UNA REFERENCIA A LOS CONFLICTOS HUMANOS

ROSA MARIA ROSERO PEREZ

ANA JACKELINE DELGADO BENAVIDES

SAN JUAN DE PASTO

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIZACION PEDAGOGICA DE LA CREATIVIDAD

1996

UNA REFERENCIA A LOS CONFLICTOS HUMANOS

ROSA MARIA ROSERO PEREZ

ANA JACKELINE DELGADO BENAVIDES

Trabajo presentado para optar el título de:

ESPECIALISTA EN PEDAGOGIA DE LA CREATIVIDAD

SAN JUAN DE PASTO

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

ESCUELA DE POST GRADO

ESPECIALIZACION PEDAGOGICA DE LA CREATIVIDAD

1996

ROSA MARIA ROSERO PEREZ

Dedicado a mi esposo LUIS ANGEL ECHEVERRI V.

ANA JACKELINE DELGADO BENAVIDES

Dedicado a mis padres y familiares

"El hombre que se levanta es aún más grande que el que no ha caido".

CONCEPCION ARENAL

152.47
R816u
Ej 2.

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
BIBLIOTECA
ALBERTO QUIJANO GUERRERO
No. 211125 -- Fac.
Ej. Vol. Lib.
Valor $. Don. Can. Com.
Fecha 24/08/2023 Resp. Alis M.

Universidad de Nariño
BIBLIOTECA
ALBERTO QUIJANO GUERRERO

TABLA DE CONTENIDO

		Pág.
INTRODUCCION		
1.	CONFLICTO	1
2.	AFAN DE EXITO Y MIEDO AL FRACASO	6
3.	DEPENDENCIA, INDEPENDENCIA	12
4.	IMPULSO SEXUAL Y TEMORES SEXUALES	17
5.	HOSPITALIDAD Y APROBACION SOCIAL	23
6.	ORIGEN DE LOS CONFLICTOS	27
6.1	LA FAMILIA	27
6.2	UN TESTIMONIO SOBRE LA VIVENCIALIDAD DEL CONFLICTO	30
7.	PROCESO DE CONFLICTO	35
8.	FUENTES DEL CONFLICTO	40
8.1	DIFERENCIAS Y DEFECTOS DE PERSONALIDAD	40
8.2	LA DIVERGENCIA NO ES CUESTION DE SEXO: ES HUMANO	41

Pág

9. LA DIFERENCIA COMO FUENTE DE CREATIVIDAD 47

10. CONSECUENCIAS 50

11. ADMINISTRACION DEL CONFLICTO 52

12. MODO DE CONFLICTO 55

13. ESTRUCTURA Y DINAMICA DEL CONFLICTO 61

14. UN FACTOR DECISIVO EN LOS CONFLICTOS 65

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

La educación puede concebirse como un hecho cultural. El sujeto de la educación es el ser humano, en su doble correlacionada condición de ser individual y ser social y a él se dirige la educación, simultáneamente concebida y ejecutada por él, siendo ésta el punto de partida y el de llegada de todo proceso formativo. De allí la importancia y la necesidad de conocerle y de comprenderle en todos sus actos y ayudarle en su desenvolvimiento. De esa relación individuo - individuo, individuo y sociedad, no solo se generan aspectos que favorecen el proceso de formación, sino que ocasiona situaciones de conflicto que entorpecen el crecimiento y desarrollo humano.

Los actos de cada ser humano pueden ser causa de frustración y conflicto, lo mismo que cada acto en forma consiente o inconsciente puede representar en la persona con quien se interactua, generando una serie de problemas

que afectan la vida misma.

Las causas, los efectos, la naturaleza misma de estos son el tema central de este ensayo, escogido por las autoras como fruto de observar el accionar de muchas personas amigas, compañeros o simplemente que han estado en su punto de mira, aunque por casualidades de la vida.

Se pretende aportar a los lectores unos puntos claves de referencia sobre la posibilidad de sus soluciones.



1. EL CONFLICTO

Según José Cárdenas Martínez, la frustración se define como la obstaculización de conductas dirigidas hacia un obstáculo, hacia un objetivo. Para nosotros la frustración la consideramos como el no poder alcanzar aquello que nos proponiamos por alguna causa. La frustración es mayor cuando la causa que la provoca es mayor y también en la medida que afecta al sujeto que lo sufre.

El ser humano está enfrentado a situaciones múltiples que requieren preparación para responder a cada una de ellas y pueden resultarnos exitosos o llenos de fracasos.

Con respecto a las frustraciones existen tres fuentes principales que la provocan: el ambiente, la persona misma y los conflictos. (1)

---

1 ARIAS, Fernando. Introducción a la técnica de investigación en ciencias de la Administración y del comportamiento. México. Trillas. 1993. p. 33.

Así como una persona reacciona ante emociones. sentimientos, temor, ira, ansiedad intensa también reacciona ante las frustraciones, pero esto puede superarse. eliminando los pensamientos negativos: en algunas situaciones el individuo se ve incapacitado para dominar esa angustia existencial y necesita de una ayuda profesional. Si desde niños se les ha enseñado a encontrar posibles alternativas de solución a problemas que se puedan suscitar, él estará en condiciones de obtener una preocupación normal, lo cual puede impulsarlo a abordar dichas frustraciones con tesón y buscar una solución razonable, en este caso el efecto de la preocupación sería un aspecto positivo frente al desarrollo integral del individuo.

Pero si por el contrario la preocupación persiste y hasta se intensifica, la solución sería saber controlar sus pensamientos, si tomamos como ejemplo el amor podemos decir que para sentir en realidad una emoción debe partir del hecho de que primero se ha pensado en ello, es fácil quedar frustrado cuando se considera que alcanzar algo significa una felicidad total y perfecta ya que además de quedar

frustrado quedará decepcionado. Por ser la felicidad algo relativo e incompleto. El ambiente, la persona misma y los conflictos afectan en más grado al ser humano lo cual tiene que ver con las frustraciones, pero dadas las consecuencias que pueden acarrear entre los niños (y demás seres humanos) les confiere mayor importancia.

Se concibe como una situación natural en cualquier organización como la escuela en la cual interactuan muchas personas de acuerdo con su personalidad, intereses y roles.

