

GUÍA



De Orientación

en

Habilidades para la vida



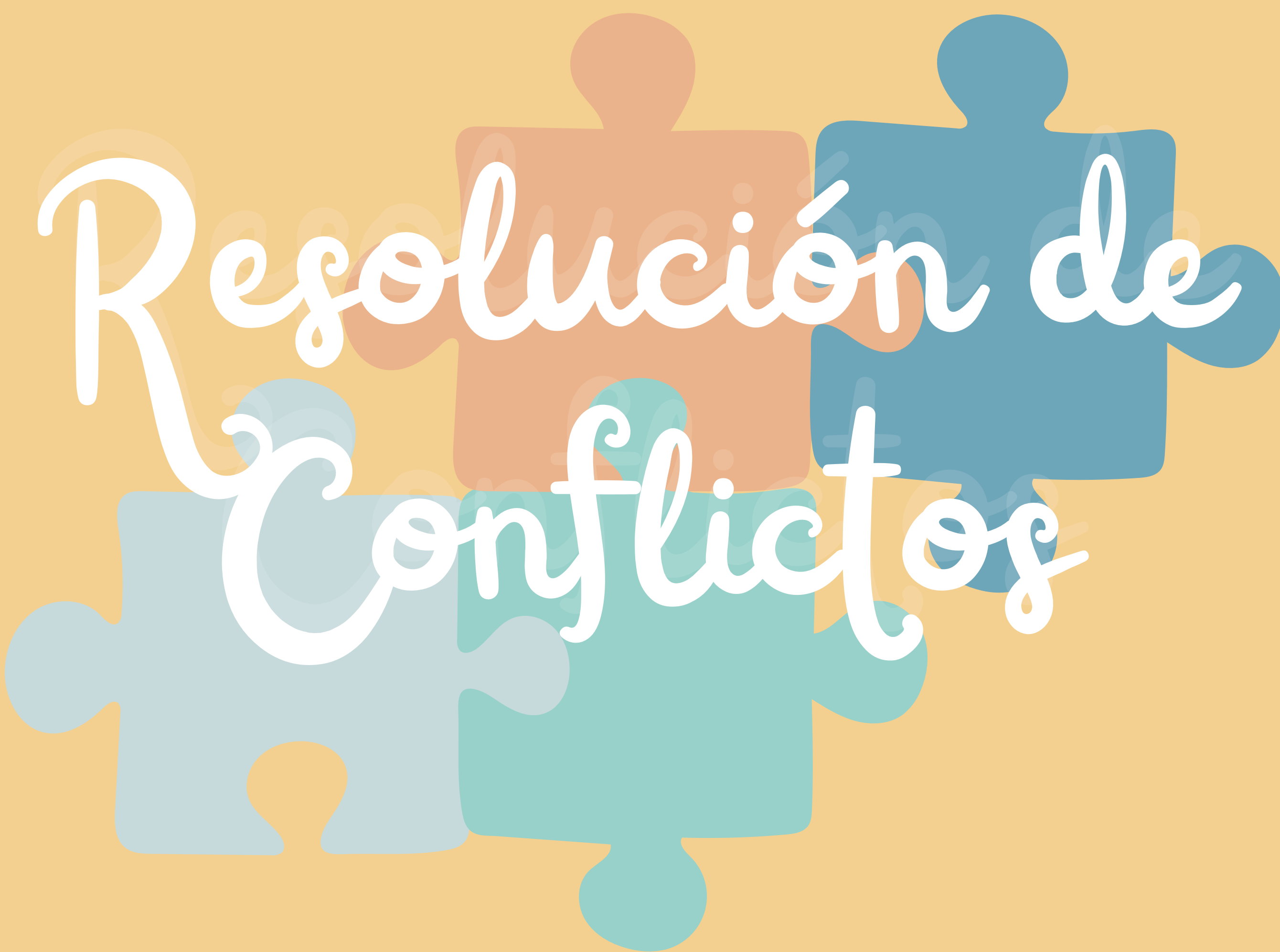


Departamento de
promoción y Bienestar
Institucional

Desarrollo Humano



SANTO

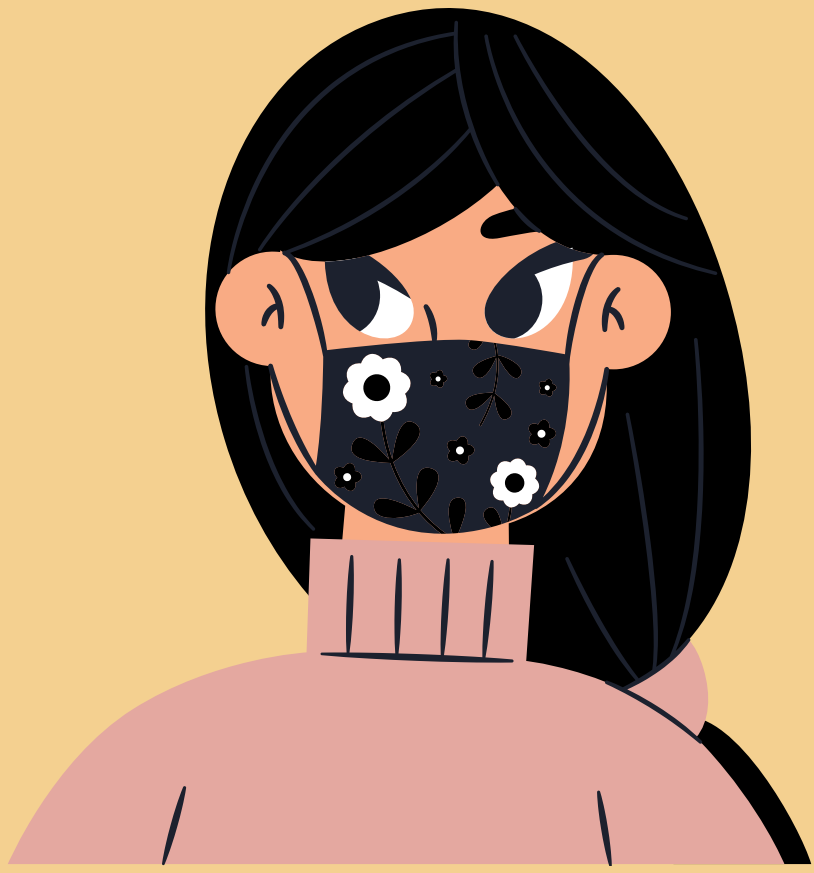
The background features five stylized human figures in various colors (orange, blue, teal, light blue) arranged in a puzzle-like pattern. The text 'Resolución de Conflictos' is written in a white, cursive font across the center of these figures.

Resolución de Conflictos



SANTO

Diseño y Edición



Laura Juliana Díaz M.
Psicóloga

Edición



Laura Estefanía Zamudio S.
Psicóloga

Edición



Laura Camila Ramírez O.
Psicóloga

JUSTIFICACIÓN

En el ámbito universitario es esencial no sólo enseñar contenidos específicos, sino promover el desarrollo de competencias para la vida debido a que, es una forma de responder a las necesidades sociales no atendidas en el aula y mitigar comportamientos de violencia y conflictos propios de este contexto, considerando que, como individuos con necesidades, gustos, puntos de vista y valores diferentes es inevitable que se presenten.

