



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](http://www.feyalegría.org/colombia)  
E-mail: [dimal@feyalegría.org.co](mailto: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

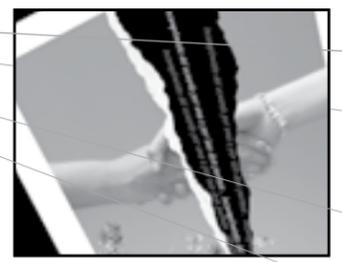
# Unidad dos

**Competencias  
Laborales  
Generales**

Actividad 1/ Pág.61

Actividad 2/ Pág.67

Actividad 3/ Pág.73



**EMPEZÓ EL CONFLICTO ¡JUGUEMOS!**  
*Empezó el conflicto ¡Juguemos!*

## Causas y consecuencias

Así como los conflictos pueden presentarse en diferentes áreas y situaciones de nuestra vida, también son variadas sus causas y consecuencias. Podríamos reconocer entre las causas más frecuentes: la diferencia de opiniones, la falta de tolerancia y respeto, la poca atención y escucha del otro, la falta de reconocimiento, la dificultad para comprender otros valores, diferencias en las percepciones y necesidades y la búsqueda del interés propio y no del bien común; otras más presentes en el ámbito laboral se pueden presentar cuando existe interdependencia y presencia de poder o cuando los objetivos trazados son diferentes para las partes.

De allí, obviamente los resultados de no afrontar de manera efectiva estas dificultades, serán el distanciamiento y tensión en las relaciones, que puede provocar riñas, privilegio de intereses particulares de unos pocos y separaciones afectivas. En el caso laboral el abuso del poder, la desvinculación del cargo y la generación de un mal ambiente por falta de entendimiento.

### ACTITUDES FRENTE AL CONFLICTO

Positivas	Negativas
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Calmarse</li> <li>– Escuchar activamente</li> <li>– Usar un lenguaje respetuoso</li> <li>– Separar el problema de la persona</li> <li>– Centrar la atención en el problema</li> <li>– Defender las posiciones propias</li> <li>– Saber pedir disculpas</li> <li>– Proponer soluciones</li> <li>– Buscar acuerdos y respetarlos</li> <li>– Adecuar espacios y tiempos para atender el conflicto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Amenazar</li> <li>– Culpabilizar</li> <li>– Juzgar</li> <li>– Acusar</li> <li>– Despreciar</li> <li>– Ridiculizar</li> <li>– Atacar a la persona</li> <li>– Ver solo la posición propia</li> <li>– Etiquetar</li> <li>– Usar violencia verbal o física</li> <li>– Generalizar</li> <li>– No explotar la debilidad del adversario</li> </ul>

## Objetivo de la actividad

-  Identificar las causas y el impacto de los conflictos.
-  Reconocer las actitudes que favorecen y que no favorecen al conflicto.

## Evidencia de aprendizaje

-  Sintiendo en conflicto: registro de las respuestas a preguntas de reflexión de la experiencia.
-  Escrito: ¿Cómo he vivido el conflicto?
-  Principio de actuación.

## Duración de la actividad

La actividad está diseñada para 120 minutos de trabajo distribuidos de la siguiente manera:

-  10 minutos para organización de los grupos.
-  60 minutos para el juego de balón-mano.
-  20 minutos para expresión del sentir y relación conceptual.
-  20 minutos para ejercicio individual.
-  10 minutos para la reflexión del aprendizaje.

## Recursos didácticos necesarios

-  Un balón
-  Un pito

## Instrucciones de la actividad

-  Organizamos un mini campeonato de balón mano, para ello dividimos el grupo en 4 subgrupos, integrando hombres y mujeres, (aproximadamente de 10 estudiantes cada uno). Numeramos los equipos de 1 a 4 y nuestro docente nos da las claves de funcionamiento:
  - Equipo 1 juega contra equipo 2
  - Equipo 3 juega contra equipo 4

## manejo de conflictos

- Perdedores de los 2 juegos, compiten por el tercer y cuarto puesto.
- Finalmente, ganadores de los dos juegos iniciales compiten entre sí, el primer y segundo lugar.

Contamos con un tiempo de juego para cada partido de 10 minutos aproximadamente, las normas del balón–mano, son similares a las del fútbol<sup>11</sup> con la diferencia que los pases entre los jugadores, se harán de mano a mano, al igual que los goles.

Al terminar los partidos, tenemos un espacio para compartir la experiencia, resaltando todo aquello que nos haya llamado la atención durante el ejercicio y las emociones que despertó antes, en el momento de vivirlo y al terminarlo.

Enseguida y con ayuda de nuestro docente nos centramos en darnos cuenta de aquellos comportamientos asumidos por los jugadores y equipos, en su propósito de ser campeones, no debemos cohibirnos para contar todo lo sucedido, porque a partir de nuestros aportes, lograremos los objetivos de este taller.

Resaltamos aquellas actitudes y comportamientos reconocidos en la experiencia que generaron conflicto, qué impacto causaron en ese momento en los jugadores, y qué actitudes fueron favorables y cuales desfavorables.

Algunas preguntas que nos pueden ayudar a profundizar en el ejercicio pueden ser:

- ¿Cuáles de esos comportamientos o situaciones dentro del juego son o pueden convertirse en conflictos?
- ¿Cuáles son las características de dichas situaciones?
- ¿Cuáles son las causas que los provocaron?
- ¿Qué emociones influyeron en el conflicto?
- ¿Qué actitudes fueron favorables y desfavorables al vivir este conflicto?
- ¿Si estos conflictos se mantienen, en qué podrían terminar?

