



Los conflictos: causas y solución

Contenido curricular indispensable: Aplica sus habilidades sociales, como manejo de emociones, empatía y asertividad para dialogar, negociar e impulsar acuerdos que contribuyan a la transformación de conflictos en favor de la cultura de paz.



Antes de empezar

1. Subraya la definición de *conflicto*.

- Situación que se genera cuando una persona viola, vulnera o trasgrede los derechos o dignidad de otra.
- Afrenta que se origina por la inestabilidad emocional de una de las partes que busca desahogar su enojo de alguna manera.
- Agresión física que se desata entre dos personas cuando tienen diferentes puntos de vista sobre algún tema.
- Situación en que dos personas o grupos se oponen o están en desacuerdo debido a sus ideas, necesidades, intereses, valores o formas de actuar.

2. ¿Qué acción previene un conflicto?

- Abusar del poder que otorga un puesto.
- Respetar los derechos de las personas.
- Establecer normas injustas o poco claras.
- Tener habilidades de comunicación deficientes.

3. Colorea los elementos de un conflicto.

Las partes que están en desacuerdo	La causa que originó el desacuerdo	Las amistades de las partes en conflicto
Los intereses de las partes involucradas	Las instituciones y las autoridades	Los sentimientos y emociones generados

4. Anota la letra de cada habilidad con la situación que la ejemplifica.

- Autorregulación** () Micaela guardó silencio y puso atención a los argumentos de su amiga Elvira.
- Disposición a escuchar** () Víctor no criticó la dificultad de Carlos para expresarse, solo se centró en el desacuerdo que ambos tenían.
- Respeto a las diferencias** () Antes de afrontar el conflicto con Gustavo, Lorena respiró profundo y controló el enojo que sentía.



Los conflictos y sus elementos

Los conflictos son situaciones en las que dos personas, grupos, organizaciones o países se **enfrentan** porque tienen **intereses distintos** o no comparten la misma forma de pensar y de actuar. Los conflictos suceden de manera cotidiana y en todos los ámbitos: familiar, escolar, comunitario, nacional o internacional.

En un conflicto se puede identificar a las partes en discordia, el motivo de su desacuerdo, su forma de comunicarse, los sentimientos y emociones generados, así como las actitudes y la disposición para encontrar una solución.

Aunque causen inestabilidad, los conflictos representan una **forma de aprendizaje**, pues permiten adoptar actitudes y estrategias para evitar la violencia. Para hacer frente a los conflictos, es importante considerar lo siguiente:

- Reconocer la valía de las otras personas como iguales en dignidad.



- Appreciar la diversidad humana y la legítima diferencia de necesidades, intereses, motivaciones, deseos, aspiraciones y objetivos.
- Valorar la participación colectiva y la cooperación, así como identificar los procesos deficientes de comunicación para evitar que causen conflicto en el futuro.
- Construir un clima de confianza, respeto y disposición para la reconciliación y el perdón.
- Ser responsable y tratar de resarcir los daños creados por el conflicto.

1. Lee, completa el esquema y responde.

Nora y Diego son los estudiantes más sobresalientes del grupo y les tocó preparar juntos una exposición. Al final de la clase, se reunieron para ponerse de acuerdo.

—Yo presento el tema y explico los primeros subtemas y, si quieres, tú expones lo que sigue y al final yo doy las conclusiones. También puedes hacer los dibujos que acompañen la explicación —le dijo Nora a Diego.

—No estoy de acuerdo. ¿Por qué vas a empezar tú? A mí no me gusta dibujar. Además, yo pensaba comenzar la exposición de otro modo.

A Nora no le gustó la forma como le contestó Diego y ambos comenzaron a discutir. Se molestaron tanto que comenzaron a insultarse y no lograron ningún acuerdo.

Partes en conflicto	→	
Motivo de su desacuerdo	→	
Obstáculos para lograr una buena comunicación	→	
Emociones que se generaron	→	

- ¿Cuál piensas que es el primer paso que Nora y Diego deben dar para solucionar conflicto?