Los conflictos afectan a todos los involucrados dado que, pueden ejercer, en función de sus condiciones y manejo, tanto un carácter constructivo como desfavorable, por tanto, su abordaje no debe centrarse en eliminar o prevenir el conflicto sino en darle manejo, procurando que todos los involucrados se vean beneficiados. En este sentido, es importante tener en cuenta afirmaciones como la de Vande Vliert (1997) quien opina que las intervenciones que suelen realizarse tienden a estar más orientadas a una disminución o eliminación del mismo, olvidando en ocasiones, las consecuencias positivas del conflicto.

De esta forma, en las instituciones de Educación Superior es importante generar estrategias que promuevan la resolución asertiva y efectiva de conflictos, buscando comprenderlos como una oportunidad de aprendizaje y mejora a partir de la reflexión, la implicación de las partes, el acuerdo y la responsabilidad. Asimismo, se hace necesario transformar las acciones sancionatorias a medidas transversales y multidimensionales que contemplen escenarios, el papel y las características de los implicados, el establecimiento compartido de normas y objetivos y las alternativas de solución (Vaello ,2003; Ortega, López & Álvarez, 2006).

En este propósito, con la presente guía el área de desarrollo humano de la universidad Santo Tomás Seccional Tunja, busca favorecer la resolución pacífica de conflictos en estudiantes, docentes y administrativos mediante nociones sobre sus beneficios, consecuencias, además de pautas y técnicas para su manejo, promoviendo así una cultura de tolerancia y respeto.

Beneficios

- Evita el estancamiento.
- Estimula el interés y la curiosidad.
- Propicia el cambio personal y social.
- Ayuda a establecer identidades individuales y grupales.
- Favorece nuevos y mejores modos de responder a los problemas.
- Promueve relaciones positivas y duraderas.
- Permite conocerse mejor a sí mismo y a los demás.
- Fomenta el reconocimiento de la legitimidad del otro.
- Comprender al otro de forma empática y asertiva.
- Desarrolla habilidad para controlar las emociones.
- Es un medio para aplicar la escucha activa.

Perjuicios

El conflicto...

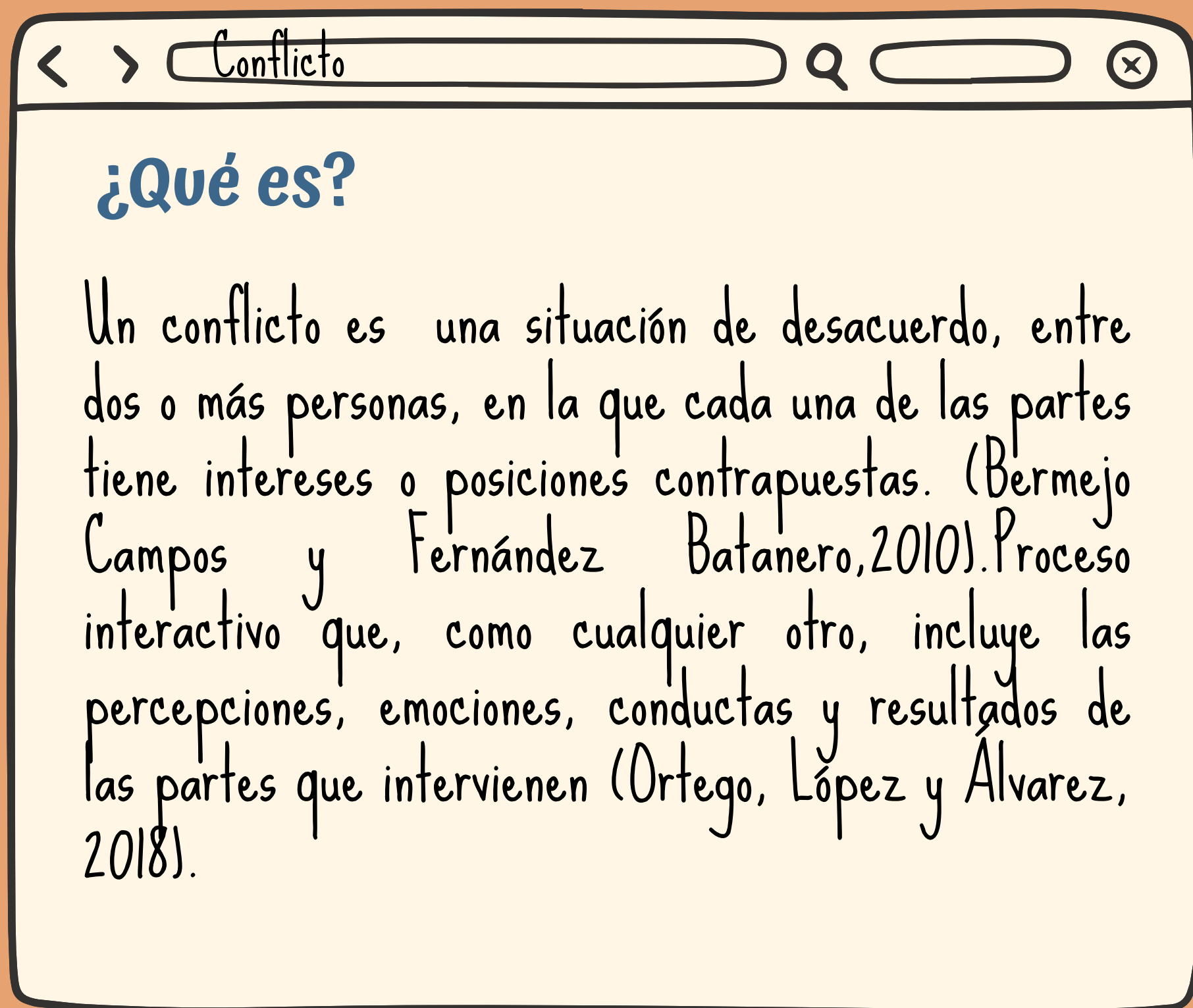
- Puede generar conductas que perpetúan relaciones antagónicas y hostiles.
- Produce polarización del pensamiento.
- Origina respuestas estereotipadas.
- Incrementa la actitud defensiva.
- Reduce los recursos intelectuales disponibles.
- Consume energía que se podría utilizar para otras cosas.
- Rompe la cohesión del equipo de trabajo.
- Provoca sentimientos de desánimo, impotencia e inseguridad
- Se producen juicios erróneos basados en falsas percepciones

Recuerde...



Los conflictos son parte de la vida, se generan en diversos contextos, entre personas y grupos, sin embargo, no siempre se cuenta con un profesional que oriente a una solución, por tanto, es deber de todos fomentar el desarrollo de esta habilidad.

