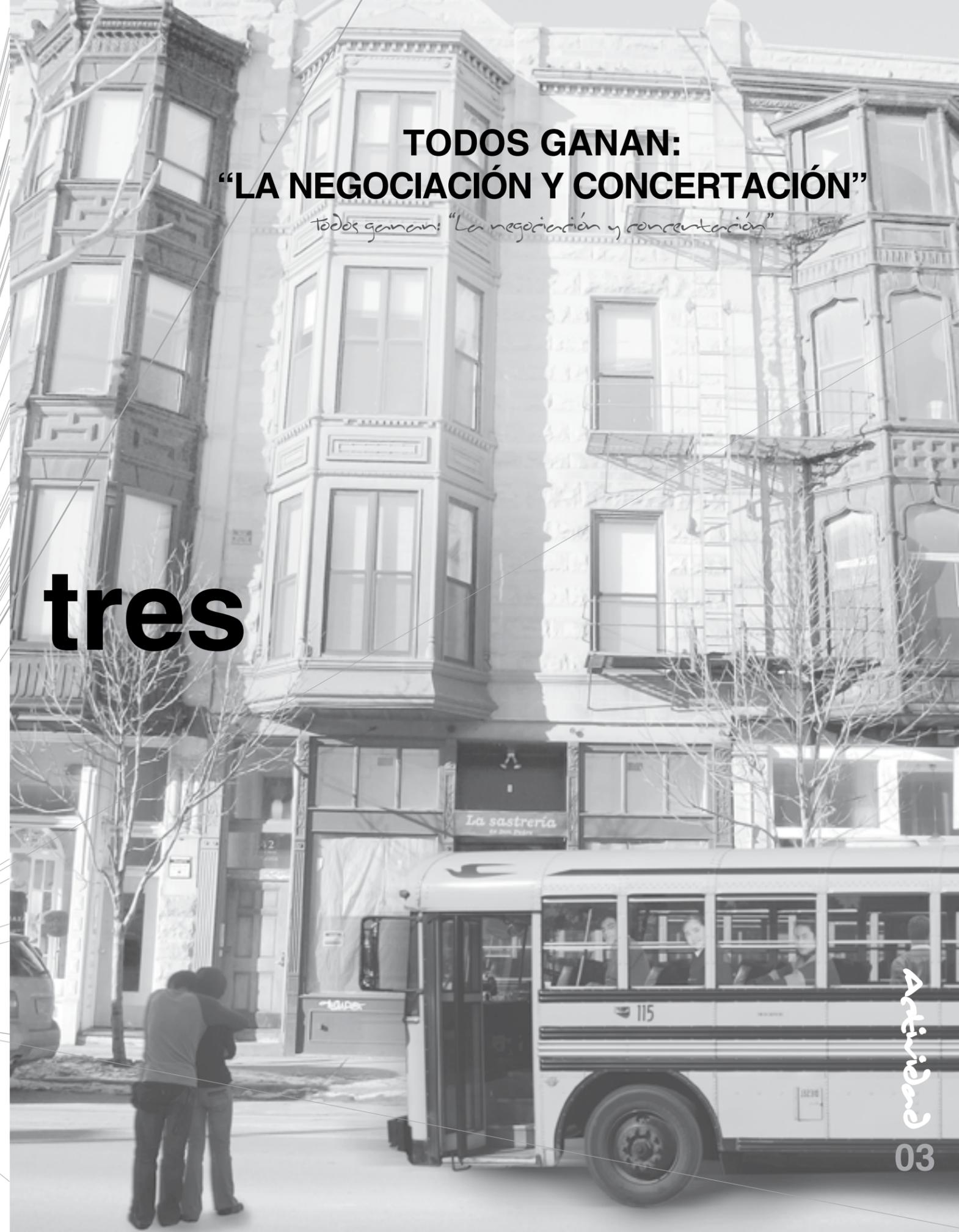
Actividad 1/ Pág.87



Actividad 2/ Pág.93



Actividad 3/ Pág.99



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.

Una destreza que es imprescindible y que debe desarrollarse al momento de llegar a la negociación es *la asertividad: definida como la capacidad de ser hacer valer ideas y derechos personales con una actitud firme y clara que no lastime a las demás personas. En este caso, no ceder, ni obligar al otro a ceder, buscar un acuerdo donde las dos partes queden satisfechas.*

Sin embargo, las buenas negociaciones exigen otras habilidades que deben ser aprendidas y practicadas. Tales habilidades incluyen la de 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.

Para entender la naturaleza del conflicto debemos preguntarnos por su origen, por cuánto nos afecta, por las consecuencias que tiene para nosotros y para otros. Podemos hacer ese diagnóstico preguntándonos: ¿el conflicto tiene su origen en diferencias de necesidades?, ¿estoy disponible para buscar una solución que satisfaga a ambas partes?, ¿qué es lo que hace la otra persona, que me afecta?, ¿qué me gustaría que hiciera?, ¿podremos encontrar en conjunto otra alternativa?