Registramos por escrito, inicialmente de forma individual, para luego ser compartido (Sintiendo el conflicto).

Tomando en cuenta el cuadro sobre actitudes frente al conflicto, relacionado anteriormente, confrontamos las actitudes reconocidas en el juego y rescatamos cuales pueden favorecer el conflicto, y hacerlo ver como algo positivo, o por el contrario, cuales pueden entorpecerlo, por tanto hacerlo ver como algo nocivo para cualquier tipo de relación.

11. Puede pensar en otro tipo de juego por equipos, como fútbol, baloncesto, voleibol, u otros que promuevan competencia, pero que preferiblemente no representen alto riesgo de accidentalidad para los estudiantes.

## manejo de conflictos

**Reflexionemos:**

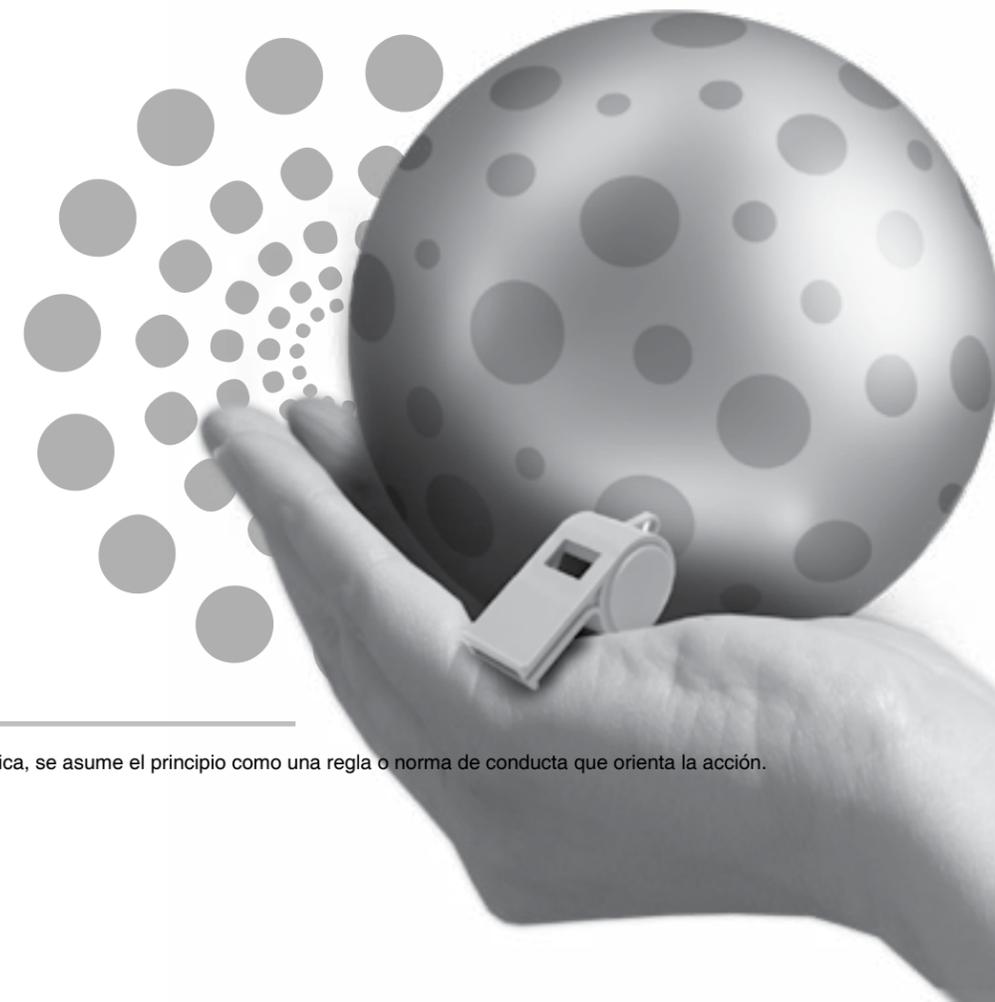
- ¿Cómo se dio el juego?
- A pesar de que había por parte de todos el interés de ganar ¿qué actitudes positivas se presentaron?
- Si se presentaron actitudes negativas ¿Qué consecuencias trajeron?
- ¿Qué diferencia tiene con los conflictos comunes en nuestra vida?

En la guía “Cómo he vivido el conflicto” registramos en qué momentos hemos sido autores de actitudes que han convertido el conflicto en algo negativo y cuándo estas actitudes lo ha convertido en algo positivo, tomando ejemplos de nuestra vida cotidiana.

Así mismo escogemos algún ejemplo de otro compañero, y traducimos su actitud negativa en una actitud que lo favorezca.

**Reflexiones sobre nuestro aprendizaje**

Hagamos un recorrido de la experiencia vivida y reconozcamos ¿Qué fue lo más significativo a nivel personal y grupal? Con ello, establezcamos un principio<sup>12</sup> que deseemos comenzar a incorporar en nuestro actuar diario y registrémoslo en nuestro portafolio en una hoja completa de manera que sea muy visible.



12. En ética, se asume el principio como una regla o norma de conducta que orienta la acción.