

Tema 2

Identificación de Conflictos y posibles rutas de acción

Conceptualización: Si bien el conflicto, resultado propio de las interacciones humanas en los diferentes ámbitos, ha tenido una connotación negativa en el desarrollo de los grupos sociales, constituye también una fuente de energía y creatividad, motor para la toma de decisiones y el cambio. Identificarlo, enfrentarlo y manejarlo para finalmente resolverlo, es un proceso que requiere de su promoción para lograr el desarrollo de una cultura colaborativa. Aprender a resolver los conflictos es una tarea que corresponde al proceso de socialización durante toda la vida.

De otra parte, insistir en acabar con el conflicto, negarlo, evitarlo o desecharlo ha demostrado tener malos resultados y responder a una errada interpretación de la idea de colaboración y solidaridad y en cambio responder al temor de ser calificado como débil, incapaz o vulnerable al estar atravesando por un conflicto.

La evidencia refuerza la necesidad de introducir principios y técnicas para la identificación, transformación y resolución de conflictos por medio de “formas que aborden la causa remota de los problemas, con resoluciones justas y aceptables para los grupos en conflicto”, en etapas tempranas del desarrollo de organizaciones y grupos con el propósito de asegurar su permanencia a largo plazo.

Se proponen dos estrategias para ser trabajadas a nivel institucional en el ámbito escolar para asegurar el bienestar y el mejor desempeño tanto de estudiantes como de los docentes, la primera es la estrategia de Identificación de la causa que enfatiza en la identificación de la causa subyacente del conflicto y la segunda es la estrategia de integración que se centra en la identificación de las ideas de las partes facilitando el respeto por los intereses de las partes durante la resolución.

Momento 1 - Juego de Conocimientos

“Rutas de acción agradables y activas en la carrera de obstáculos”:

Sensibilización

Existen diversas formas de nombrar a quien soluciona dificultades, en esta actividad utilizaremos la propuesta por Rahín para conocer qué caracteriza la forma como los participantes de este grupo afrontan los problemas, qué rol asumen y si esta forma genera más conflicto o llega a alternativas efectivas.

El facilitador presentará la tipificación para la resolución de conflictos interpersonales de Rahín, consignada en una tarjeta o cartelera visible.

Integrador: gran preocupación por el ser y los demás.

Evitación: bajos niveles de preocupación propia y por los otros.

Dominante: altos niveles de ocupación propia y bajos niveles de preocupación para otros.

Complaciente: bajos niveles de ocupación y preocupación personal y gran preocupación por los demás.

Comprometedor: Moderada preocupación por uno mismo y los demás.

Actividad central

El facilitador pide al grupo que se organice en tríos. Se le entrega a cada trío una serie de sopas de letras, laberintos y crucigramas que van a resolver. Cada integrante tendrá un rol asignado, (jugadores-observador) 2 integrantes van a diseñar una estrategia antes de comenzar a resolver las pruebas, con base en las habilidades de cada uno; mientras que la tercera persona será el observador quien va a tomar atenta nota de cómo los jugadores solucionan las pruebas. Para esto contará con una guía de trabajo que incluya algunas preguntas orientadoras.

Posteriormente el facilitador pide a los observadores que se reúnan y ellos identifiquen los roles y las formas de solucionar problemas presentes en los distintos grupos utilizando para esto la tipología de Rahín.

Cierre

Para finalizar los observadores presentan en plenaria sus conclusiones frente a las cuales los jugadores tendrán la oportunidad de discutir, mostrar su acuerdo o desacuerdo y explicar sus estrategias de ser necesario, mostrando al grupo su habilidad para resolver situaciones difíciles o generar más conflicto.

Tiempo de ejecución: 60 minutos.

Materiales para llevar a cabo la actividad: Cartelera, marcadores, Guía de trabajo.

Momento 2 – Interacción y preguntas

Guía de trabajo con preguntas orientadoras para el observador.

