



**Convivencia Social**  
**Cuarto Medio de Administración, Jornada Vespertina**  
**Semana del 3 al 13 de agosto de 2020**

**CONFLICTOS. FASES PARA ENCARARLOS.**

**Prof.: Juan Antonio Escobar Cerda**

**Objetivo:** Desatacar las fases del conflicto, como enfrentarlos para dar solución a los problemas.

Toda situación implica una brecha entre un estado actual y un estado futuro entre nuestros deseos, necesidades y la realidad. La distancia será variable según el grado de deseo/necesidad y cuál es nuestra percepción de la realidad.

La realidad es nuestra manera de percibir el mundo, y responde a la óptica particular que se fue conformando al atravesar nuestras experiencias personales, es en definitiva nuestro punto de vista. De acuerdo con el observador el problema será de una naturaleza o de otra.

A partir del establecimiento de relaciones entre personas, se dan las condiciones para que se genere un proceso contradictorio, pudiendo desembocar en los acuerdos más estables o las más agudas confrontaciones.

Como dos caras de una misma moneda, los procesos de interrelación tienen siempre latente la aparición del conflicto. Los conflictos son tan antiguos como la condición humana, no se los debe considerar buenos o malos, simplemente son inevitables, más allá de nuestra voluntad o predisposición a reconocerlos. La ocurrencia del conflicto preexiste y subsiste al medioambiente donde los conflictos tienen lugar.

**Fases de la resolución de problemas**

Se pueden considerar los siguientes puntos:

- \* Tomar conciencia del problema.
- \* Recabar información.
- \* Definir el problema.
- \* Formular los objetivos.
- \* Generación de soluciones.
- \* Selección de una solución.
- \* Implementación.
- \* Evaluación.

Estos pasos conforman un círculo, que se retroalimenta, iniciándose desde el primer punto, y al concluir en la evaluación vuelve a inducir el recorrido de la secuencia nuevamente, hasta lograr una solución satisfactoria.

El conflicto es como el agua, se necesita para vivir y también para el progreso. Pero cuando hay demasiada agua en el lugar equivocado, hay que construir puentes y canales para evitar la catástrofe. Construir puentes y canales para que los conflictos no deriven en catástrofes, es lo que llamamos negociación. William Ury

La capacidad para resolver conflictos puede y debe ejercitarse.

En las empresas, donde se lleva adelante un proyecto común, sus integrantes de alguna forma potenciarán sus propios recursos y enriquecerán su tarea, pero también darán prioridad a sus intereses personales y aportan a un proyecto común considerando sus intereses personales y necesidades.

En la medida que no se resuelvan adecuadamente las contradicciones de los objetivos grupales y personales, se genera el conflicto, que es siempre un desgaste de energía y fuente de disolución. Por eso es necesario recrear las condiciones donde se pueda expresar, comprender y resolver.

Los intereses son las fuerzas que están detrás de todo conflicto, o sea la diferencia percibida de los intereses, hace subestimar las coincidencias, siendo esta una zona común, a la que hay que mantener y desarrollar para resolver los conflictos

De acuerdo con la lectura del texto responda:

1. ¿Por qué los conflictos son como el agua para vivir? Explique.
2. Según el texto ¿qué es conveniente cuando existe un conflicto? Explique.
3. ¿A qué se refiere el texto cuando habla "construir puentes y canales para que los conflictos no deriven en catástrofes"? Explique.
4. ¿Por qué resulta provechoso resolver los conflictos?
5. ¿Cómo surgen los conflictos? Explique y exponga su opinión.

**Desarrollo**