

EL CONFLICTO

Creación de empresas

Educación por ciclos

Docente: Viviana Bonilla C.

El Conflicto

En nuestras vidas siempre tendremos que interactuar con las personas que hay a nuestro alrededor, y esa interacción está enmarcada dentro de muchos ámbitos, por ejemplo; nuestro hogar, el colegio, el barrio, entre otros. En cada uno de estos lugares debemos compartir espacios y hacer acuerdos, para que todas y cada una de las personas que allí convivimos podamos tener un ambiente sano y agradable; pero la convivencia en ocasiones se hace difícil, ya que todas las personas tenemos gustos y formas de pensar diferentes, por lo que hay que propender por que la tolerancia y el respeto sean hábitos prácticos en nuestras vidas.

Por otro lado debemos saber, que si bien es cierto, la tolerancia y el respeto deben hacer parte de nuestra vida diaria, hay momentos en los cuales no somos capaces de llegar a acuerdos con las demás personas, y es allí donde aparece el conflicto, el protagonista de los grandes problemas de nuestra sociedad. Este es el momento más difícil dentro de un grupo de personas que comparten un mismo ambiente o lugar, porque es el instante en el que se deben tomar buenas decisiones, se necesitan personas con liderazgo, que tomen la vocería y den buenas soluciones al conflicto que se presente en el momento, y que además, el grupo de personas implicadas en el mismo se conviertan en un equipo de trabajo y se dispongan para encontrar la mejor alternativa de solución al problema o problemas que se presentan.

Entonces ¿qué es conflicto?

Un conflicto es una situación en la que dos o más personas tienen posiciones encontradas, esto implica problemas y dificultades, los cuales pueden causar posibles enfrentamientos, ya sean verbales o físicos, con el objetivo de contrarrestar, destruir y eliminar los pensamientos, valores e intereses de las personas que están en contraposición con nuestras ideas; y lo más grave es que muchas veces hasta queremos destruir a la misma persona o personas como tal, solo por el hecho de que no se piensan u opinan igual que nosotros, lo cual es un problema aún más grave.

Un conflicto se define también como: "un estado de tensión que surge entre dos o más partes, porque tienen intereses iguales, diferentes u opuestos sobre alguien o sobre algo, a lo que ven difícilmente compatible o compartible son equidad entre ellos." Tomado de: *Educación en emprendimiento norma Nivel D.*

Actividad 1

Resuelve el siguiente caso:

Un día cualquiera en clase:

La clase de sistemas está aparentemente tranquila pero el profesor observa que Juan tiene cara de pocos amigos y está mirando a Carlos de forma no muy amigable. Carlos le mira y no entiende muy bien lo que está ocurriendo pero se siente incómodo, parece que Juan tiene algo contra él. Carlos decide hablar con Juan.



Carlos:

“¿Estás enfadado conmigo? ¿Por qué?”.

Juan:

“Eres un chismoso, te metes donde no te llaman”. (El tono de la conversación se va elevando).

Carlos:

“No sé qué me estás diciendo, ¿me lo puedes explicar?”.

Juan:

¡Qué! ¿No te hagas el tonto? ¡Sabes muy bien de que te hablo!

Carlos:

Que no sé a lo que te refieres, yo no he dicho nada a nadie.

Juan:

(Hace un gesto despectivo). ¡Ábrase Sapo!

(Después de este diálogo pasan a la acción)

Juan:

Le da un empujón a Carlos...

La clase se altera e inician a gritar para que los compañeros se agredan físicamente.

Tomado de:

http://www.cece.gva.es/eva/docs/convivencia/publicaciones/es/casos_soluciones.pdf

Responde

1. ¿Qué harías si fueras Juan?
2. ¿Qué harías si fueras Carlos?
3. ¿Qué harías si fueras el profesor?
4. ¿Qué harías si fueras compañero o compañera de Juan y Carlos?
5. Termina la historia resolviendo el conflicto de manera asertiva.