- ¿Qué roles puedes percibir?
- ¿Quién lidera las estrategias?
- ¿Cómo se desarrolla la estrategia?
- ¿Hay roces entre los participantes?
- Se pide ayuda durante la solución de problemas.

“Rutas de acción agradables y activas en la carrera de obstáculos”

Sensibilización

Existen diversas formas de nombrar a quien soluciona dificultades, en esta actividad utilizaremos la propuesta por Rahín para conocer qué caracteriza la forma como los participantes de este grupo afrontan los problemas, qué rol asumen y si esta forma genera más conflicto o llega a alternativas efectivas. En esta actividad se busca identificar los resultados directos e indirectos de tomar diferentes formas de resolver conflictos.

Presentación gráfica de las tipificaciones de Rahin

El facilitador distribuye el grupo en subgrupos de 5 participantes. A cada grupo le entrega un juego de tarjetas con los 5 roles. Cada integrante tendrá que asumir las características que le propone el rol para afrontar la situación tipo que se le presenta al grupo. número correspondiente a la situación tipo que deberá representar cumpliendo con las condiciones que el tipo de solucionador requiere.

Juego de 5 tarjetas por grupo

Quien muestra un alto grado de determinación y uno bajo en cooperación: tiene un estilo de afrontamiento caracterizado por la competición. Se trata, de manera genérica, de una persona que intenta satisfacer sus propios intereses a costa de la otra persona. Este es un estilo orientado al poder, en el que la persona usa cualquier tipo de recurso que le resulte adecuado para poder mantener sus posiciones e intereses. Es, en definitiva, alguien que compite y no colabora.

Quien muestra bajos niveles de determinación o afirmación y en cambio tiene alto grado de cooperación. Es una persona que tiende a ceder ante las presiones de los demás. Al complacer, la persona se olvida de sus propios intereses para satisfacer los intereses de otras personas. El estilo del

complaciente puede tomar distintas formas como, por ejemplo, mostrar aparente generosidad desinteresada o caritativa, obedeciendo las órdenes de la otra persona cuando preferiría no hacerlo, etc.

Quien muestra bajos niveles de afirmación y cooperación intentando evitar siempre. En este caso, la persona tiende a posponer o mostrar una actitud pasiva y poco asertiva, no satisface de inmediato sus propios intereses ni tampoco los intereses de otras personas. En definitiva, no maneja el conflicto. Una manifestación del carácter evasivo podría ser el típico comportamiento diplomático y aparentemente poco conflictivo, que pospone el asunto argumentando esperar el momento idóneo o simplemente retirándose de una situación potencialmente amenazadora.

Quien presenta alto grado tanto de afirmación como de cooperación mostrándose colaborador. Es, de alguna manera, el contrario al evasivo. Colaborar implica un intento de trabajar con la otra persona para encontrar alguna solución que satisfaga plenamente los intereses de ambas personas. Sería el que piensa que “para ganar yo, tiene que ganar también el otro”. Esto conlleva profundizar en un problema con el fin de identificar los intereses subyacentes de las dos personas y encontrar una alternativa que satisfaga los intereses de ambos.

Quien busca el equilibrio entre la afirmación y la cooperación para la resolución de conflictos. El objetivo en este caso es encontrar alguna solución adecuada y mutuamente aceptable que satisfaga parcialmente a ambas partes. Se encuentra también entre el competir y el complacer, al transigir se renuncia más que al competir, pero menos que al complacer.

Una vez se entregan los roles, el facilitador presenta una situación problema que por grupo, cada integrante desde su rol, debe resolver. Una vez se haya cumplido el ejercicio, se pide que voluntariamente un grupo presente en plenaria la resolución del problema aplicando los distintos roles.

Cierre

Para finalizar se identifican las distintas tipologías y los aspectos o características que las personas ponen en práctica para lograr soluciones efectivas utilizando la tipología propuesta.

