



Formas de hacer frente al conflicto

Contenido curricular indispensable: Analiza el conflicto optando por la forma más conveniente para el logro de objetivos personales sin dañar al otro.



Antes de empezar

1. Lee la situación y completa la tabla. Luego, subraya la respuesta correcta.

Los padres de Yunuen migraron a la ciudad a trabajar porque eran muy pobres y no lograban vivir bien en su lugar de origen, en una zona rural de Michoacán. Ellos la inscribieron a una nueva escuela, sin embargo, los compañeros de Yunuen la agreden porque no domina el español de manera clara y fluida, pues solo habla una lengua indígena.

También la insultan porque no lleva uniforme, pero lo que sus compañeros no saben es que los papás de Yunuen no se lo han podido comprar, al igual que sus materiales escolares. La profesora les llamó la atención a esos alumnos. No obstante, en algunas ocasiones ella también le grita a Yunuen porque se desespera al no entenderle. Yunuen trata de defenderse de sus compañeros, pero estos siguen burlándose, por lo que ella piensa que es mejor dejar la escuela.

Describe los elementos que intervienen en el conflicto	Actitudes que pueden contribuir a resolver el conflicto	Mecanismos de solución de conflictos que se pueden utilizar
Origen de Yunuen:		
Personas que intervienen en el conflicto:		
Problema:		

- ¿Qué debe hacer Yunuen ante la situación que vive?
 - a) Gritarles a sus compañeros que la agreden para que aprendan a respetarla.
 - b) Dialogar con sus compañeros y con la maestra para buscar acciones factibles que beneficien la convivencia.
 - c) Abandonar la escuela para evitarse problemas con sus compañeros y con la profesora.
 - d) Reclamarle a sus padres por ser pobres y por llevarla a la ciudad y exponerla ante desconocidos.
 - e) Presionar a sus papás para que le paguen clases de español, con el fin de que pueda defenderse en español ante las agresiones de sus compañeros.



Resolución de conflictos

Un **conflicto** es un desacuerdo o fricción entre dos personas, grupos o incluso naciones que tienen intereses distintos. Los actores del conflicto son las personas o grupos cuyas posturas están en tensión, pero también quienes cumplen la función de mediación o influyen en las actitudes de las partes y en la situación en general.

Para resolver el conflicto se pueden seguir estos pasos:

- **Clarificar el conflicto.** Describirlo para que las partes coincidan en que de eso se trata.
- **Identificar posibles soluciones** en las que las partes alcancen parcialmente sus objetivos, sin dañar a nadie y respetando la dignidad humana, la justicia, la solidaridad y la legalidad.
- **Comprender las capacidades personales** que ayudan a resolver los conflictos y aplicarlas, por ejemplo, la escucha activa, el diálogo, la empatía y la construcción de consensos.
- **Formas de hacer frente al conflicto.** Es necesario observar si las partes pueden llegar a un acuerdo o es necesaria la intervención de un mediador, se debe negociar o usar el arbitraje.

1. Rodea a los actores de un conflicto.

Familiares de los involucrados en un conflicto.

Persona que cumple la función de mediador.

Espectador que influye en alguien que está en conflicto.

Terceros que tienen algún interés en el conflicto.

Personas que escuchan lo que sucede en un conflicto.

Personas que tienen intereses distintos.

2. ¿Cuál es el papel que debe tomar la autoridad ante un conflicto social?

- a) Vigilante b) Negociador c) Mediador d) Autoritario

3. ¿Cuál debe ser la actitud de las partes en conflicto si llegan a un acuerdo?

- a) Violarlo en cuanto terminen de negociar.
 b) Disimular que respetarán el acuerdo.
 c) Aceptar el acuerdo, pero después ignorarlo.
 d) Comprometerse a cumplirlo.

4. Relaciona cada paso para resolver un conflicto con la consecuencia en caso de omitir dicho paso.

- | | |
|---|--|
| a) Clarificar el conflicto | () Las partes se sienten frustradas y se quedan con la sensación de que perdieron. |
| b) Identificar posibles soluciones para que las partes logren sus objetivos. | () Las partes no tienen claridad acerca de lo que realmente detonó el conflicto. |
| c) Resolver el conflicto mediante escucha activa, diálogo, empatía y construcción de consensos. | () Es posible que las partes no puedan solucionar el conflicto. |
| d) Analizar el conflicto para identificar la mejor estrategia de resolución. | () Las partes no se sienten escuchadas, discuten por tener la razón y no llegan a acuerdos. |

Manejo no violento de conflictos

Muchas veces se entiende el conflicto como si en sí mismo fuera una forma de violencia, pero no es así. Tener diferentes puntos de vista o desacuerdos sobre lo que se cree, gusta o interesa no es un acto violento. La violencia se genera cuando la respuesta a un conflicto es agresiva.



Los conflictos generados por desacuerdos se pueden prevenir y solucionar de manera pacífica.

