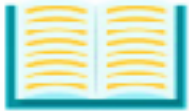


CONVIVENCIA SOCIAL, Guía N°1, MÓDULO II: RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS -  
UNIDAD 1: LOS DIFERENTES COMPONENTES Y ETAPAS DEL CONFLICTO

NOMBRE ALUMNO: \_\_\_\_\_ CURSO: \_\_\_\_\_

Contenidos:

1. Concepto de conflicto.
2. Componentes o elementos de los conflictos.
3. Tipo de conflictos.
4. Estrategias para la resolución pacífica de los conflictos.



El conflicto entre las personas no es algo nuevo, es un fenómeno natural de la convivencia humana, se produce en todos los ámbitos de la vida, en las relaciones de pareja, con hijos e hijas, con amigos y amigas, con los vecinos y en el trabajo, entre otros ámbitos. Es habitual que en nuestras vidas nos veamos involucrados en diversos conflictos. Pero el problema no está en el conflicto mismo, sino en la forma en cómo lo enfrentamos. En nuestra cultura, existe la tendencia a asociar el conflicto como algo malo, negativo y desagradable. Se asocia el conflicto a sentimientos como antipatía, hostilidad o temor. Sin embargo, el conflicto es necesario para la vida social, ya que a través de éste se expresan las contradicciones internas y externas. Con ello, se busca la superación y se logran mejoras para el crecimiento personal, grupal o social. Pero, hay que distinguir entre lo que es un problema y lo que es un conflicto; el primero, se refiere a un suceso que rompe el orden esperado, por ejemplo, no saber cómo hacer algo, no tener dinero para pagar una cuenta. En cambio, un conflicto puede entenderse como la divergencia o contraposición de intereses respecto a cómo enfrentar un problema. Existen diversos modelos o estrategias para resolver conflictos de manera pacífica, pero todos requieren requisitos previos que tienen relación directa con las habilidades sociales y las relaciones interpersonales: escuchar activamente, ser empático, respetuoso, expresar y reconocer sentimientos, y aprender a establecer compromisos. También es necesario dedicar tiempo a la búsqueda de soluciones. Los conflictos no se resuelven por arte de magia, implican trabajo, reflexión, conversación e imaginación; y a veces, aunque todos estos elementos estén presentes, aún así no se logra llegar a una solución entre las partes. En esos casos, existe una última salida que es la mediación, donde se le solicita a un tercero que analice la situación y busque una salida justa para los involucrados.

Los conflictos forman parte de la convivencia. En personas diferentes las relaciones e interacciones están orientadas por distintos puntos de vista; además cada persona lleva consigo sus experiencias, sus vivencias, que son muy propias y únicas en el sentido que han sido significadas de particulares maneras que los demás desconocemos. Por eso cuando las personas no se entienden y por el contrario entran en conflicto, estas situaciones son probablemente inevitables. Generalmente son momentos en que aparecen en la superficie conflictos que se han mantenido encubiertos, pero siempre constituyen una oportunidad de aprendizaje. *Todo el mundo se pregunta si son evitables. La ciencia psicológica señala con claridad que no. No es posible evitar los conflictos.* Es posible manejarlos y solucionarlos. Esto sucede porque en ellos se presenta la subjetividad de las personas, sus emociones, sus pensamientos, sus temores, sus desconfianzas. Eso nos recuerda la imposibilidad de evitarlos, pero al mismo tiempo nos orienta en el sentido que, si el conflicto es

esencialmente humano, se puede solucionar, se puede manejar. Entonces no es algo para temerle, sino para acogerlo.

Sintetizando, encontramos varias definiciones de esta situación de la convivencia humana. Entre ellas tenemos que el conflicto es un desacuerdo de ideas, intereses, o principios entre personas o grupos (en el momento del conflicto las partes perciben sus intereses como excluyentes) y por otra parte es la expresión de que las aspiraciones de las partes no pueden alcanzarse simultáneamente. En todo caso ese proceso es reversible si se cuenta con algunas condiciones para su “administración” (habilidades de resolución de conflictos).



#### Desarrollo de Actividad

1.- Señale lo que es un conflicto, diferenciándolo de un problema, así como sus componentes, estableciendo las condiciones para su resolución adecuada y pacífica.

.....

.....

.....

.....

.....



#### Sin miedo a la gestión de conflictos: Conflictos positivos y negativos

“Un conflicto surge de la confrontación de dos ideas diferentes. Imagínate un equipo de programación en el que todos sus integrantes siempre coinciden en todas las ideas: No habría ningún conflicto, pero tampoco nos beneficiaríamos de la inteligencia de cada individuo. Como consecuencia, si queremos tener un equipo en el que cada integrante aporte lo mejor de sí mismo, tendremos que prepararnos para enfrentarnos a conflictos tarde o temprano. Aquí expongo el primer paso para estar preparados, que es aprender a distinguir los conflictos positivos y negativos. El conflicto positivo es aquel que ayuda al equipo de trabajo a crecer, a resolver problemas, o incluso a retar a la rutina diaria para buscar nuevas soluciones a situaciones cotidianas. Son una llave para activar la creatividad de las personas. El que una persona participe activamente defendiendo su opinión en un conflicto positivo es un indicativo de su compromiso para obtener el mejor resultado posible. Los conflictos negativos entorpecen el trabajo del equipo. A corto plazo consumen la energía del equipo, y a largo plazo minan la confianza del grupo en poder resolver problemas. En ocasiones se hace evidente que los participantes lo que realmente quieren es salir victoriosos de la situación. Con el tiempo se van acumulando y agravando, llegando a convertir compañeros de trabajo en enemigos”. (David Diego, [www.cantabriatic.com](http://www.cantabriatic.com), 25 de Febrero de 2014).



#### Desarrollo de Actividad

2.- De acuerdo a esa fuente, señale cómo los conflictos pasan a ser positivos o negativos, y la importancia de esa diferencia.

.....

.....

.....

.....

.....