Tiempo de ejecución: 60 minutos

Materiales para llevar a cabo la actividad: Cartelera, marcadores, 5 Tarjetas por grupo con los roles. Situación problemática tipo

Momento 3 – Reto de Equipo

“Rutas de acción agradables y activas en la carrera de obstáculos”

Sensibilización

Existen diversas formas de nombrar a quien soluciona dificultades, en esta actividad utilizaremos la propuesta por Rahín para conocer que caracteriza la forma como los participantes de este grupo afrontan los problemas, qué rol asumen y si esta forma genera más conflicto o llega a alternativas efectivas. En esta actividad se busca identificar los resultados directos e indirectos de tomar diferentes formas de resolver conflictos.

Presentación gráfica de las tipificaciones de Rahín

Actividad central

El facilitador dividirá el grupo en parejas, deben ser mínimo 5 parejas para poder abarcar el objetivo de la actividad. Se requiere un espacio amplio con mesas, sillas, y algunos utensilios y materiales: 1 cuchara, 1 pin pon y una manta. La indicación es hacer una carrera de obstáculos en donde uno de los participantes tendrá los ojos tapados y su tarea será dejarse guiar por un compañero quien será el líder, quien tendrá un rol asignado por el facilitador. El objetivo es cumplir la meta de llevar el ping pong ejemplificando las indicaciones que cada líder ha recibido y que responden a la tipología incluida en el cuadro inicial.

Las instrucciones son:

Líder 1. (integrador) Van a generar una conversación con su compañero en donde diseñen en conjunto una estrategia para que pueda llevar el ping pong. Si la persona es temerosa al levantar el pie, agacharse o hacer algún movimiento, el líder podrá ayudarlo tocándolo para guiarlo. Su preocupación es poder ayudar y que su compañero se sienta seguro pero que también participe y se sienta aportando a la solución, tal como él lo hace. Son iguales.

Líder 2 (Evitativo) El líder dice que tiene miedo y que lo mejor es que el observe y su compañero haga todo. Quien va a hacer las propuestas y la estrategia es su compañero y cuando comience la carrera, él estará al lado, se tapará los ojos y expresará miedo. En ocasiones lo ignorará.

Líder 3. (Dominante) En este caso solo le dirá a la persona que él se encargará de todo. Preferiblemente que el líder sea hombre con fuerza para que pueda cargar a su compañero y llevarlo cargado.

Líder 4 (Complaciente) Empezará la discusión, pero le preguntará todo a la otra persona, hará todo lo que dice el otro para hacer la estrategia, incluso le cederá el liderazgo y llegar al punto de cambiar de roles, si así lo decide. El hará todo lo que su compañero plantee en la estrategia

Líder 5 (comprometedor) Este líder se preocupa mucho por temas de seguridad, que los zapatos sea el adecuado, que la persona sepa de la carrera. Es muy emotivo y es muy dinámico. Anima y grita positivamente a su compañero, lo ayuda y es muy enérgico.

Una vez se escoge la situación, se reparten los roles, el facilitador presentará al grupo las reglas para la carrera.

- El ping pong debe estar en la cuchara siempre.
- En caso de que se caiga deben volver a comenzar
- Se pueden tocar el líder y el ejecutor.
- Debe haber una reunión previa con una estrategia clara para solucionar el problema.

Los ejecutores no pueden saber el rol de los líderes.

Se desarrolla la carrera y se toma el tiempo de cada uno de los grupos. Al terminar se reúnen el grupo de los líderes y el grupo de los participantes y escriben en una hoja la discusión alrededor de las siguientes preguntas:

- a. ¿Cómo se sintieron en los roles representados?
- b. ¿Sienten que son efectivos para solucionar el problema?
- c. ¿Hubo roces o inconformidades en la planeación de la carrera?
- d. ¿Si clasificamos el tipo de liderazgo entre agradable y Activo, en qué grupo se identifican?
- e. ¿Para resolver el problema es más eficiente un líder agradable o activo?