Alguien puede tener un desacuerdo con su hermana por saber a quién le corresponde lavar los platos. El conflicto no es quién debe hacerlo, pero si hay gritos e insultos, entonces sí es una forma de violencia.

El conflicto da la oportunidad de aprender a establecer y respetar acuerdos. Además, permite poner en práctica habilidades de negociación, y desarrollar actitudes de respeto y tolerancia que tal vez no se tienen; siempre y cuando se tenga el compromiso de resolverlo sin utilizar la violencia.

1. Lee la situación, describe qué actitudes mostró cada persona y responde.

Alumnos de tercero de secundaria se burlaron de alumnos de primero. Los de primero respondieron con gritos y groserías. A la hora de la salida, se enfrentaron a golpes afuera de la escuela. Miguel, Roy y Pamela de primero fueron los más lastimados y sus papás levantaron una denuncia contra Luis, Ana, Nuria, Gabriel y Mario, de tercero, los alumnos a quienes sus hijos identificaron.

Personas involucradas	Actitudes observadas
Luis, Ana, Nuria, Gabriel y Mario	
Miguel, Roy y Pamela	

- ¿Qué decisión ayudaría a los alumnos Miguel, Roy y Pamela a encontrar una solución pacífica?

- Si ellos no logran resolver el conflicto, ¿a quién pueden pedir ayuda?

- ¿Cómo pueden resolver el conflicto de forma no violenta?

2. Escribe cómo solucionarías los siguientes casos de manera pacífica.

Caso	Solución
Gisela pelea con sus padres porque no la dejan salir a la fiesta de Antonio.	
Rodrigo e Isela quieren usar la computadora al mismo tiempo y se pelean.	
Dos jugadores de fútbol chocaron cuando iban por la pelota y ambos se molestaron.	

 **Aprende en casa**



bit.ly/3Sxg4sG

¡Sé justo, pero también empático!

Al enfrentar un conflicto es necesario preguntarse si vale la pena y si es conveniente para todos. Y aunque en situaciones concretas la respuesta puede variar, algo debe orientar de forma permanente cuando ya se está involucrado en él: la búsqueda de la justicia. Aristóteles mencionaba que la justicia era tratar igual a los iguales, y desigual a los desiguales.



Una cosa es ser justo y otra muy distinta ser un justiciero, es decir, alguien que va sembrando miedo y señalando a todo el mundo. Esas actitudes, lejos de generar cohesión y buen ambiente, provocan tensión y división.

Contrario a lo anterior, las actitudes y los comportamientos que se deben poner en práctica al enfrentar un conflicto para no dañar a los demás son la cortesía en todo momento, el respeto para valorar al otro como persona digna, evitar el uso de la violencia y practicar la empatía. Estos son los ingredientes indispensables para cocinar un platillo llamado “resolución de conflictos”.

Contrario a lo anterior, las actitudes y los comportamientos que se deben poner en práctica al enfrentar un conflicto para no dañar a los demás son la cortesía en todo momento, el respeto para valorar al otro como persona digna, evitar el uso de la violencia y practicar la empatía. Estos son los ingredientes indispensables para cocinar un platillo llamado “resolución de conflictos”.

1. Anota una ✓ en los comportamientos que ayudan en la resolución de conflictos.

Quando tengo una necesidad, pienso al mismo tiempo en las necesidades de los otros para evitar algún conflicto por tener intereses distintos.	
Por lo general trato bien a las personas que me tratan bien, pero si me tratan mal les respondo como se merecen.	
Quando me encuentro en medio de algún conflicto, pienso en los problemas personales del otro, es decir, me pongo en su lugar para comprender su postura.	
Procuró no juzgar a los demás cuando desconozco el contexto o a los involucrados en un conflicto.	
Diálogo, soy respetuoso y tolerante cuando me encuentro en medio de un conflicto, siempre y cuando la otra persona acceda a mis necesidades.	
Procuró el bien común cuando busco estrategias que solucionen un conflicto.	

2. Completa el texto.

- Un conflicto es _____
- Tres causas por las que puede surgir un conflicto son _____
- Dos situaciones que empeoran los conflictos son _____
- Dos situaciones que favorecen la solución de un conflicto son _____

Para profundizar en este aprendizaje, puedes consultar:

Formación Cívica y Ética 2. Espacios Creativos, Editorial Santillana, México, 2020, pp. 140 a 149.

Formación Cívica y Ética 2. Espiral del saber, Editorial Santillana, México, 2020, pp. 128 a 139.

Formación Cívica y Ética 2. Fortaleza académica, Editorial Santillana, México, 2020, pp. 136 a 147.



Quiero saber más

Consulta el libro *Caja de herramientas en educación para la paz* de la Unesco en el siguiente enlace: bit.ly/3PZ4gxj.

3. Subraya los dos elementos que contribuyen a evitar la violencia en un conflicto.

Solidaridad Generosidad Sinceridad Justicia
Empatía Flexibilidad Paciencia Paz