Los conflictos constituyen parte de la cotidianidad y por tanto requiere enfrentarlos y resolverlos.

Los conflictos se pueden dar ante situaciones atractivas para el sujeto en un momento dado.

Por ejemplo: al niño le encanta jugar fútbol y salir de la escuela en horas de trabajo, es obvio que no podrá tomar las dos situaciones al mismo tiempo, sino escoger una de ellas, aunque puede optar por otras alternativas, pero de todas maneras genera un conflicto, en algunos casos la persona puede encontrarse como se dice popularmente "*entre la espada y la pared*". Los dos objetivos son negativos y

ambos le desagradan, por ejemplo el niño debe escoger entre sentarse y atender la clase o ir a llamar al papá. Los dos aspectos son desagradables aunque podría optar por salir de clase y no ir a llamar al papá.

En este caso de situaciones o conflictos se presentan conductas típicas tales como la vacilación y alejarse de la situación conflictiva. En la primera medida, que se retira de una situación sin querer se acerca a la otra y ésta le parece más repulsiva y viceversa. En el segundo caso, retirarse del conflicto pero con otras consecuencias aún más conflictivas.

Otro tipo de conflicto se presenta cuando la persona se encuentra en medio de dos situaciones pero frente a un solo objetivo que puede ocasionar atracción y repulsión; ser positivo y negativo a la vez.

Ejemplo: Una mujer casada que quiere a su esposos pero a su vez le gusta otro, esto genera ambivalencia.

Los conflictos son inevitables fuentes de frustración interna del individuo y se presentan frecuentemente en la vida.

De acuerdo con Morgan hay 4 formas típicas de conflicto.

- El afán de éxito y miedo al fracaso
- Independencia y dependencia.
- Impulso sexual y temores sexuales.
- Hostilidad y aprobación social (2)

---

2 CATANIA, A. Charles. Investigación contemporánea en conducta operante. México. Editorial Trillas. 1989. P. 198.



2. AFÁN DE EXITO Y MIEDO AL FRACASO

El ser humano está hecho para triunfos y fracasos, más no para quedarse en él. por eso debe a partir de la búsqueda de su autenticidad llegar a ser uno mismo capaz de tener sus propias decisiones, juzgar entre lo bueno y lo malo, ser capaz de experimentar alegría, cariño, compasión, amor, rabia, etc., hacia los animales, las plantas, los objetos y fenómenos naturales. El ser humano está hecho para luchar y enfrentar retos aunque puede detenerse ante la posibilidad de correr riesgos por temor al fracaso y no arrender del error. El ser humano debe tener conciencia que su vida la debe vivir sanamente, dimensionando el amor como fuente de riqueza espiritual y solamente con él se engrandecerá la propia existencia. El éxito como base de grandeza significa vivir convencido que las cosas siempre saldrán bien, que a pesar de las desilusiones y frustraciones todos los días serán mejores y se podrá disfrutar de riqueza natural, de la relación con el otro, de vivir la amistad, la

sinceridad. Pero para disfrutar de la condición de ser hombre se requiere audacia ya que si el éxito fuese fácil y no implicara riesgos no habría temor al fracaso y gente que se estanque por temor a caer y tener que levantarse para volver a seguir. El éxito requiere enfrentar las situaciones con empeño, reclama energía para conseguir lo que se persigue para llegar a la cúspide, todos resbalamos y tiene que esforzarse para llegar a las alturas que significaría el encontrar el éxito. Es preciso aprender a administrar el tiempo como recurso irreparable. El tiempo no puede guardarse, se está consumiendo permanentemente por eso exige valorarlo y no malgastarlo en acciones inútiles. Es preciso vivir a plenitud cada minuto, sin embargo se deja toda para la víspera debido a la costumbre con el riesgo al fracaso, aquí se vive el dilema éxito-fracaso por la premura del tiempo a que se encuentra sometido, todo esto por no prever las actividades en función del tiempo.

Más importante que las aptitudes son los motivos y el interés que mueve la hombre a actuar. Pero para triunfar no vale cualquier motivo, algunos tienen poca consistencia y aunque parezcan importantes son lo suficientemente fuertes como para fundamentar el logro de un éxito, estos los motivos secundarios.

Cuando una persona trabaja: trabaja como medio para conseguir premios, evitar castigos, vivir mejor, lo hace impulsado por una motivación secundaria, extrínseca o de rango inferior, pero cuando la actividad gusta por si misma y se busca como fin, como forma de cultivar la mente y desarrollar la personalidad, la motivación que impulsa es primaria y de rango superior.

Cuando las motivaciones son de rango superior y se imponen sobre las motivaciones secundarias se llega al éxito, pues cuando priman las secundarias es muy posible llegar al fracaso.

He ahí la razón para llegar del miedo al fracaso, para triunfar se requiere no dejarse dominar por el temor a cometer errores, se requiere tener presente que para ser grande hay que estar convencido que todo saldrá bien, que apesar de las desilusiones y frustraciones, todos los días y todos los actos van a colmarnos de satisfacción, siempre y cuando se tenga un espíritu aventurero que nos hace llamar peligrosamente valientes por eso cada meta, cada sueño, cada proyección requiere audacia. Para lograr el éxito se requiere hacer hábitos, porque una ves formados, estos son difíciles de romper, estamos apegados a

situaciones que hacen que creamos que somos maduros para comenzar otra vez, se precisa tener fe, entusiasmarse ante el resto de la vida, esto nos hará más fuertes cada día. Debes hacerte sentir con lo que sabes y puedes hacer. Nunca te des por vencido, debes ser tenaz y constante en lo que haces, recuerda que nada domina tu voluntad para alcanzar el éxito, venciendo los obstáculos. Ten fe en ti y confía en los demás pero aprende a confiar, es decir conoce primero en quien debes depositar primero tus sentimientos y secretos, recuerda que los mayores enemigos son tus mejores amigos, hay quien desea gozar con tu derrota, te señalan para empequeñecerte y rara vez para engrandecerte. Te acusarán sin fundamento y hablarán de ti sin saber por que y te criticaran por todo aunque sea por los logros que les ayudas a alcanzar. Cuida tu imagen por que ella se puede desvanecer fácilmente, está en ti seguir adelante. El éxito de la vida es seguir una ruta plena de gozo mediante un cúmulo repleto de valor, voluntad e inteligencia, así como no puedes negarte a la libertad ni negarte al amor. No te mientas si deberás amas, el engaño te volcará en el fracaso. Las personas crecen en la medida en que son amadas y es su conciencia que les da su fuerza interior orienta tu felicidad en todos los aspectos de tu vida: cuida tu presentación personal, si te abandonas

llegarás fácilmente al fracaso.