Desarrollo conceptual



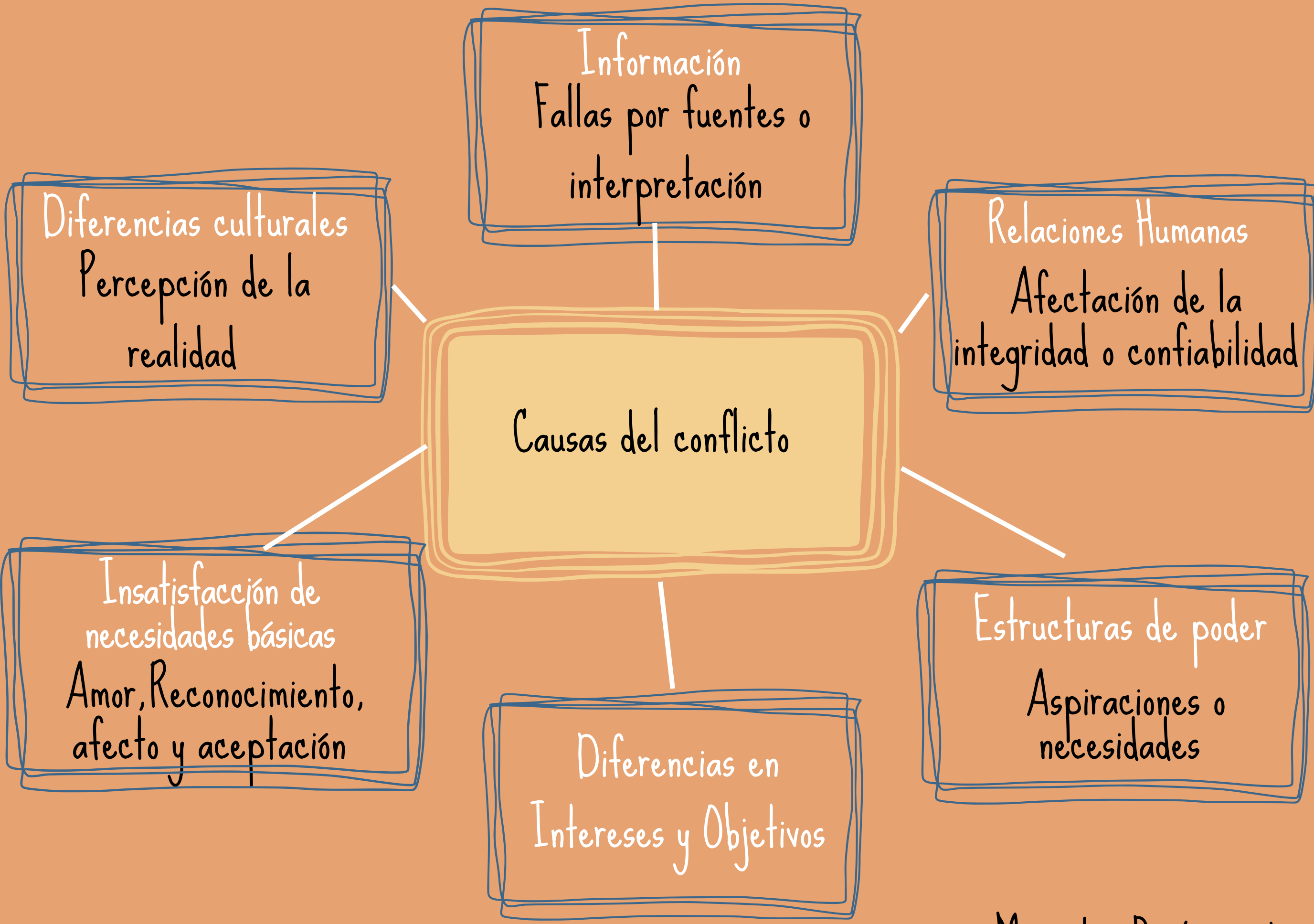
Tipos de conflictos

De intereses "Lo que se quiere": Estos conflictos pueden ser por: poder, prestigio, recursos, reconocimiento, mejorar posiciones, inclusión y representación, oportunidades de desarrollo, necesidades de cambio, seguridad personal y patrimonio.

De valores "Lo que creemos": Estos se refieren a: Culturas, tradiciones, moral, religión, valoraciones, dilemas éticos, identidad personal, creencias básicas, posiciones ideológicas.

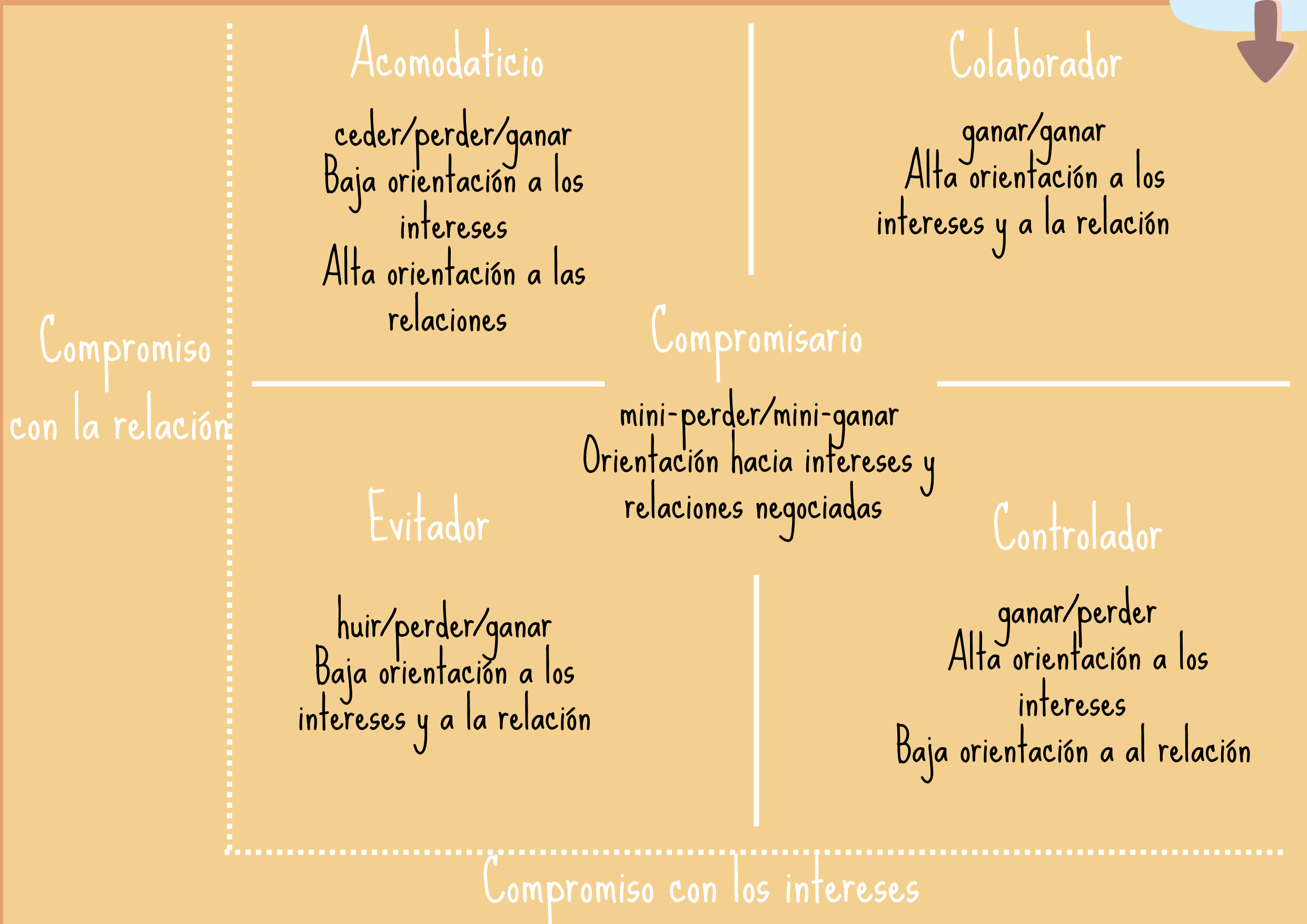
De derechos "Lo que nos corresponde": Tienen que ver con: Leyes, normas, reglas, convenios, acuerdos, ordenamientos jurídicos.