Tipos de conflicto

El conflicto es inseparable de la diversidad y de la vida. Donde hay homogeneidad, no hay conflicto, no hay tensión, pero tampoco hay movimiento, ni vida. Nuestro gran reto, como seres humanos, es mantener y apreciar la diversidad —necesaria para que la vida siga existiendo en este planeta— a la vez que aprendemos a reconocer la unidad subyacente, de manera que podamos vivir el encuentro con lo diferente, tal vez con tensión y dificultades, pero sin caer en la violencia, la agresión o la (auto)destrucción.

La lección más importante es cambiar nuestra actitud de evitar los conflictos, para acercarnos a ellos con interés y apertura. Esto significa dejar de lado una perspectiva que nos habla de “ganadores y perdedores” y adoptar una nueva perspectiva en la que “todos ganan”. Las soluciones del tipo “todos ganan” ocurren en un grupo cuando todas las partes involucradas han tenido ocasión de expresar sus voces y de ser escuchadas y comprendidas.

En ocasiones describimos una situación como “conflictiva” cuando hemos perdido nuestro sentido de conexión, de pertenencia, de ser comprendidos. Antes de estar de acuerdo o en desacuerdo con las opiniones de alguien, intenta sintonizar con lo que esa persona está sintiendo y necesitando. En lugar de decir “No”, pregúntate que necesidad te está impidiendo decir “Sí”. Si estás enfadado o molesto, sé consciente de la necesidad profunda que no estás satisfaciendo y piensa qué podrías hacer para satisfacerla, en lugar de pensar que los demás están equivocados, o que algo va mal contigo mismo.

Tomado de:

http://cv.uoc.edu/~mcooperacion/aulas/gaia_esp/Social/Facilitacion/ComprenderConflicto.html

Los conflictos irreales son ocasionados por problemas de comunicación, como malentendidos, es decir, cuando se da diferente significado a las palabras, gestos y actitudes; también por problemas de percepción, que se relacionan con las formas de pensar de las personas, pues reflejan diversidad de valores, creencias, principios, ideas y hasta prejuicios.

Los conflictos reales Surgen cuando hay un objeto concreto de discordia entre dos partes. Se derivan de causas estructurales o del entorno (económicas, legales, condiciones de trabajo, ruidos molestos, entre otros), Por ejemplo, el volumen demasiado alto del equipo de sonido de un vecino a las tres de la mañana cuando deseas dormir.

El conflicto puede darse en cuatro ámbitos:

- Intrapersonal. Se experimenta consigo mismo.
- Interpersonal: Se da entre dos o más personas.
- Intragrupal: Se presenta al interior de un grupo.
- Intergrupal: Ocurre entre dos o más grupos.”

Tomado de Educación en emprendimiento norma Nivel D.

Conflictos Intrapersonales

Son aquellos que se presentan en nuestra mente y/o corazón y que nos lleva a sentirnos mal, es decir; culpables, angustiados, alterados, temerosos y/o frustrados por alguna situación en particular. Por ejemplo, en aquellos momentos en los que no se nos cumple algún deseo o aspiración se puede presentar un conflicto intrapersonal y podemos sentirnos frustrados, o cuando llaman a nuestros padres del colegio para poner una queja nuestra, nos sentimos temerosos y angustiados, esto genera en nuestra mente un conflicto interno o intrapersonal.

Características

- Fuerte sentimiento de culpa o resentimiento contra nosotros mismos
- Ansiedad, miedo y otros sentimientos negativos que surgen al llegar al límite
- Poca claridad sobre lo que realmente valoramos o necesitamos

Actividad 2

1. **Escribe un ejemplo de tu vida en el que hallas experimentado un conflicto interno.**
2. **¿Cómo solucionaste el conflicto?**
3. **Si experimentaras nuevamente ese conflicto.**
 - a. **¿Lo solucionarías de la misma manera? Si o no y ¿Por qué?**
 - b. **¿Qué otras soluciones tendrías para este mismo conflicto? Escribe 2.**