Haz de tu trabajo, algo que verdaderamente te haga sentir feliz, por eso disfruta todo lo que tu haces, tu tienes tus propias respuestas.

Piensa y trabaja en tu familia, pues lo que hagas afecta, los demás aspectos de tu vida: tu pareja, tus hijos, tus padres, trabaja con intensidad pero deja tiempo para los tuyos, ellos son tu razón de ser, oriéntalos hacia el éxito. Se fiel a ti mismo para mantener a tu familia unida.

No pienses solo en el dinero, él no es todo, recuerda que el excesivo apego a la plata es un peligro, piensa que hay otras cosas más ennoblecedoras. Es tan peligroso que ha muchos ricos, pobres porque se volvieron esclavos del dinero.

La clave del éxito es tener tu identidad bien definida, ello reclama autoconocimiento, saber de tus potencialidades y debilidades. Acéptate como eres, no como creen otros que debes ser. Gibran decía: " *La belleza es la vida, cuando la vida levanta el velo de su rostro, pero vosotros sois la vida y vosotros sois el velo. La belleza es la eternidad*

contemplándose amorosamente en un espejo, pero vosotros sois la eternidad y sois el espejo". (3)

El hombre está dado a educar para el éxito haciendo mas énfasis en el fracaso, por eso se recompensa con notas, felicitaciones, premios, pero al mismo tiempo se hace el ridículo, se castiga aún con la indiferencia, cuando no se alcanza el éxito. Pues mientras la persona puede alcanzar el triunfo, es admirado, reconocido, estimulado y valorado, figura entre todos es tenido en cuenta para todo, pero al menor fracaso se vuelca todo contra el se lo mira mal, con indiferencia.

---

3 CIMPEC. Los niños, un mundo maravilloso y diferente. En revista Educativa. Bogotá., 1982. p.21.



3. DEPENDENCIA, INDEPENDENCIA

Es más común entre los adolescentes y aún en adultos. En al niñez la dependencia es casi total de los padres. Cuando el niño supera esta etapa desea ser independiente ,quiere tomar sus propias decisiones pero sabe cómo hacerlo y si a esta situación le agregamos la intervención de los adultos, que por cierto para nosotros siguen siendo niños, encontramos que la independencia entra en conflicto con otras necesidades: por un lado , se desea ser independiente pero a su vez se busca el agrado de los padres o de aquellos a quien se pertenece.

Cuando se genera la independencia se crea la imperiosa necesidad por el otro para poder sobrevivir y de quien depende su salvación, su dueño le da confianza en si mismo aunque esto no le permita tomar decisiones por miedo a fallar y por lo cual prefiere no asumir ninguna clase de riesgos, para muchos reconocer su error pero actuar o dejar

de hacerlo significa un conflicto porque no quiere reconocer su falla, pero al pensar en el apoyo significa reconfortar su ser, permitiéndoles continúe con su diario vivir.

"La independencia que el niño esta aprendiendo, se ejercita teniendo en cuenta las reglas que le imponemos en razón de su edad, pero que podremos modificar en la medida en que el niño nos de pruebas de su paulatino crecimiento". (4)

Es importante que tanto los padres de familia como también los educadores estén conscientes que el niño no es un adulto y por lo tanto no pueden tener los mismos razonamientos de los adultos por lo cual no se somete en forma total o drástica a las normas a las que se trata de imponerle, es cierto se generan conflictos cuando el niño trata de ir contra esas limitaciones, pero no debe ser causa de preocupación inútil ni agudizar el conflicto, por el contrario se debe guiarlos, orientarlos y hacer que él mismo valore su actuación. Es muy necesario la observación constante del niño durante su evolución para así poder educarlo.

---

4 HAMPTON, David. Administración. Mcgraw - Hill. 1995. p.75.

Dejemos que el niño realice los descubrimientos dándole la libertad de moverse, permitiendo que actúe por su propia iniciativa para que nunca se canse de aprender. haciendo un poco de énfasis en este punto podemos decir que la libertad es algo complejo de definir siendo necesario abordar los elementos que hacen parte de ella: la independencia, la privacidad y el potencial.

La independencia, es una situación en que el hombre tiene poca restringencia para decidir lo que quiere hacer en su vida, la libertad en ese caso tiene una connotación negativa, de toda coacción externa. Así como de toda inhibición que puede resultar de conflictos internos de la persona.

La privacidad se refiere a la posibilidad que tiene la persona de asegurarle cierta autonomía a sus asuntos particulares y espirituales, concebida de esta forma la libertad lleva consigo el concepto de intimidad que permite al hombre reservarse sus ideas, opiniones, juicios y sentimientos, tener dominio sobre ellos sin sentirse obligado a compartirlos con los demás, el potencial se refiere únicamente a la ausencia de coacción o interferencia en asuntos personales, la libertad tiene más

una implicación eminentemente positiva que advierte dinamismo, movimiento, creación, vista así la libertad puede ser definida como potencia.

Es necesario referirnos a la autonomía del niño, a su capacidad que tiene para elegir y sobre todo confiar en sus capacidades.