Así mismo, es necesario que tengamos claridad de las características de un consenso¹⁷, para que sea eso y no una simple votación, éstas son:

-  La decisión está basada en el acuerdo consentido por todos.
-  Necesita de la comunicación de los sentimientos y las ideas.

-  Las expresiones de unos permiten evaluar el punto de vista de otros.
-  Pone en marcha un pensamiento creativo para generar posibles soluciones al conflicto
-  Es dinámico y favorece la cohesión del grupo.
-  Es un proceso largo que requiere de tiempo, disposición y condiciones para llegar a acuerdos.
-  Puede estar mediatizado por aquellos que tienen dotes de palabra o por los que hablan más alto.

Objetivo de la actividad

-  Privilegiar la negociación y la concertación para resolver los conflictos

Evidencia de aprendizaje

-  Propuestas de cada grupo.
-  Acuerdos concensuados.
-  Símbolo de aprendizaje.

Duración de la actividad

120 minutos distribuidos de la siguiente manera:

-  15 minutos para formación de grupos e identificación de los personajes.
-  20 minutos para establecer personajes de negociación.
-  30 minutos para elaborar las propuestas.
-  30 minutos para el debate.
-  15 minutos para establecimiento de acuerdos.
-  10 minutos para la reflexión sobre el aprendizaje.

Recursos didácticos necesarios

-  Caso en fotocopia para los grupos.
-  Descripción de los personajes.
-  Papel periódico.
-  Marcadores.

17. Jares. Op.cit, p 156.

Instrucciones de la actividad

Escuchamos con atención la historia “Organizando el paseo”

Paseo

Organizando el paseo

El Centro Educativo Gobernantes del Mundo está organizando un paseo para el grado octavo. Están invitados todos los estudiantes en edades de 12 a 15 años. Van a ir a la finca de uno de los papás de una de las niñas del grupo. Están consiguiendo carpas para acampar dos días. El profesor Jorge, director de curso, los va a acompañar.

Ángela María, niña de 14 años, está muy entusiasmada de ir al paseo; es una de las organizadoras de las actividades para recolectar fondos para el evento. En el momento de pedir el permiso a sus papás está teniendo graves dificultades porque su papá no quiere, por ningún motivo, dejarla ir, la mamá respalda a su hija, pero ante la negativa de su esposo, se muestra dudosa.

Ángela María ha invitado a sus papás a tener un diálogo con el profesor Jorge para que lo conozcan, y él les aclare algunos puntos y así poder lograr que le den el permiso.

El profesor Jorge dice que con mucho gusto atiende a sus papás, pero quiere que esté presente la Directora del colegio para que se vea que el paseo tiene todo el respaldo de la institución escolar. Ella ha dicho que no tiene inconveniente en concurrir a esta reunión. El profesor le ha pedido que ella coordine ese diálogo porque prevé que no va a ser fácil. Ella acepta gustosa.



Don Pedro (papá)

Es un señor de 45 años de edad, dueño de un almacén en el barrio. No está de acuerdo con el paseo porque piensa que los jóvenes de hoy en día tienen una libertad exagerada. Además, cree que los paseos se deben hacer únicamente en familia. No entiende cómo es que el colegio puede autorizar un paseo con niños y niñas al mismo tiempo. ¿Cómo va a hacer un solo profesor para cuidarlos?

Los jóvenes de estas edades son muy locos y quién sabe qué cosas se les ocurrirán. Si a su hija le pasa algo. ¿Quién va a responder? Si el colegio propone algunas garantías que lo dejen razonablemente tranquilo, él estará dispuesto a dar permiso a su hija.

En el momento de aportar soluciones oye que piensan invitar a unos papás que él conoce y en quienes confía plenamente y comienza a ceder en su posición que antes era muy intransigente.

Además, se ha enterado que la Directora tiene fama de ser una persona razonable, por lo que seguramente pondrá en orden las cosas.



Doña Susana (mamá)

Tiene 42 años. Ayuda a su esposo con el trabajo en el almacén y cuida de la casa. Sobre el paseo, piensa que es una buena oportunidad para que su hija salga porque vive muy encerrada. Confía mucho en la educación que le ha dado a su hija; la considera una niña seria y sabe que no se va a comportar mal. Está convencida de que si su hija quisiera hacer algo indebido lo haría en cualquier momento y que además ella no puede estar detrás de su hija las 24 horas del día. Sí le preocupa mucho que no vaya una profesora que pueda acompañar a las niñas sobre todo en las noches.

En el momento de sugerir las alternativas, ella pedirá que vayan representantes de los padres de familia al paseo para acompañar a sus hijos e hijas.

Además, le han dicho que la Directora es muy “blanda” y que se deja mandar del profesor Jorge.





Ángela María (hija)

Ángela insiste todo el tiempo en que las épocas son distintas; que sus papás no pueden juzgar por la manera como ellos fueron educados. Siempre ha estudiado con niños y no le molesta su forma de ser y, hasta el momento, no la han irrespetado. Ella cree que los muchachos van hasta donde las niñas se lo permitan y ella siempre ha marcado muy bien sus límites y está dispuesta a hacerse respetar.

