



Convivencia Social  
Cuarto Medio de Administración, Jornada Vespertina  
Semana del 4 al 15 de mayo

## ¿Qué es un conflicto?

Prof.: Juan Antonio Escobar Cerda

**Objetivo:** Analizar el concepto de conflicto y su importancia en la buena convivencia social.

La presencia del conflicto es una realidad insoslayable que acompaña y que ha acompañado, en distintos grados de intensidad y de visibilidad, el desarrollo de la sociedad y de las personas. Por lo tanto, cualquier estrategia educativa orientada a educar en y para la vida, debiera fundarse en este dato de la realidad: los conflictos existen y son cercanos a cada una de las personas.

Los conflictos son parte del diario vivir, son inevitables, no son buenos ni malos, simplemente existen y pueden llegar a ser administrables constructivamente.

Encontramos varias definiciones de esta situación de la convivencia humana.

Aquí hay algunas:

- El conflicto es un desacuerdo de ideas, intereses, o principios entre personas o grupos (en el momento del conflicto las partes perciben sus intereses como excluyentes).
- Es un proceso que expresa insatisfacción, desacuerdo o expectativas no cumplidas de cualquier intercambio dentro de una organización.
- El conflicto es la divergencia de intereses percibido. La creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden alcanzarse simultáneamente.

Desde estas definiciones de conflicto podemos distinguir como elementos comunes:

- La incompatibilidad o divergencia de intereses.
- Reconocimiento de dos o más partes comprometidas o involucradas en el conflicto.
- La idea de proceso reversible si se cuenta con algunas condiciones básicas para su “administración” (habilidades de resolución de conflictos).

La violencia se refiere a comportamientos que incluyen agresiones serias, ataques físicos, uso de armas. Tanto quienes padecen los abusos, como quienes los infieren reiteradamente, sufren daños morales y sociales y el deterioro de su autoestima y concepto de sí mismos.

El conflicto se refiere a diferencias de criterio, de intereses o de posición personal frente a temas, situaciones o puntos de vista, posibles de abordar a través del diálogo y la negociación. En cambio, el abuso ocurre entre personas que se ponen en disparidad de condiciones. Hay una persona que, en forma despótica y prepotente, intenta dominar a otra que, a su vez, se convierte en víctima en tanto se siente desbordada por la situación.

Esto genera un círculo vicioso en donde las víctimas pueden llegar a transformarse en victimarios.

Los conflictos forman parte de la convivencia.

En personas diferentes las relaciones e interacciones están orientadas por distintos puntos de vista, además cada persona lleva consigo sus experiencias, sus vivencias, que son muy propias y únicas en el sentido que han sido significadas de particulares maneras que los demás desconocemos. Por eso cuando las personas no se entienden y por el contrario entran en conflicto, estas situaciones son probablemente inevitables. Generalmente son momentos en que aparecen en la superficie conflictos que se han mantenido encubiertos, pero siempre constituyen una oportunidad de aprendizaje.

*Todo el mundo se pregunta si son evitables. La ciencia psicológica señala con claridad que no. No es posible evitar los conflictos. Es posible manejarlos y solucionarlos. Esto sucede porque en ellos se presenta la subjetividad de las personas, sus emociones, sus pensamientos, sus temores, sus desconfianzas.*

Eso nos recuerda la imposibilidad de evitarlos, pero al mismo tiempo nos orienta en el sentido que, si el conflicto es esencialmente humano, se puede solucionar, se puede manejar. Entonces no es algo para temerle, sino para acogerlo.

A modo de aclaración, recordemos que *no todo problema es un conflicto, en el conflicto se hacen presentes esas emociones que cubren o que actúan el dolor, como es la rabia*. El desacuerdo en la interacción es construido entre las partes en conflicto (aunque puede haber también incidencia de otros aspectos). En un conflicto que afecta a dos o más personas no hay una sola víctima y un victimario en el conflicto. Las partes lo generan y –por eso mismo– son capaces de resolverlo. En este sentido hoy es urgente que los niños y niñas valoricen la conversación entre pares, superen la competitividad, los valores de dominio. Estos propósitos constituyen una labor pedagógica de gran importancia en la generación de una convivencia democrática.

Hacer un esfuerzo por superar esas formas inadecuadas de enfrentar los conflictos como son la negación (se evade, se desconoce, se elude, se invisibiliza) y el castigo (se sanciona, no se resuelve, se aplica la norma, no se escucha), y lo peor es que el conflicto castigado es castigado cuando se presenta, pero hubo un tiempo en que se mantuvo latente, generando rabia, impotencia, frustración, y sin embargo no actuamos en ese momento.

Entonces, el conflicto puede ser un momento y oportunidad de aprender, de cambios, pueden ser eventos que promuevan el crecimiento personal.

Esta visión de los conflictos se puede aprender, habría que disponerse a hacerlo por ejemplo utilizando la *mediación de conflictos, el arbitraje*.

Enfrentar conflictos es un proceso muy enriquecedor, un proceso de aprendizaje. En el proceso de resolución pacífica de conflictos se adquieren y desarrollan habilidades sociales y cognitivas muy necesarias justamente para que los seres humanos nos relacionemos adecuadamente unos con otros.

Son métodos basados en la confianza del entendimiento entre las personas. Indiscutiblemente hay momentos en que el ser humano no está en condiciones de racionalizar, de entender, de pensar en forma distinta, se puede encontrar en un momento de demasiada rigidez para el aprendizaje, puede haber demasiado dolor encubierto y actuado de rabia, de aislamiento o silencio profundo... pero es sólo un momento. Luego se modifica. Y como la ciencia pedagógica y la psicología señalan, *todos los seres humanos tienen la facultad de pensarse en el otro, de ponerse en su lugar y de comunicarse*.

Si las personas están pasando por un momento de angustia, de rabia, de frustración o de dolor muy fuerte, probablemente no puedan entender fácil ni racionalmente lo que se les explica, lo que los otros quieren decir (a esto se debe que muchas veces en el trabajo de inspección general, los discursos de toma de conciencia que se emiten cuando un niño está enrabado o con mucha tristeza, no tienen tan buenos resultados), pero luego de un momento se podrá reintentar la comunicación, el diálogo, y finalmente se pondrán en el lugar del otro y podrán superar los conflictos que enfrentan.

**Actividad con nota: desarrolle las siguientes interrogantes en una hoja aparte, de acuerdo al texto leído anteriormente,** cuide ortografía y presentación de las mismas. Entregue en una hoja aparte:

1. ¿A qué llamamos conflicto?
2. ¿Es posible evitar un conflicto?, ¿Por qué?
3. ¿Por qué enfrentar el conflicto es un proceso enriquecedor?
4. ¿Cuál es la diferencia entre conflicto y problema?
5. ¿Cómo se supera el conflicto?
6. ¿Por qué un conflicto podría ser algo positivo? Argumente según sea su respuesta.
7. De acuerdo con el texto ¿es posible aplicar la resolución de conflicto a la vida laboral?, ¿cómo?

### Desarrollo