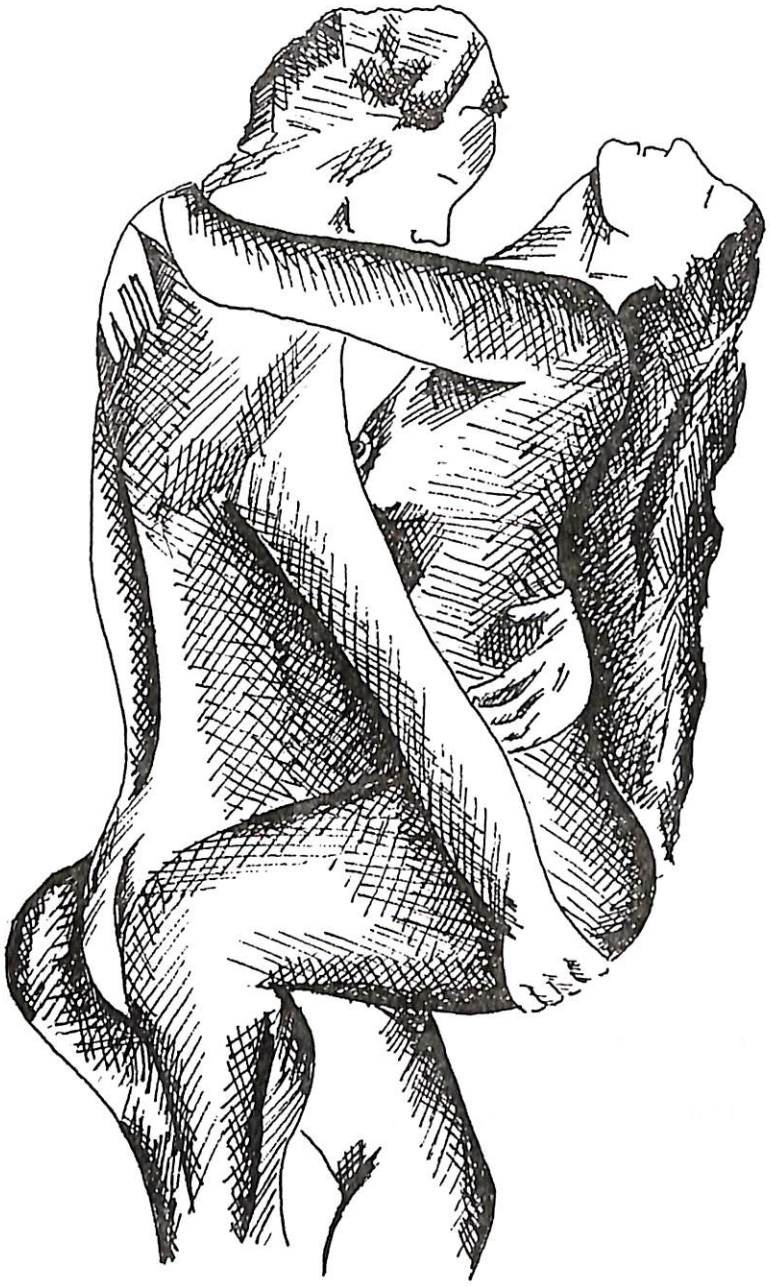
"La autonomía del niño debe ser definida y orientada desde que empieza a tener uso de razón. El único fin es el de darle herramientas para tener en el futuro, un adulto responsable y seguro de sus actos". (5)

Elegir siempre por el niño es dejar que él no piense por si mismo, es evitarle que conozca y aprenda de sus errores, por tanto se debe dejar que el niño conozca que se atreva a preguntar, explorar el mundo, bajo ningún punto de vista se debe considerar la autonomía como un factor que indica que no debemos tener en cuenta a los demás, antes por lo contrario es ser capaz de pensar por si mismo, con sentido critico, analítico, en pro de encontrar las mejores

---

5 VILLARREAL GIL, Martha Isabel. Orientación familiar. Usta. 1985. p.63.

soluciones ante problemas o circunstancias que requieren de nuestra apreciación y actuación directa o indirecta.



4. IMPULSO SEXUAL Y TEMORES SEXUALES

En el impulso sexual y los temores sexuales, el sexo es el centro de conflictos, atracción, repulsión al impulso y deseo sexual se opone la educación familiar. Se desea la relación sexual pero se tiene miedo al embarazo, se desea masturbarse pero se opone el sentimiento de culpa como consecuencia de lo aprendido.

"Abrirnos a la gama de las sensaciones de que somos capases se convierte en propuesta, así como también en consecuencia que va despertando al espíritu. Habrá que disponerse a fantasear, reconocer, rabiar y evaluar la condición personal y social de todos los temas que toca la sexualidad". (6)

La sexualidad, como premisa fundamental de la vida y

---

6 LONDOÑO, María Ladi. Practicas de Libertad. Cali, 1991. p. 225.

especialmente del ámbito de interrelaciones humanas y de pareja, nos conmueve con felicidad o dolor de acuerdo con la forma como aprendamos a vivirla, bien sea aceptando, ignorando o transcendiendo la pauta de la propia cultura. Es decir, una cosa es lo que hemos aprendido sobre la sexualidad y otro muy diferente lo que llegamos a encontrar en ella y así confundidos, hombres y mujeres vivimos, en vez de un encuentro feliz y encantador que anima a vivir el amor, el desencuentro al estar juntos, llámese esposos, novios o amantes donde las frustraciones eróticas no se desvanecen por el solo hecho de la presencia de los implicados en las relaciones amorosas. Partiendo de la palabra misma de "amor", mientras que para el uno significa deseo de entrega y pertenencia, para el otro significa juego y mentiras; para el uno implica búsqueda, para el otro huida, para el uno significa caricias, para el otro sexo materializado, mientras que para el uno significa perdón y perseverancia para el otro implica ofensa: en fin, he aquí los primeros conflictos que empieza a darse en las relaciones de pareja.

Esta esfera o concepción de la sexualidad, se ha oscurecido, mal interpretado y mitificado en tal forma, que aún encierra para nosotros profundos misterios sobre la

vida. En la medida en que desentrañamos nuestra sexualidad encontramos que más y más posibilidades siguen ocultas y que en un futuro se puede descubrir que el sentimiento amoroso junto a la emoción sexual constituyan la experiencia clave para muchas de nuestras frustraciones y conflictos.

Un conflicto que emerge en la actualidad es que las mujeres están cambiando aceleradamente, mientras que la gran mayoría de los hombres se han quedado encerrados en conceptos y prácticas que cada día pierden vigencia, por ejemplo, mientras la mujer busca su liberación, el hombre aún busca someterla como si no tuviera capacidad de libertad; muchas veces decide por ella creyendo erróneamente que solo sus verdades son verdades sin contar con la capacidad de decisión de la mujer.