Considerando que los conflictos se dan por múltiples razones, el clasificarlas permite evaluar con mayor detalle de qué tratan para así encontrar una solución precisa.



Miranda, B. (2002).

Estilos de afrontamiento del conflicto



Alzate, R. (2002).

Q

¿Cuales identifica en usted?

A

A

Acomodaticio

C

Colaborador

B

Evitador

D

Controlador

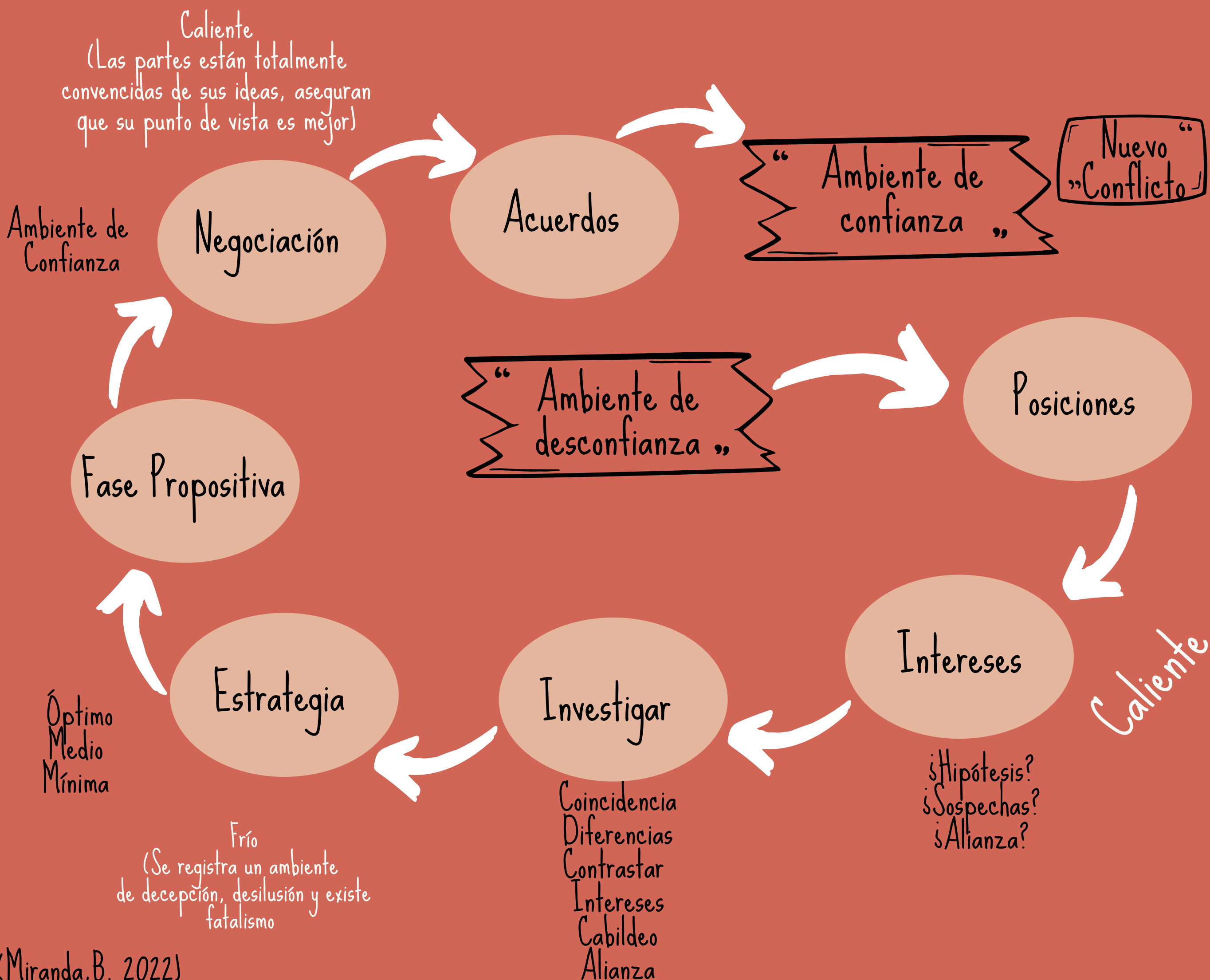
E

Compromisario

Ciclo del conflicto

- 👉 Fase 1. Actitudes y creencias previas: aprendizajes y experiencias previas de infancia, medios de comunicación que determinan en qué situaciones entramos en conflicto.
- 👉 Fase 2. Conflicto
- 👉 Fase 3. La respuesta: cómo reaccionamos (evitamos, gritamos, confrontamos).
- 👉 Fase 4. El resultado: la consecuencia servirá para reforzar la creencia y mantener el ciclo o patrón