Análisis de caso

Es el comienzo de año y es el primer día de clase para Anabel en ese colegio. La niña tiene 7 años, es pequeña y parece algo tímida; se sienta en un sitio que está vacío y mira con cierto recelo e intranquilidad a los demás niños. Da la impresión de que no entiende muy bien lo que allí ocurre y no se atreve a decirlo. El profesor le pregunta su nombre y de forma cariñosa le indica lo que tiene que hacer y le pregunta si le gusta la clase. La niña responde tímidamente a la pregunta del profesor, expresándose con cierta dificultad y “tartamudeando”. Algunos niños empiezan a reírse y dicen “no sabe hablar”. Anabel los mira, se calla y se pone a mirar fijamente su mesa. Ante la revuelta de la clase, el profesor no presta atención a esta conducta de Anabel. Cada vez que le preguntan se pone nerviosa, mira de reojo a sus compañeros y le cuesta empezar a hablar. Cuando lo hace algunos compañeros repiten la conducta del primer día, a lo que el profesor añade: “¡niños!, por favor, cállense”.

Cada mañana a Anabel le cuesta más levantarse, con los días no quiere desayunar e incluso empieza a vomitar antes de salir de casa. Su madre se preocupa y la lleva al médico, éste le dice que la niña no tiene nada físico y que seguramente se deba a que está nerviosa. La madre acude al colegio y se lo comenta al profesor.

- a. Siendo compañero de la niña ¿Qué aconsejarías a Anabel para que solucione su conflicto intrapersonal?
- b. Si tu fueras Anabel ¿Qué harías y por qué?

Conflictos interpersonales

Los conflictos interpersonales son aquellos que tenemos con otras personas por diferencias de opinión, religión, ideologías, valores, entre otros aspectos. Estos se dan por falta de sociabilidad, empatía o escasa inteligencia emocional, es decir, no somos capaces de manejar en momentos determinados nuestras emociones, lo que nos lleva a entrar en pugnas y malos entendidos con las demás personas.

“Los conflictos interpersonales pueden surgir de diferentes fuentes que, generalmente, se encuentran dentro de las siguientes tres categorías:

1. Factores de comunicación: incluyen pocas habilidades para escuchar a los demás, compartir información insuficientemente (por ejemplo, no informar acerca de nuevos programas o decisiones), diferencias en la interpretación y percepción e ignorar u olvidar aspectos no verbales de la comunicación.

2. Factores estructurales: por ejemplo, diferencias en el nivel de participación y/o desigualdades en el sistema de recompensas, pueden llevar a insatisfacción, resentimientos y dar lugar a conflictos. Igualmente, trabajar con recursos insuficientes (falta del material necesario, de espacio, recursos económicos escasos, etc.) niveles de interdependencia entre los empleados.
3. Factores personales: incluyen aspectos como la autoestima, objetivos, valores y necesidades personales, y liderazgo, entre otros. Por ejemplo, el desacuerdo en los objetivos de algún proyecto, o la diferencia de intereses económicos, de oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, etc. pueden ser motivo de conflicto interpersonal".

El conflicto interpersonal se puede representar como:

- Percibir las diferencias como una amenaza para nuestras necesidades
- Escasas habilidades de comunicación
- Alta combustibilidad : mostrar emociones fuertes de rabia , enfado o irritación

Conflictos intragrupales e intergrupales

El conflicto intragrupal es aquel que se presenta dentro de un grupo de trabajo, de amigos o de compañeros de colegio, los cuales en medio de la convivencia diaria deben tomar decisiones por consenso, lo cual lleva a que se presenten choques por luchas de poder, opiniones encontradas entre los integrantes del grupo o por falta de acuerdos y diálogo.

Los conflictos intergrupales han existido siempre y pueden variar desde una simple discusión en un grupo de amigos hasta un altercado entre naciones, no obstante, los principios de ellos suelen ser siempre los mismos, algunas veces simples y pueden solucionarse de manera sencilla con tan solo la voluntad y el entendimiento de un grupo de personas o un individuo.