En la práctica de la heterosexualidad, la ternura es propia de la mujer y la brusquedad del varón, por eso la mujer gusta de enamorarse de hombres corpulentos y fuertes para someterse antes que poder compartir la ternura y las caricias como una forma de expresión amorosa.

Aún a veces, las mismas caricias se convierten para quien

las recibe en conflicto pensando que su cuerpo no puede ser tocado ni aún con la mirada de aquel que se siente enamorado. Cuando se dan estas expresiones de sentimiento amoroso, se cree haber pecado sexualmente llegando a absurdos de considerarse imposibilitadas de asistir a actos religiosos o por el contrario toman la religión como un refugio que les permite desahogar su inconformismo, rechazo y de pronto hasta odio a sus actuaciones, haciendo su existencia más amarga por encontrarse sumido en la depresión fatigada de ser o no querer ser, como si todo lo que vive el ser humano tuviera que estar normalizado y consentido por la iglesia. Para muchas mujeres, la relación sexual es concebida como menos placentera para ella y que solo se accede a aquello por hacer sentir bien al "ser amado", validando esta expresión están los resultados de la investigación de Kinsey en el año 48, en la que encontró que el "hombre tiene durante su vida más orgasmos que la mujer", este resultado es fruto de la plasticidad en nuestra constitución como para dejarnos moldear por la cultura; aprendemos a comportarnos, creemos que es lo normal y generalmente actuamos regidos por las sanciones sociales. Para hoy ya se esta debatiendo esa concepción frustrante de la limitada capacidad femenina para el placer sexual y muchos han resuelto este conflicto

pese que para otros aún es un dogma.

Las creencias religiosas como causa de conflictos. atraviesan y superan todos los niveles de la experiencia sexual en las mujeres, con grandes implicaciones para su realización como persona y como miembro de pareja.

Se cree todavía que la carencia o disminución de deseo sexual, la dificultad o carencia de excitación y orgasmo, es símbolo de virtud en la mujer, la cual se contrapone al potencial sexoerótico, esto amerita repensar la historia sexual personal, y precisar si hemos tratado de descubrir los propios deseos y capacidades, o nos desgastamos luchando contra ellos por que no se ajustan a las características orgásmicas como indicador de logro y salud sexual, cosa muy distinta sería que la opción de vida sea la virginidad y soltería a engañarse con falsos conceptos de pureza y vivencialidad temerosa de su propia sexualidad.

Otro caso típico generador de conflicto, es la lucha interna que sufren muchas personas entre lo que se concibe como fidelidad y la falta de lealtad al otro, lo que conduce una lucha interna entre decidir a amar al ser con

el que verdaderamente se comprenden y permanecer atado por superfluo afán de no causar o causarse daño. así mismo se cuestión que ocurre si la sexualidad es fuente permanente de placer pero con gran frecuencia produce sufrimiento en lugar de goce?. Algo importante en la clarificación de las propias posibilidades sexoafectivas y sus formas expresivas. Bien se sabe que en la obtención del goce sexual incide directamente el autoconcepto o sea el aceptarme como creo que soy, aunque no corresponda a la imagen que otros tienen de uno o del modelo estereotipado. Cada persona debería preguntarse si se da o no tiempo y permiso para sensibilizar diferentes zonas, si da rienda suelta a la fantasía y a la emoción sexual, si se permite perderse en la intimidad, si está dispuesto a nuevas experiencias o si le coloca muros y armaduras a la propia expresión sexoerótica. Los fenómenos internos tienen tanta trascendencia como las circunstancias externas. Del modo como se reaccione a todos estos postulados, se puede entrar en conflictos o liberarse de ellos y gozar la sexualidad.



5. HOSTILIDAD Y APROBACIÓN SOCIAL

Entre la hostilidad y aprobación social hay conflicto. ya que mientras deseamos expresar nuestra hostilidad por otro lado tenemos las consecuencias de rechazo ante el grupo.

Ante una situación frustrante los seres humanos reaccionan de distinta manera. unos pueden asumir una posición positiva ante el fracaso, superar la frustración y tomarlo como una experiencia. Otros adoptan una posición negativa dejándose llevar por el conflicto y generando angustia y estrés y aumentando los problemas; unos pueden reaccionar de acuerdo a la realidad mientras que otros fantasear. unos se manifiestan agresivos para soportar y vencer las frustraciones. otros que no se ajustan a la realidad tienden a evitar la angustia y ansiedad, otros se reprimen para olvidar las circunstancias que pueden producir la ansiedad. otros se engañan a sí mismos.

Tanto en el ambiente educativo, familiar y otros perpetuar la divergencia produce en la mayoría de las personas sentimientos negativos que hacen expresarse en forma rígida, que depende en cierta medida de la personalidad o de la crianza que haya recibido y que a la postre se refleja en modelos comunicativos inapropiados, una persona que se encuentre en conflicto siente el deseo de romper los enlaces circundantes viciosos. La permanencia en la crisis puede generar daño tanto psicológico como físico, ya que puede convertirse en un hombre que maltrata, esto puede darse en cualquier mente que puede ser contaminada por el ambiente, como también puede ser la comunicación distorsionada, generando posturas de agresividad y defensiva. Las actitudes agresivas pueden ser en forma verbal, corporal, o con el silencio y la indiferencia, desinterés, la falta de querer compartir, la posición intransigente, la violación de la privacidad y muchas otras cosas mas, son las que influyen en las buenas relaciones interpersonales que debe tener un individuo con su entorno, cuanto se habla de conflictos se pueden referir a cualquier tipo social, político, religioso, etc..

A nivel institucional los conflictos de la escuela según Francisco Cajiao, se refiere a:

- Actitudes y comportamiento de los alumnos con respecto a los fines establecidos por las instituciones escolares: bajo rendimiento académico, hurto, irrespeto, vocabulario soez, mala relación entre compañeros fuera y dentro de la institución.

- Actitudes de comportamiento de los directivos y profesores en el ejercicio del poder: abuso de autoridad, verticalidad en las decisiones, irrespeto, discriminación, favoritismo, compadrazgo, indiferencia, temor a perder el poder, incapacidad para manejar el grupo, perdida de autoridad.

- Actitudes de disputas entre compañeros, enfrentamiento entre docentes, agresividad, imposición del más grande o más fuerte sobre los demás, aislamiento de los más débiles o pequeños, roscas.