Proceso para el manejo del conflicto

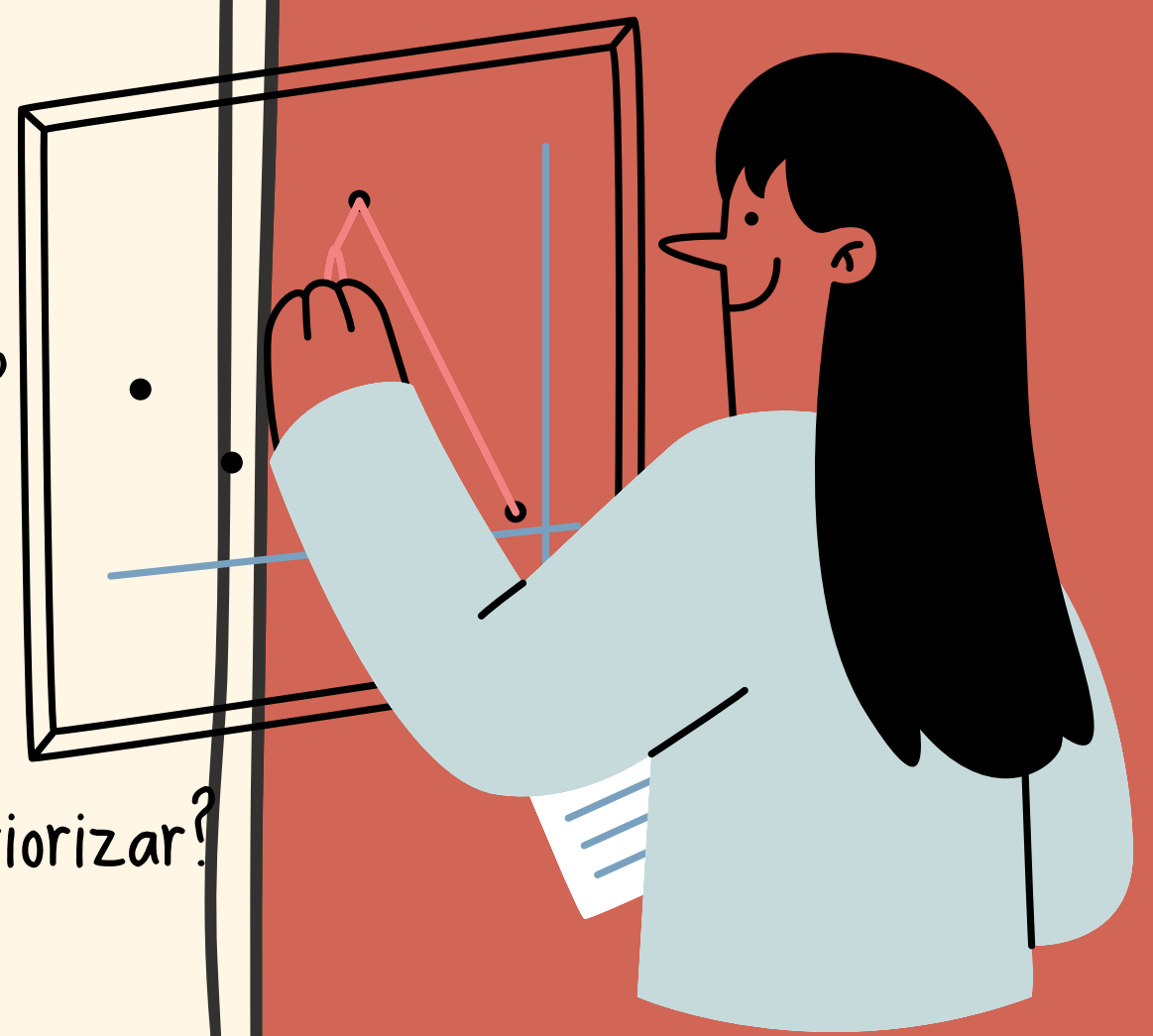


METODOLOGÍA

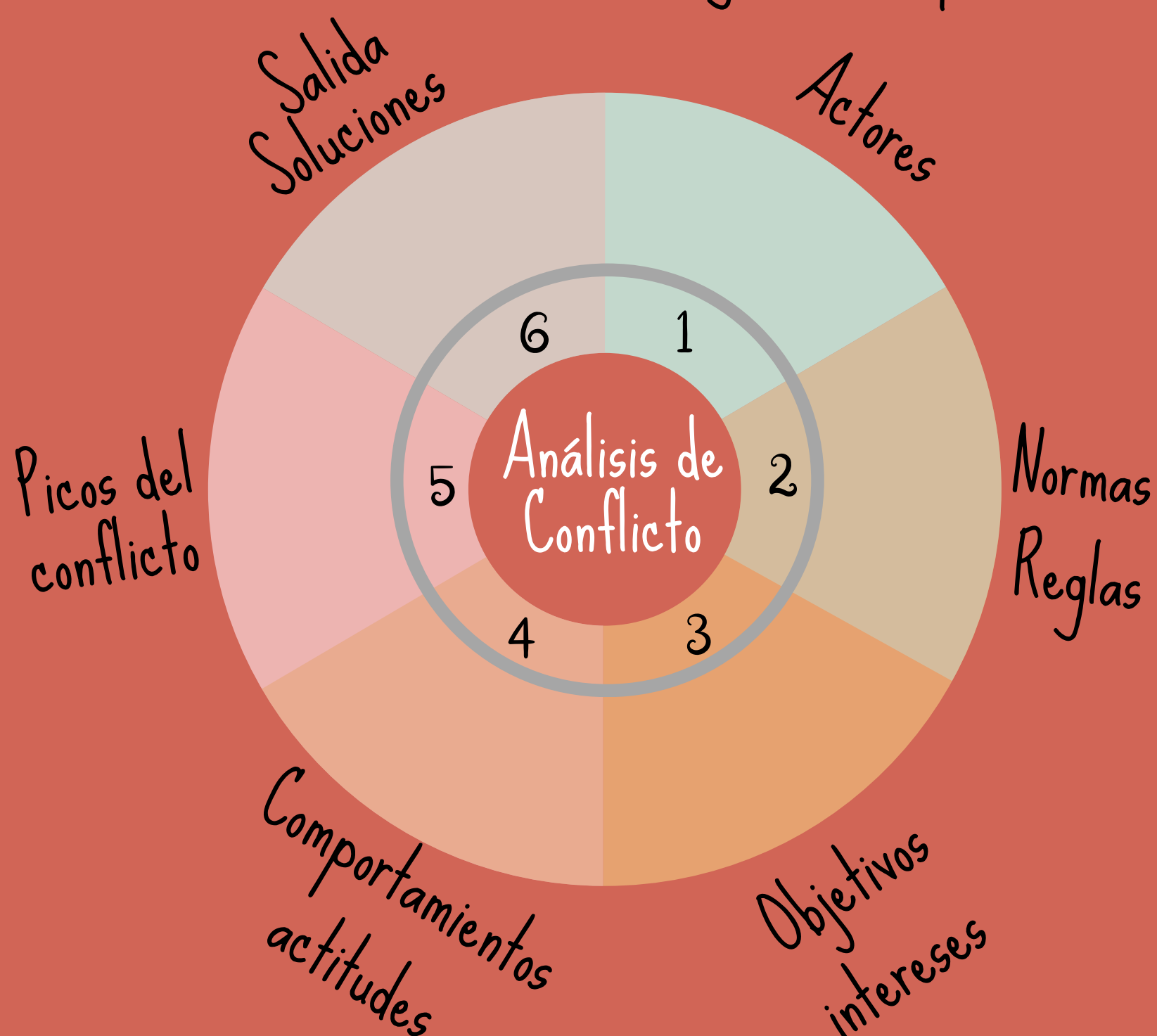
< > ↻ Claves para manejar conflictos

1 Comprenderlo, desglosando sus elementos.

- ❧ ¿Quiénes están involucrados?
- ❧ ¿Alguien puede ayudar en su resolución?
- ❧ ¿Alguien puede interferir?
- ❧ ¿Qué sentimientos causa?
- ❧ ¿En qué asuntos hay desacuerdo?
- ❧ ¿Qué temas son negociables?
- ❧ ¿Qué posturas han adoptado las partes?
- ❧ ¿Qué quieren o qué piden?
- ❧ ¿Para qué necesitan lo que piden?
- ❧ ¿Qué beneficios tendría lo que piden priorizar?
- ❧ ¿Qué intentos de solución han existido?