Condiciones y estrategias para solucionar conflictos

Para **solucionar** un conflicto es necesario identificar la causa o causas que lo provocaron, los intereses de cada parte, que las partes tengan la disposición de llegar a un acuerdo y crear las condiciones que permitan un acercamiento entre ellas.

También es necesario identificar cómo se ha manejado el conflicto. Suele ocurrir que, en lugar de tener un acercamiento, las diferencias se han incrementado más.

Para lograr una solución es necesario que las partes involucradas obtengan un beneficio. El **diálogo** es la base fundamental para solucionar los conflictos. Dos formas para resolver de manera pacífica un conflicto son la **negociación** y la **mediación**.

En la negociación, las partes dialogan para comprender sus posturas y llegar a un **acuerdo** en el que cada una cede para que ambas ganen. Para lograr este acuerdo, es necesario tener claro lo que se quiere y comunicarlo con claridad, entender lo que la otra parte quiere, defiende, piensa y valora,



proponer distintas opciones de solución y no aferrarse a la propia solución como única respuesta.

Cuando las partes no logran comunicarse y además no encuentran soluciones ni pueden negociar, pueden recurrir a la mediación. En este caso, una **tercera persona**, que es **imparcial**, los ayuda a escucharse, a dialogar y a encontrar soluciones.

1. Lee y anota en cada caso la causa del conflicto y una forma de prevenirlo.

Julietta se encontraba en la biblioteca. En ese momento entró Javier, tomó un libro de chistes y uno de ellos le causó tanta gracia que no pudo contener la risa. Julieta volteó hacia donde estaba Javier y le dijo molesta que guardara silencio, pues no la dejaba concentrarse. Él también se enojó y comenzó a insultarla.

- Causa: _____
- Forma de prevenirlo: _____

Claudia envió a José mensajes ofensivos por teléfono, pues algunas amigas le dijeron que él había hablado mal de ella. José le devuelve mensajes ofensivos a Claudia y añade que lo culpa sin razón.

- Causa: _____
- Forma de prevenirlo: _____

2. Anota dos conflictos que hayas tenido. Subraya la causa en cada caso.

- a) _____
- b) _____

 **Aprende en casa**



bit.ly/3zi8yJa

3. Lee y subraya la respuesta correcta.

En la escuela de Patricia, a la hora del receso, algunos estudiantes corren en el patio y empujan accidentalmente a otros compañeros. La directora pide a los grupos que discutan la problemática en su salón y planteen soluciones para comentarlas después.

- ¿Cuál es el beneficio de que todos dialoguen para solucionar el problema?
- a) No hay porque solo deberían discutir el tema los que corren en el recreo.
- b) Que participarán en la solución de problemas que afectan a todos.
- c) No hay porque al final solo se tomará en cuenta la opinión de los maestros.
- d) Así se demuestra que todos siguen las recomendaciones de la directora.

4. Escribe **negociación** o **mediación** según la estrategia de resolución descrita.

Las partes exploran posibles soluciones para acordar una que beneficie a ambos.

Las partes en conflicto buscan a alguien ajeno al conflicto para que los ayude a encontrar soluciones.

La parte que funge como tercero es objetiva, imparcial y posee habilidad para conciliar intereses.

Las partes no se aferran a una única solución, pueden ceder en algo, pero obtienen beneficios.

5. Lee los casos y responde.

Tres grupos de primero de secundaria se reúnen para acordar las actividades que llevarán a cabo para presentarse ante sus compañeros de segundo y tercero.

- ¿Qué requieren los alumnos para poder llegar a acuerdos?



Quiero saber más

Para conocer más sobre la manera de resolver el conflicto consulta el material "Infancia y conflictos" en el enlace: bit.ly/3J6Q571

- En este caso, ¿qué estrategia se recomienda para prevenir un conflicto?

Braulio está desconcertado porque repentinamente su amigo Rubén dejó de hablarle y rehúye su presencia.

- ¿Qué estrategia de resolución de conflictos recomendarías en este caso? ¿Por qué?

Para profundizar en este aprendizaje, puedes consultar:

LTG, sexto grado, páginas 82 a 91.