- Actitudes y comportamientos de los padres: falsa autoridad, incomprensión, imposición, deslealtad, doble moral, indiferencia.

Con respecto a estos conflictos, puede advertirse que son superables si hay decición de acción y cuesticnamiento por

parte de cada una de las partes implicadas y sobre todo como enfrente la autoridad responsable de generar un ambiente acogedor, y que sea capaz de orientar procesos de reconciliación, evitando acrecentar más los conflictos, agudizando las discrepancias nocivas. Aquí es conveniente analizar si se usó alguna estrategia o procedimiento técnico para administrar el problema, de suerte que la toma de decisiones responda a un proceso y sea justo e imparcial, sin que haya vencedores y vencidos.



6. ORIGEN DE LOS CONFLICTOS

Hay una serie de factores que ocasiona conflictos en los niños y aún en los adolescentes, entre estos factores se pueden mencionar:

6.1 LA FAMILIA

Los niños que provienen de familias inestables, sus padres tiene conflictos conyugales, expuestos a un sistema de valores confusos e inconsistente, lo que afecta su estabilidad.

Estas relaciones interpersonales, los niños tienen una mayor dependencia de los contactos extrafamiliares y diferente al grupo familiar y por lo general muy poco recomendable para ellos; son más leales a los amigos que a los padres y hermanos. Sus temas de conversación

generalmente tienden hacia la reconstrucción de escenas de riesgo y agresividad.

En el plano emocional se manifiestan inseguros, presentan con mucha frecuencia conflictos con sus padres y sufren inhibiciones y frustraciones. Tienen tendencia a sentirse angustiados y deprimidos y desconfiar del mundo de los adultos. Sus conflictos emocionales suelen reflejarse en un rendimiento académico deficiente, se angustian con facilidad y se sienten menos felices y adoptan una actitud agresiva y negativa hacia el ambiente que les rodea.

Empieza a dejar ser niño y viene la lucha entre su autonomía y dependencia, debido a las presiones sociales que le imponen responsabilidades y lo alejan del proteccionismo propio de la plena niñez.

Presentar inconsistencia en los sentimientos de autovaloración y son el origen de problemas emocionales como la depresión, la susceptibilidad excesiva y la vulnerabilidad a la crítica. En circunstancias normales, los muchachos superan gradualmente las dificultades propias de su edad y solamente en situaciones adversas y en los casos de desarrollo abrupto, pueden llegar a convertirse en

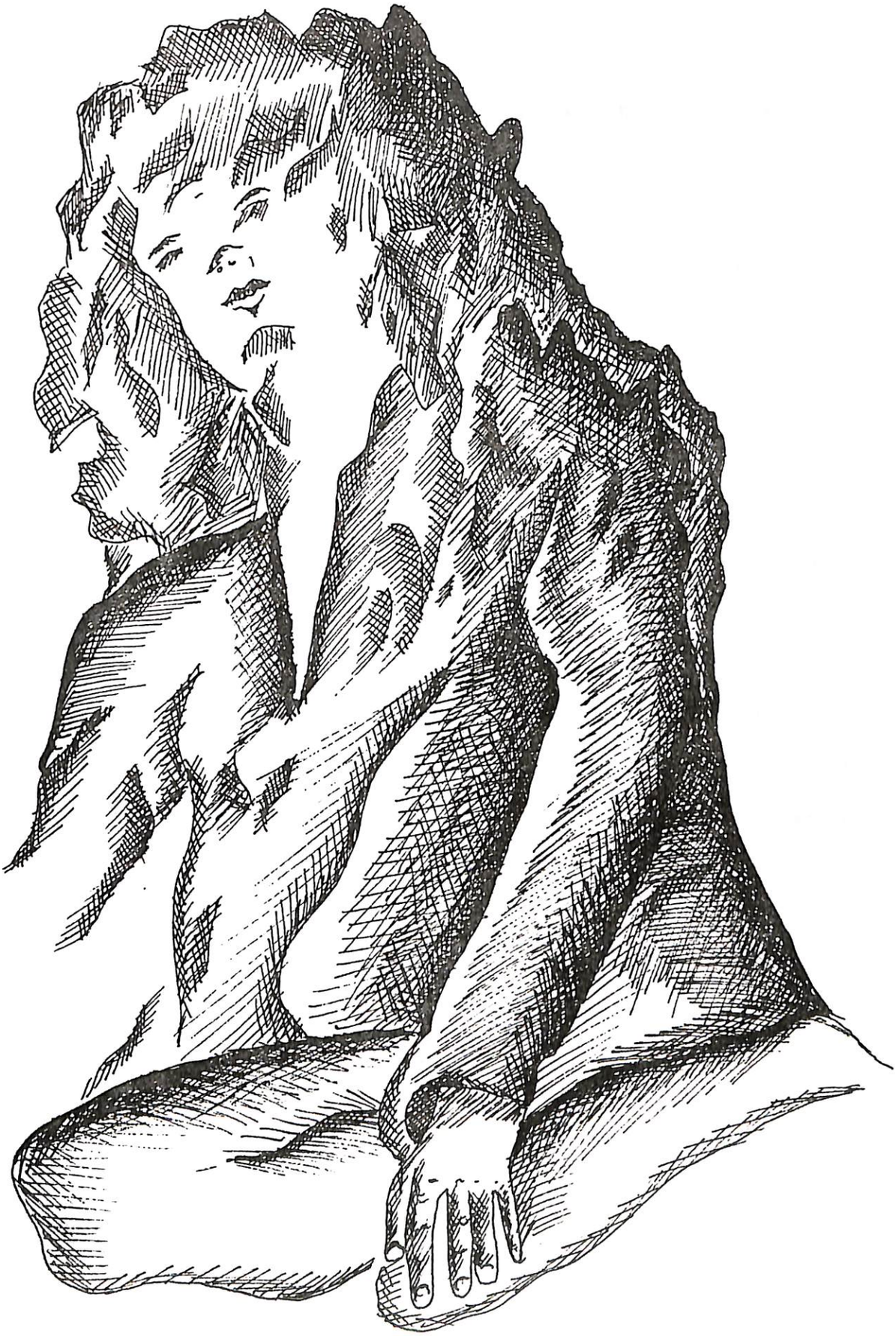
problemas permanentes.