Puede definir elementos del conflicto usando el siguiente esquema:



2 Crear un contexto seguro para la conversación.

- Privado
- Confidencial
- De apoyo
- Respetuoso
- Libre expresión
- Relajante

No hablar sobre el asunto sino cómo se sienten con el problema, con preguntas como:

¿estás sintiendo algo?

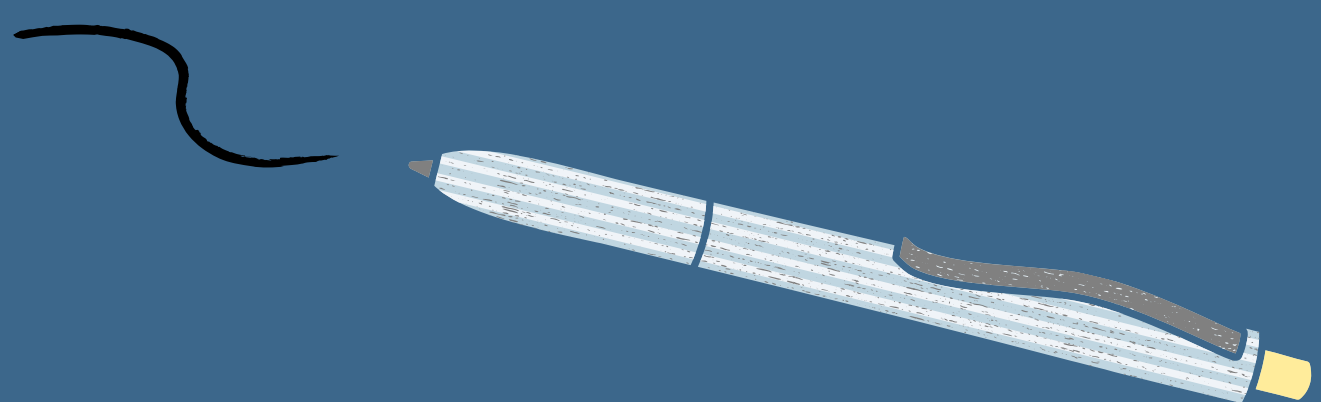
¿ocurrió algo que te hizo sentir así?

¿Cómo te sientes capaz de manejar la situación?

¿Crees que las cosas pueden ir mejor o peor?

3 Practicar la escucha activa: Hace referencia a mostrar apertura y comprensión frente a lo que otros comunica de manera verbal y no verbal. (tono de voz, expresiones faciales, gestos, contacto visual, postura), involucra repetir pensamientos y sentimientos, hacer preguntas abiertas, no interrumpir ni dar consejos, permanecer neutral, no tomar posturas de un lado o de otro (Hernández, K. 2018, p.84).

4 Desarrollar habilidad de comunicación asertiva: Consiste en expresar a otros de manera clara, sentimientos, deseos, necesidades y opiniones, sin amenazar, castigar o atentar contra sus derechos (Lazarus, R. y Folkman, S. 1976).





Estilos de comunicación:

- **Comunicación pasiva:** Las personas no son capaces de expresar abiertamente sus sentimientos, pensamientos u opiniones. QUITAN importancia a lo que quieren y transgreden sus propios derechos. Son personas con un autoestima muy baja.
- **Comunicación agresiva:** Es utilizada por personas que defienden sus derechos individuales sin tener en cuenta al resto de las personas.
- **Comunicación asertiva:** Cuando se da una expresión clara de los deseos, opiniones y sentimientos, respetando al resto de las personas.

(Elizondo, M., 2005, p. 33)

Barreras para la comunicación diaria:

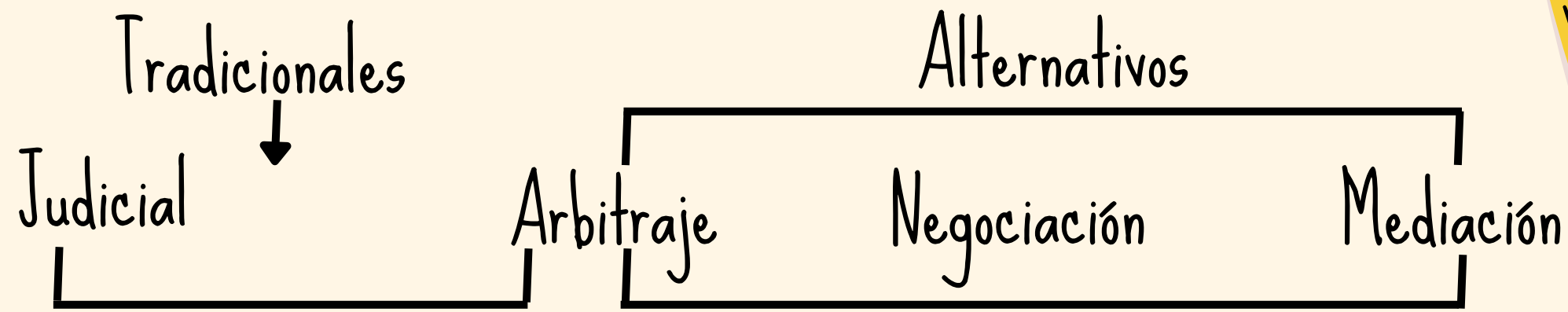
- Diagnosticar: "Estas diciendo eso por que te sientes culpable"
- Criticar: "Bueno, tu te lo has buscado"
- Insultar: "tu, estúpido"
- Ordenar: "Vete a arreglar eso ahora mismo"
- Amenazar: "Si no estás de acuerdo con estos términos, te demando"
- Moralizar: "Deberías disculparte con ella"
- Preguntas excesivas o inapropiadas: "¿Cuándo pasó eso? ¿Lo sientes?"



Alzate, R. (2002).

Estrategias para la vida diaria

Medios de resolución de conflicto



Las formas hacen la diferencia 😊

Adversariales

- Decisiones de suma cero: ganar o perder
- Menor control de las partes

Colaborativos

- Mayor control de las partes
- Solución: diversidad de intereses y percepciones
- Democracia
- Relación con equidad



(Miranda, B. 2022)

Negociación

Busca encontrar el acuerdo más adecuado para las partes, con equilibrio y beneficio para todos los implicados, quienes logran resolverlo por sí solos.

Pasos



- Separar a las personas de los problemas
- Centrarse en intereses y no en posiciones.
- Generar ideas de solución
- Evaluar soluciones
- Decidir curso de acción

Principal recurso es la conversación, en la cual es importante:

La flexibilidad, La tolerancia, La escucha,

La persuasión, La observación, La honestidad, El respeto,

La comunicación, La asertividad y La empatía.

OK

- **ESTRATEGIA INTEGRATIVA (Ganar- Ganar):** Consiste en encontrar soluciones que tengan en cuenta los intereses de ambas partes.
- **ESTRATEGIA COMPETITIVA (Ceder poco-ganar mucho):** Consiste en tomar la decisión que genere mayores ventajas para una de las partes, sin tener en cuenta la opinión y necesidades de la otra.
- **ESTRATEGIA DE FLEXIBILIDAD (Perder-Ganar):** Hace referencia a concesiones, es decir se renuncia a ganar, suele darse porque el coste de la ruptura de las relaciones, se percibe como muy grave en relación a los beneficios que tendría ganar el conflicto.
- **ESTRATEGIA DE PASIVIDAD (Perder-Perder):** Consiste en plantearse que las pérdidas de una de las partes van a ser menores o iguales que las de la otra parte.