Cierre

En plenaria se propone que un voluntario por grupo exponga los resultados de su experiencia, la discusión, las dificultades, las discusiones. La reflexión final girará en torno a la siguiente pregunta ¿Es más eficiente el líder Agradable o Activo para la resolución de problemas?

Tiempo de ejecución: 60 minutos

Materiales para llevar a cabo la actividad: Cartelera, marcadores, hojas blancas, lápices o esferos. 5 Tarjetas por grupo con los roles.

Momento 4 – Procesamiento y aclaración de conceptos

“Planteamientos de roles activos, como eje para la identificación de conflictos y posibles rutas de acción”:

Existe una tipificación del Solucionador de problemas, el cual puede crear más conflicto o llegar a soluciones más eficientes. En la actividad a continuación, se trabajarán los roles activos como respuestas deseables frente a situaciones difíciles en tanto que está demostrado que este tipo de liderazgo permite identificar rutas de acción más eficientes

Actividad central

El facilitador comienza por recopilar rápidamente la tipificación de los roles que puede tomar la persona para solucionar problemas, categorizándolos en 2 subgrupos:

- a. Agradables: Evitación y Complaciente.
- b. Activos: Dominante, Comprometedor e Integrador

El facilitador propone hacer grupos de 3 personas, a cada grupo le asignará una situación que ha ocurrido en la historia reciente del mundo la cual analizarán a partir de la tipología de liderazgo propuesta:

- a. Donald Trump/Políticas de protección frente a Inmigrantes (niños, fronteras); Afroamericanos (Black matters).
- b. Barack Obama / Reforma Sanitaria en su periodo de Gobierno.
- c. Ángela Merkel / Crisis de Refugiados 2016
- d. Álvaro Uribe Vélez / Falsos Positivos- Solución conflicto FARC.
- e. Jair Bolsonaro / Protección del Amazonas – Cultivos productivos.
- f. Iván Duque / Día sin IVA
- g. Juan Manuel Santos / Odebrech

El facilitador entregará a cada grupo una tarjeta que contienen los puntos que orientar la discusión de los grupos:

- ¿qué tipo de líder identifican en la situación mencionada?;
- Identifique el problema específico que se estaba solucionando.
- ¿Qué características se identifican en los líderes que enfrentaron cada situación?;
- ¿Cómo afrontaba el conflicto el liderazgo identificado?;
- ¿A qué costo solucionó el problema el líder?;
- ¿Si cumplió su objetivo?; ¿Qué consecuencias trajo?;
- ¿Este tipo de líder genera soluciones que aportan al bien común y no al bien de solo algunas personas o sectores?;
- Identifiquen mínimo 3 conclusiones

Posteriormente, dispuestos en círculo se invita a un grupo a exponer su reflexión en plenaria, incluyendo en la presentación las dificultades o los aspectos que facilitaron el ejercicio de identificar los tipos de liderazgo, frente a situaciones complejas. Las reflexiones se sistematizan en el tablero como conclusión.

Cierre

En el cierre se debe procurar que los participantes identifiquen las bondades de cada uno de los tipos de roles y las consecuencias que tienen a mediano y largo plazo, a nivel individual y colectivo. Adicionalmente observar que ninguno de los casos mencionados es agradable aun cuando todos los roles son activos. Lo que refuerza la teoría que el liderazgo activo es el que siempre aplica y encuentra soluciones a problemas.

Tiempo de ejecución: 60 minutos

Materiales para llevar a cabo la actividad: Cartelera, marcadores, hojas blancas, lápices o esferos. Tarjeta con cada caso o situación y líder. Tarjetas por grupo con preguntas orientadoras.

Momento 5 – Puesta en Marcha – Articulación

Fantasia de un conflicto

Sensibilización

Para empezar la actividad el facilitador invita al grupo a hacer un ejercicio de respiración corto. Se señala que la actividad pretende identificar distintas estrategias, promover el entendimiento y el respeto entre los miembros del grupo a través de la negociación generando confianza y cooperación e identificar las formas personales de resolver los conflictos.