Gran parte de los esfuerzos de Manzini, tienen por objeto atenuar el aspecto psiquico del conflicto, preparando el terreno para resolver las cuestiones fundamentales.

Para Manzini la palabra conflicto lo utiliza para designar: competencia, oposición, incompatibilidad, falta de armonía, antagonismo, disputas. El conflicto merece un examen muy detenido. lo que significa y las acciones que su existencia origina son un factor decisivo en nuestra capacidad a un para la buena administración de la organización.

El antagonismo y las pugnas. la irreconsiliabilidad indican que no es posible una solución satisfactoria y daña a las personas e intereses.

El conflicto es el proceso que comienza cuando una de las partes se da cuenta que la otra ha frustrado alguno de sus intereses, sin considerar el conflicto al interior de la persona.



6.2 UN TESTIMONIO SOBRE LA VIVENCIALIDAD DEL CONFLICTO

Adriana, es una señorita que nació en un hogar ejemplar, donde sus padres le brindaron afecto, ternura, amor y le inculcaron buenos modales, tales como respeto a sí misma y a los demás, la responsabilidad, la sana moral y el buen comportamiento.

Creció en medio de la alegría y la permanente compañía de sus padres, disfrutando de la comprensión de la comodidad económica de la que disponían.

Estudió en uno de los mejores colegios de la ciudad de Pasto, en donde sobresalió por su rendimiento y facilidad para convivir entre sus compañeros. Sus padres estuvieron pendientes de todo cuanto aconteciera a su alrededor, dejando que tomará sus propias decisiones, facilitando así que crezca en el respeto, en la autonomía y responsabilidad. Fue muy consentida, permitiéndole que conociera muchos países del mundo, con sus culturas, costumbres y diversas formas de vida.

Cuando jovencita, muy alegre, llena de ilusiones y esperanzas, murió su madre, teniendo que soportar el



inmenso dolor por la partida del ser más querido: generando en su vida un inmenso conflicto que solo con la ayuda y cariño de su padre pudo salir adelante.

Más tarde, cuando apenas se superaba del trágico dolor de haber perdido a su madre, la vida vuelve a hacerle una nueva jugada y cuando cursaba el último año de bachillerato, fue visitada y engañada por su prima, quien la indujo al consumo de marihuana, durante un periodo mas o menos considerable, cuando su padre se dio cuenta y se propuso ayudarla para que superara este problema, sin que por su parte se obtuviera un resultado positivo, ya que el poder del vicio era más fuerte, dejándose deteriorar cada vez más, aunque era consciente del dolor que producía a su padre, y que estaba undida en el poder del vicio, bajo el espejo de su amigo, surge en ella un hilo de esperanza y empieza a debatirse entre quedarse o salir del consumo de la maldita yerba. Piensa que estaba equivocada y con su amigo se retan a buscar la alternativa de liberarse de l vicio y empieza su viaje de retorno a una vida de diálogo, comprensión, apoyándose en la bondad y entendimiento de su familia y el soporte que le ofrecieron los "alcohólicos anónimos", para lograr una pronta pero segura rehabilitación.

211125--
Universidad de Nariño
BIBLIOTECA
ALBERTO QUIJANO GUERRERO



Con su amigo, se propusieron continuar juntos, compartir sus deterioradas vidas con la esperanza de recuperar un situal en la sociedad que les garantizara sentirse dignos. Lleno de amor y de ilusiones su amigo le construyó en un tugurio de esta ciudad, una casita de cartón donde tuvieron un ambiente acogedor, lleno de paz y tranquilidad.

"Su amigo David, se engalana con los mejores encajes de colores, empieza a irradiar su magnetismo para atraerla y llevarla junto a él; ella se queda asombrada ante tanto resplandor se confunde por un instante, al querer salir en pos de él; pero sus manos no alcanzan y lo mira tan lejano que no es capaz de llegar, sinembargo abre sus bellos ojos de azul intenso, y sus largos brazos de verde esperanza, como incitándola a su encuentro, lucha por alcanzarlo pero desmaya. Al fin, puede mirar su boca roja carmecí cautivan su mirada y empieza a volar al infinito. David, hizó que el camino se iluminara y llegara hacia a él. Con un gran apretón de manos y un beso de amigo le enseñó que los imposibles que aparecen en nuestro diario vivir pueden un día convertirse en realidad, con fé y optimismo llegarán a la meta propuesta."



"David de mis sueños
brilla ya en el firmamento
haz realidad mis ensueños
aunque sea por un momento

Ven acércate a mí
deja que en tu regazo pose
mi alma enamorada
para perderme siempre
en la profundidad de tu morada

David, como te quiero
ya sin ti no viviré
eres mi buen compañero
mi amigo y mi consejero".

Hoy tienen donde vivir, un hogar aunque sencillo y falto de elementos necesarios, es donde reina la armonía y la comprensión; puede faltar la comodidad pero nunca la tranquilidad y el amor y así noche a noche sueñan con un futuro mejor, no pueden aún creer como salieron de su infierno maldito que los condenaba a morir.

Su padre murió sin ver terminada su obra, pero él desde el



cielo alcanzó lo que en vida se propuso, ver a su hija feliz libre de toda atadura para alegría de toda su familia.

7. PROCESO DE CONFLICTO

El proceso es la manera en que el conflicto se desarrolla y como la gente trata de resolverlo.

Primero, es importante analizar, en sus distintas facetas, los medios de comunicación. La comunicación puede empeorarse en la medida en que sube la intensidad del conflicto; cuando más intensa peor es la comunicación. Esto es posible por que al intensificarse el conflicto, la gente busca apoyarse cada vez más en su postura y cada vez menos en escuchar al otro. Es corriente que se recurra a exteriorizar el adversario o a insultarle, ejemplo: se le dice enfermo, temático, estás obsesionado, etc., la comunicación se deteriora en una serie de acusaciones personalizadas que poco tiene que ver con los problemas esenciales. A esto se le añaden dos fenómenos más: se generaliza cada vez más el problema y, por lo tanto, proliferan los conflicto. Entonces, ya no se trata de un

asunto concreto, sino de toda una serie de diferencias mezcladas y confundidas hasta el punto de que no se sabe donde empieza ni terminan. Además, el resultado de esto es que la gente se hecha la culpa. Así las miradas se echan siempre hacia el pasado, al establecer la culpabilidad del otro. No se piensa en qué hacer ahora para regular el futuro de la relación, sino en infligir daño al otro y demostrar su falta. Finalmente, las personas en conflicto por lo general buscan a otros para apoyarse. Se habla del otro en vez de hablar con él. Esto perpetua la mala información, los estereotipos y la formación de coaliciones que a nada conducen. Finalmente, al intensificar el conflicto, las influencias moderadoras se reemplazan por los extremistas.