El siguiente cuadro es útil para analizar los elementos de un conflicto y facilitar la negociación.

Aspecto clave	1	2	3	4	5
Intereses					
Otros factores					
Mejor alternativa ante un acuerdo negociado					
Posibles soluciones					

Mediación

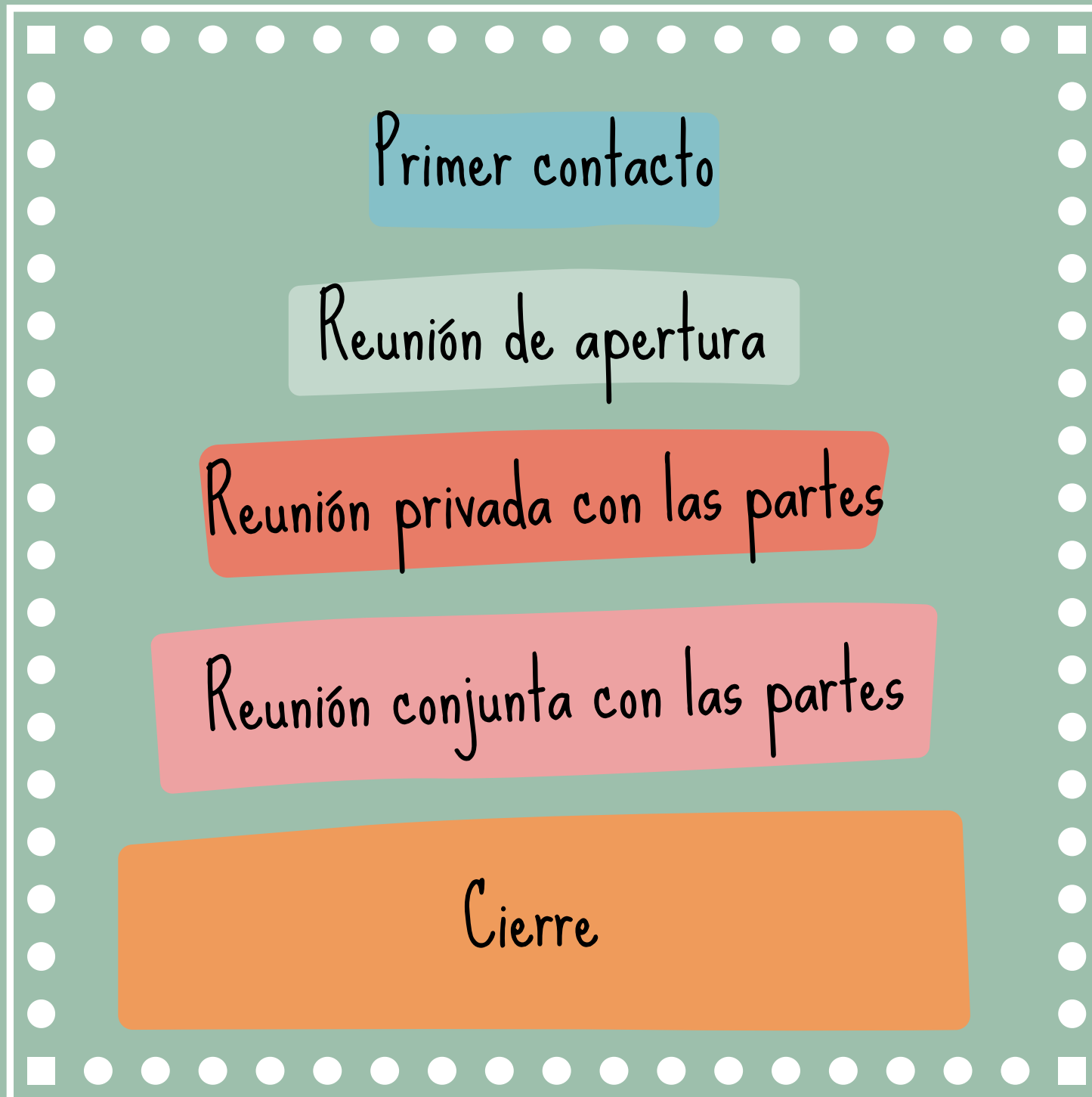
Mediación
Sistema de negociación asistida, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto intentan resolverlo por sí mismas, con la ayuda de un tercero imparcial, ayudando a encontrar una solución satisfactoria para ambas partes.



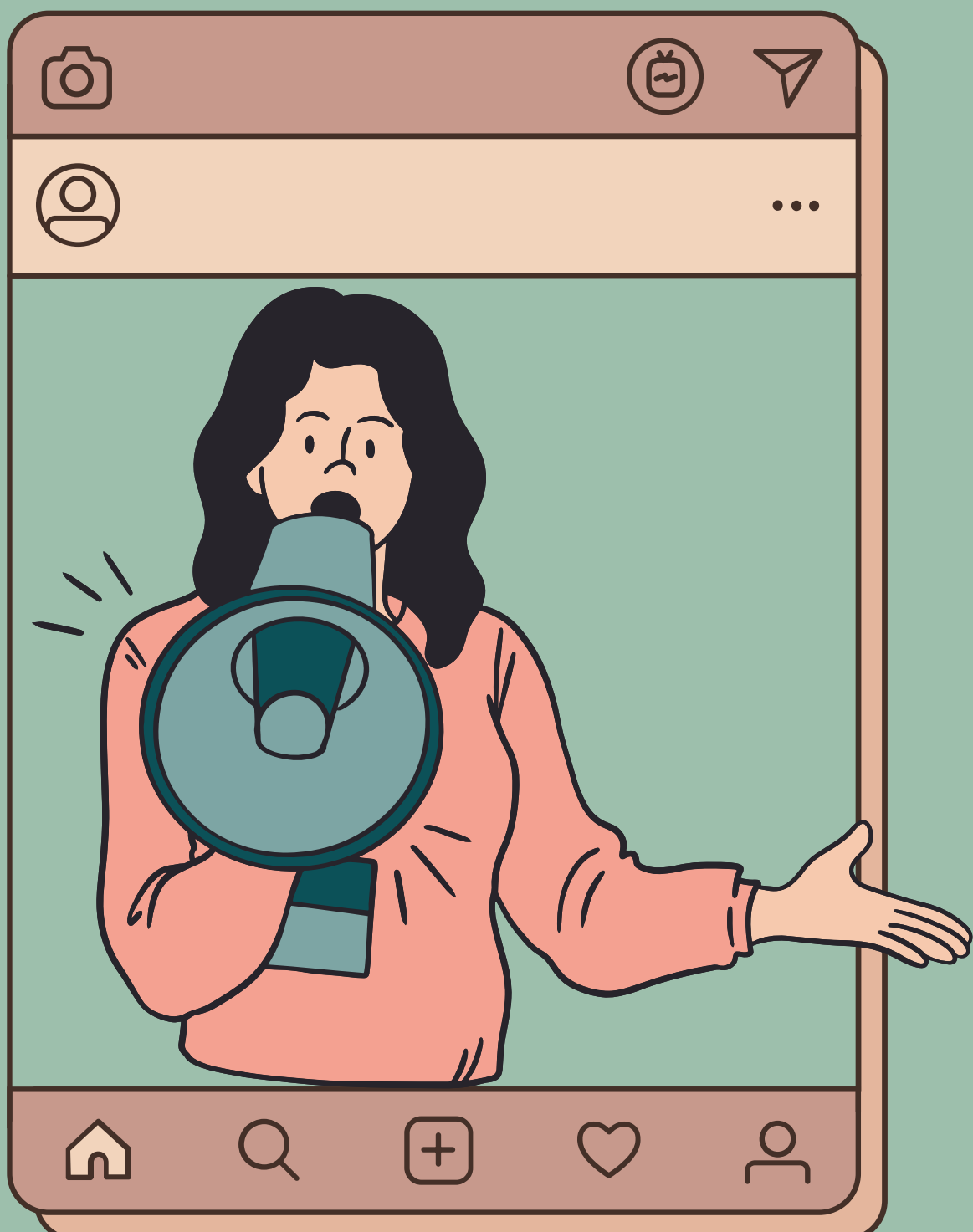
Características:

- Las partes actúan, negocian y proponen soluciones.
- Tiende al acuerdo y la reparación.
- Establece pautas de confidencialidad.

Pasos:



Arbitraje

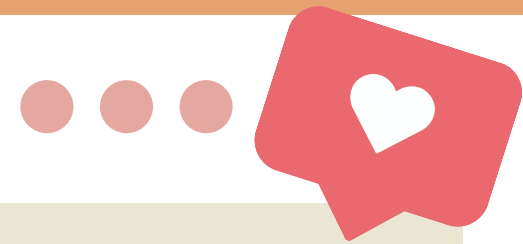


El arbitraje es un proceso por el cual las partes acuerdan que un tercero neutral resuelva el conflicto evaluando los argumentos que se presentan. Es un proceso extrajudicial. El arbitraje puede ser llevado a cabo por una persona (árbitro) o panel (tribunal), cuyo elemento en común es que son ajenos a la relación conflictiva.

Reetiquetado y empatía



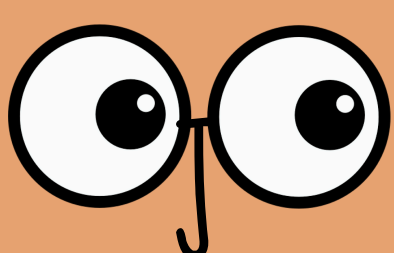
bienestar_institucional



Consiste en un análisis de la persona con quien tengo el conflicto, basándose en el uso de "etiquetas" siguiendo estos pasos:

1. Definir la etiqueta actual "cómo le veo": "impulsivo" "patán", etc.
2. Describir sus comportamiento observables.
3. Identificar su intención positiva ¿por qué lo puede hacer? ¿Qué está buscando para él cuando actúa así? ¿Qué daño está tratando de evitar? (i.e. busca seguridad, necesita reconocimiento, etc).
4. Nueva etiqueta de acuerdo al análisis del punto 2 y 3: "pobrecito" "necesitado", etc.

Una vez realizamos el análisis es posible ver a la persona desde la compasión lo que permite reducir el impacto de emociones del momento, favorecer empatía y ver la situación desde otras perspectivas.



A continuación se propone una matriz de análisis que puede ser útil para aplicar esta estrategia:

Criterio	Así soy	Así te veo 1	Así te veo 2	Así te veo 3	Así te veo 4	Así te veo 5
Escucha a los demás						
Confía en las personas						
Toma iniciativa, es innovador, ama el cambio						
Expresa lo que siente						
Relaciones con otras personas						
Sentido del humor						
Tolera la diferencia						
Sensibilidad y soliradidad						

¿y cómo se puede fortalecer en el aula?

Aprendizaje cooperativo 🔍

¿Por qué?

Trabajar de forma cooperativa favorece que el alumnado tome conciencia de sus propias emociones al tener que tomar decisiones, negociar, gestionar conflictos en los grupos y desarrollar la capacidad crítica.

Principios fundamentales:

- ▶ Interdependencia positiva
- ▶ Interacción promotora
- ▶ Responsabilidad individual
- ▶ Habilidades interpersonales y de pequeños grupos
- ▶ Procesamiento grupal.

Por ejemplo: Debate cooperativo

Permite:

- ▶ Practicar destrezas orales
- ▶ Adquirir competencias como: escucha activa, acuerdos y expresión de distintas opiniones de manera respetuosa



La empatía es la medicina que necesita el mundo 🤝

Material de apoyo




https://www.leioa.net/vive_doc/GUIA_PADRES-MADRES_LEIOA-GEUZ_CAST.pdf


<https://educrea.cl/wp-content/uploads/2015/11/Guia-para-el-Dialogo.pdf>

<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-50196/documentos/Gu%C3%ADa%20duIN.pdf>

VIDEOS




TEDx ¿Cómo solucionar un conflicto con técnicas de mediaci... Share

Watch on  YouTube

4:50 / 7:05

Welcome to my VLog!
3,197,155 views · May 30, 2017

114K 1K SHARE SAVE

 **Haliwood**
8.3M subscribers

JOIN SUBSCRIBED



4:50/7:05



Welcome to my VLog!

3,197,155 views · May 30, 2017

114K

1K

SHARE

SAVE

and
members

JOIN

SUBSCRIBED



4:50/7:05



Empatía

3,197,155 views · May 30, 2017

114K

1K

SHARE

SAVE



Haliwood
8.3M subscribers

JOIN

SUBSCRIBED

Referencias



Alzate, R. (s.f). Teoría del conflicto. Universidad complutense de Madrid.



Elizondo Torres, M. (2005). Asertividad y escucha activa en el ámbito académico. Sevilla: Trillas.



Hernández, K. y Lesmes, A. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. Revisra Convicciones. 9(1). 83-87.



Lazarus R. y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. España.



Martínez, M. (2016). Hacia una resolución efectiva de conflictos en las aulas universitarias: Ejemplos a través del debate cooperativo. Revista del Instituto de Estudios en Educación Universidad del Norte. n° 24 enero-junio.



Miranda, B. (2002). Negociación y manejo de conflictos. San Salvador, El Salv.: Proyecto Regional IICA-Holanda. ISBN 99923-77-19-4



Parra, H.; Jimenez, F. (2016) Estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios. Revista Logos, Ciencia y Tecnología. 8(1) pg 3-13.



Rubio, A. M., & Caballero, D. R. (2018). Desarrollo de competencias emocionales en el aula de clase: estrategia para la resolución de conflictos. Revista boletín redipe, 7(2), 104-113.



Torres, E. (2021). Alternativas de resolución de conflictos desde una perspectiva holística en los entornos universitarios colombianos. Hallazgos, 18(35), 371-399.
<https://doi.org/10.15332/2422409X.5511>