En concreto, el conflicto intergrupar surge debido a una incompatibilidad de metas, pensamientos, creencias o definiciones. Y las causas de estas incompatibilidades suelen surgir debido al poder ostentado, las diferencias económicas o de valores materiales y valores humanos. Los conflictos económicos se dan por la competencia de la riqueza material y de recursos. Y en el conflicto por el poder, los grupos o individuos compiten por la adquisición del poder y superar el uno al otro con el fin de someterlo, poseerlo, o superarlo. También existen los conflictos por los valores y éstos se dan por la intolerancia hacia las creencias o pensamientos que generar un estilo de vida y que se contraponen al estilo de vida del grupo o individuo contrario.

La construcción de grupos sociales mediante el planteamiento de una diferencia entre “nosotros” y “ellos” es la base del conflicto intergrupar. Y dichos conflictos entonces se asientan en estereotipos, prejuicios, intolerancia y discriminación en cualquiera de sus manifestaciones como racismo, clasismo, etc. En algunos casos el conflicto intergrupar ha desencadenado matanzas, genocidios y hasta guerras devastadoras. (Cristina Tapia; grupo pedía, 2012)

Actividad 3

- Completa el siguiente cuadro

	Conflicto interpersonal	Conflicto intragrupal	Conflicto intergrupalo
Definición			
Ejemplo			

Comportamiento ante los conflictos

“Cuando estás en una situación conflictiva puedes manejarla asumiendo dos tipos de comportamientos: automáticos o estratégicos.



Tu capacidad para manejar conflictos depende de que logres desarrollar comportamientos diferentes a los que sientes, es decir, que no sean los que te surjan automáticamente, porque éstos no son óptimos en estos casos.

Para dar un buen manejo a un conflicto debes estar en el momento presente, observar, aceptar a la otra parte en su diferencia y aceptar lo que está ocurriendo en frente tuyo y luego identificar si estás siendo sensible o susceptible.

- **Ser sensible** significa mirar, entender, comprender, aprender, ponerse en el lugar del otro. Cuando tu estado es sensible entras en contacto contigo mismo, con tu sabiduría, no emites juicios, no reaccionas, accedes a nuevos niveles de conciencia para manejar de manera efectiva los conflictos; tienes capacidad para entender lo que sucede; identificas causa y motivos. Por tanto, actúas para resolverlas, pero no te causan ninguna revolución interna, ni te vuelven loco porque te das cuenta por qué te suceden.
- Cuando estas en un **estado susceptible** dependes del comentario externo, reaccionas desde tus emociones e instintos. Observas el mundo y no lo entiendes. Corres el riesgo de perder el control.”

Tomado de: *educación para el emprendimiento norma. Nivel D*

Análisis de caso

Sergio llega tarde constantemente a clases, lo que causa molestia a los profesores de la institución. Un día el director de grupo le llama la atención, recordándole que su obligación es llegar puntualmente a clase. Cuando termina de hablar el profesor, Sergio empieza a gritar diciendo: "estoy harto, usted me la tiene montada, me parece que es muy injusto, y sólo me llama la atención a mí, cuando hay otros que también llegan tarde". Los otros alumnos observan la situación, cuchichean entre ellos y se ríen.

Con base a lo visto en clase responde:

1. ¿Qué tipo de comportamiento tuvo Sergio?
2. ¿Crees que Sergio tiene la capacidad para resolver conflictos de manera adecuada? Si o no y ¿por qué?
3. ¿Qué consejo le darías a Sergio para que aprendiera a manejar los conflictos que se le presenten con las demás personas?
4. ¿Qué tipo de conflicto se presentó entre Sergio y su profesor? Justifica tu respuesta.
5. ¿Cómo debería actuar el profesor con Sergio después de semejante actitud? Justifica tu respuesta.

Desarrolla la siguiente sopa de letras sobre resolución de conflictos.

No olvides aplicar estos conceptos a la hora de resolver tus problemas con las demás personas.



- Agradable
- Calma
- Conflicto
- Control
- Enriquecer
- Mesura
- Pensar
- Preguntar
- Solución
- Trato

Fuente

- <https://es.slideshare.net/CarlosValencia14/cartilla-de-emprendimiento-grado-sptimo>