Actividad central

El facilitador ubica a los participantes sentados en círculo y les pide cerrar los ojos mientras que él lee la siguiente fantasía:

“Te encuentras caminando por la calle y ves, a lo lejos, a una persona que te resulta familiar. De repente, te das cuenta de que esa persona es con la que mayores conflictos tienes. Mientras caminas la vez más cerca y no sabes cómo reaccionar cuando te cruces con ella, se te ocurren distintas alternativas, Decide ahora cuál eliges y tómate unos minutos para recrear en tu imaginación cómo transcurriría la acción”.

A continuación, se deja un espacio de 15 y 20 minutos para que el grupo reflexione sobre los siguientes aspectos y los consigne en una hoja:

Las alternativas que consideraron para actuar.

- ¿Cuál escogieron y por qué?;
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción alcanzado con su alternativa en su fantasía?

Posteriormente, en grupos de 3 personas, se dejan unos minutos para que discutan la actividad y un integrante del grupo actuará como portavoz de cara al debate del grupo completo. Del debate se sistematizarán las alternativas para clasificarlas y entender lo que se logra a partir de las decisiones propuestas. Adicionalmente identificando los aspectos que facilitan tomar decisiones y encontrar alternativas en grupo.

Tiempo de ejecución: 60 minutos

Materiales para llevar a cabo la actividad: Cartelera, marcadores, hojas blancas, lápices o esferos. Tarjetas por grupo con preguntas orientadoras.

Momento 6 – Compromisos y evaluación

Inflarse como globos

Se presenta al grupo como la actividad que busca incentivar la calma ante las situaciones de estrés y/o conflicto, necesaria para tomar las mejores decisiones y asumir compromisos frente a la solución de situaciones difíciles.

Actividad central

El facilitador explica al grupo que cuando las personas se enfrentan a una situación conflictiva o problemática, en el cuerpo se produce una reacción emocional con referente fisiológico.

Se indica al grupo que se ponga de pie y comienzan a inflarse como globos, tomando la mayor cantidad de aire de manera pausada, sosteniéndolo por un par de segundos en el estómago y expulsándolo lentamente. Se tomarán varias respiraciones profundas de pie y con los ojos cerrados, a medida que van llenando sus pulmones de aire, van levantando sus brazos, como si fuesen globos. Se repite este paso varias veces, las suficientes como para que todos hayan realizado el ejercicio correctamente. En el momento de soltar el aire deberán arrugarse igual que los globos cuando se desinflan hasta caer al suelo, teniendo cuidado de no lastimarse.

Tiempo de ejecución: 20 minutos.

Luego de estar un tiempo en el piso disfrutando de la sensación de relajación, se les pregunta a los participantes si consideran que realizar estos ejercicios puede ayudarles cuando estén enfadados o tensionados frente a una situación difícil. Se hace una ronda de discusión motivando la participación de la mayoría de los integrantes.

Cierre

Para el cierre se pide al grupo que escriban en un pliego de papel periódico en el tablero de qué manera piensan que pueden llevar a sus áreas de trabajo y/o en sus familias el aprendizaje acerca de los tipos de líderes y las alternativas de resolución de situaciones difíciles.

Tiempo de ejecución: 40 minutos

Materiales para llevar a cabo la actividad: Cartelera, marcadores, hojas blancas, lápices o esferos.

A Resaltar:

Los conflictos en la vida no siempre son problemáticos o tienen connotaciones negativas, pueden ser motor para la creación, el cambio y la transformación.

Las posibilidades que brinda tomar decisiones y encontrar alternativas diversas de solución de situaciones difíciles deben ser reforzadas durante todo el proceso.

Recuerde:

Es necesario reforzar los conceptos (las tipologías) en cada momento de sensibilización para orientar al grupo en el desarrollo de las actividades centrales. Valdría la pena que estuvieran visibles durante el desarrollo del módulo.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Emociones Conexión vital