No le parece justo que siendo una de las organizadoras, tenga que quedarse solo porque sus papás no tienen confianza en el grupo. Está dispuesta a revisar, con los otros organizadores, detalles del paseo, si eso deja más tranquilos a sus papás.

Cuando llegue el momento de aportar soluciones sugerirá que vaya una profesora que el grupo quiere y respeta mucho, para que acompañe las niñas en el paseo. Tiene temor de lo que vaya a decir la Directora, porque no la conoce bien. Algunas veces ha dejado hacer cosas y otras no, pero no sabe por qué.



Fotografía: Henrique Pinheiro

Jorge (profesor)

Tiene 28 años, de los cuales lleva 15 trabajando en el colegio. Ha acompañado a varios grupos a paseos y, hasta el momento, no ha tenido inconvenientes, ni asuntos que lamentar. Tiene mucha autoridad en la institución entre sus compañeros y los estudiantes lo aprecian mucho por el interés que muestra en ellos. Él piensa que estas actividades extraescolares son muy importantes en la formación de los chicos: es una buena oportunidad para conocerse mejor en espacios y actividades distintas.

Confía en el grupo; los conoce bien y cree que responderán adecuadamente a la confianza que depositan en ellos, tanto sus papás como el colegio. Si no fuera así, no hubiera aceptado acompañarlos.

En el momento en que sugieren que vayan algunos padres de familia y otra profesora, apoya la iniciativa porque considera que estará respaldado y para él será mucho más fácil responder por el paseo, pero sabe que a sus estudiantes no les gusta ir con “policías”.

Rebeca (Directora)

Tiene 41 años de edad y 20 años de experiencia pedagógica. Es una mujer calmada y equilibrada que favorece iniciativas de formación para sus estudiantes. Ve con buenos ojos este tipo de experiencias, pero también le gusta escuchar la opinión de los padres de familia con quienes trata de vivir en mucha armonía.

Es muy consciente de las inquietudes y mentalidad de los jóvenes de hoy, pero a la vez, como madre que es, sabe lo que significa dejar ir a una hija a un paseo como este. No está de acuerdo con ninguna solución en particular; quiere oír y llegar a soluciones razonables acordadas por todos.

Confía mucho en el profesor Jorge, pero le parece que últimamente se le ha ido la mano en algunas cosas.



Fotografía: Boris Peterka

Como son tan frecuentes los conflictos familiares y escolares, ha participado en talleres y ha aprendido una metodología o estrategias para estos casos:

- ☞ Identificar y definir el conflicto.
- ☞ Clarificar los intereses y sentimientos de las partes en conflicto.
- ☞ Generar posibles soluciones.
- ☞ Evaluar las alternativas y tomar la decisión.
- ☞ Crear las estrategias para cumplir la solución.
- ☞ Expresar los sentimientos al finalizar la negociación del conflicto.
- ☞ Hacer un seguimiento para evaluar el cumplimiento de los acuerdos.

manejo de conflictos

- ☞ Formamos grupos que identifiquen cada uno de los personajes: papás, mamás, hijas, profesores y directores, involucrándose de manera profunda con el sentir y forma de pensar del rol que vamos a asumir.
- ☞ Con nuestro grupo, identificamos los personajes con quien podemos establecer negociación y las situaciones que posiblemente así lo requieran.
- ☞ Sin perder de vista la ruta presentada en la sesión anterior para el manejo positivo del conflicto, la habilidad de la asertividad y las características del consenso, establecemos las propuestas que vamos a presentar a los otros.
- ☞ Nos ubicamos en espacios donde podamos vernos y debatir las ideas, por turnos presentamos propuestas unos a otros. La escucha activa, el reconocimiento del otro y la asertividad, serán claves en este proceso.
- ☞ Nuestros compañeros y docente están alerta para reflejarnos en qué momentos estamos desconociendo los elementos para darle un manejo positivo al conflicto.
- ☞ Los acuerdos a los cuales lleguemos, los plasmamos en un lugar visible para todos. Con nuestro docente evaluamos lo aprendido sobre manejo positivo y negociación de los conflictos.

Reflexiones sobre nuestro aprendizaje

Cada grupo escoge a otro para evaluar su propuesta, con los criterios de creatividad, reconocimiento de la negociación y la concertación, grado de posibilidad para su realización, convencimiento.

Al final cada uno expresa mediante un símbolo cómo se sintió y qué aprendió frente al proceso vivido en esta actividad y en la unidad en general.



3. Glosario¹⁸

ACUERDOS: resolución tomada por una o varias personas.

CONCERTAR: traer a identidad de fines cosas diversas, poniendo de acuerdo a personas o cosas.

ESTRATEGIAS: habilidades táctica o de maniobra para dirigir un asunto o solucionar u problema.

EVOCAR: llamar, hacer aparecer o traer a la memoria algo o alguien.

18. Ramón García- Pelayo y Gross. Pequeño Larousse Ilustrado. Ediciones Larousse. Argentina. 1964.

Glosario