A veces se distinguen entre el conflicto innecesario y el conflicto real, formándose un todo que es la dinámica y la estructura del problema. El conflicto real, es el fondo, lo que llamamos las diferencias esenciales, o sea aquellos puntos que separan a las personas; al contrastarlo con el conflicto innecesario que se compone de cosas como: la mala comunicación, los estereotipos, la desinformación, el mal entendimiento del proceso. "*En cambio, la parte real de un conflicto se basa en las diferencias esenciales, las*

necesidades y los deseos distintos de cada uno". (7) tales como las diferencias de opiniones sobre el procedimiento a seguir; el criterio para tomar una decisión, las diferencias de valores; las cuestiones concretas de dineros, tiempo, temas, derechos, compensaciones, etc..

El conflicto real, a cualquier nivel, se arraiga en el poder y la estima propia, las disputas interperconales se fundan en la percepción de que la otra persona impide o dificulta la realización de los deseos, intereses o necesidades de uno, siempre es cuestión de si puedo conseguir lo que deseo y el conflicto estalla cuando lo que quiero es incompatible con lo que el otro quiere o hace. En medio de esta oposición percibida, el poder tiene que ver con la influencia mutua. En un conflicto pueden influir el nivel educativo, el nivel económico o social, acceso a las fuentes de información, capacidad de manipular o engañar (mentir) haciendo creer como verdad algo falso. Por otra parte, el encontrarse en oposición con otro lleva a valorización personal; se piensa en que ha sido desafiado, cuestionado o afrontado. Al reaccionar surgen

7 LEDERACH, Juan Pablo. Revista Educación y Desarrollo. No. 11. 1990. Uruguay. p.131.

preguntas tales como: Qué responderé? qué pensarán los demás? qué dirá mi mamá? mantendré mi dignidad?, esto impulsa la reacción en una dirección al personalizar el conflicto, es decir, se responde a la persona que nos desafía y no a los asuntos esenciales que causan el conflicto. Esto lo intensifica y polariza, generando más distancia entre las personas.

Octavio Paz, en su obra "El Laberinto de la Soledad", expresa de la norma que "no hay que rajarse" como consecuencia del proceso del conflicto, ya que se cree que uno no puede perder, no puede permitir que el otro le gane y para evitarlo atacamos al otro, cuestionando su persona e integridad, sin embargo personalizar el conflicto solo sirve para confundir el problema y erróneamente se piensa que mantenemos la dignidad, el poder, solo cuando vencemos al otro, pese a que se puede mantener la dignidad y a la vez hacer frente al conflicto sin personalizarlo. En síntesis, un conflicto no se regula constructivamente si las personas conciben su situación en términos de afán, en que se han de defender del otro, porque esto determina que solo existen dos posibles resultados: perder o ganar, por lo tanto suelen mezclar sus sentimientos y emociones con los hechos y casi siempre toman una sola postura de cómo se

debe resolver. (8)

Por lo general el conflicto empieza con la experiencia de frustración por una o ambas partes (David R. Hampton : 1989) que pueden ser individuos, grupos u organizaciones respeto a su capacidad de alcanzar uno o más metas. En segundo lugar, la parte frustrada interpreta o conceptualiza la situación y crea una imagen subjetiva con una explicación de la causa de la existencia del problema, incluyendo o no sus consecuencias. En tercer lugar, la parte frustrada se comparte. conforme a la conceptualización del frustrado puede llevar a reacciones negativas de la otra parte produciendo un resultado.

8 HAMPTON, David. Administración. México. Mc Graw - Hill. Tercera edición. 1992.

8. FUENTES DEL CONFLICTO

A nivel de instituciones hay varias fuentes de conflicto: diferencias y defecto de personalidad, actividades interdependientes en el trabajo: metas distintas: recursos compartidos, diferencias de formación.

8.1 DIFERENCIAS Y DEFECTOS DE PERSONALIDAD

Las partes en conflicto suelen afirmar que alguna deficiencia o rasgo negativo del otro desencadena el conflicto, el sujeto no reconoce sus sentimientos. y no habla con franqueza acerca de ellos, en otras palabras, el diagnóstico preventivo de un defecto de la personalidad como fuente del conflicto es a menudo evidencia de la clase de ruptura de la comunicación y comprensión. Hay individuos, cuyas formas de relacionarse son ásperas y molestas debido a que sobrecargan sus relaciones con

conflictos internos.

- En forma repetitiva y compulsiva recrean la misma clase de sentimientos negativos y su tensión en las relaciones con las demás personas.

- En las diferencias de información y percepción provienen de las divergencias en los papeles y responsabilidades. En cierto modo, la estructura organizacional, los sistemas de premios, sistemas de estímulos entre otras, dan origen a conflictos.

En la medida en que cambian las expectativas y la perspectiva, la vida se torna confusa, se crea un impacto en los sentimientos de tal manera que las divergencias empiezan a cobrar sentido dando de esta forma origen al conflicto.

8.2 LA DIVERGENCIA NO ES CUESTION DE SEXO: ES HUMANO

No es suficiente un solo hombre, se requiere de dos o más seres humanos para que se de una comunicación y por ende para que vivan el medio en que se encuentran, de tal manera

que establezcan una relación, expresando en toda forma sus apreciaciones, gustos que de por si particularizan a cada individuo, haciéndolo diferente en algún punto de vista, lo cual no va a concordar con el otro, generando así la divergencia. Generalmente esto se produce con más fuerza en los individuos que han recibido modelos de crianza defectuosas, haciendo a su vez que el ser humano sea inseguro, desconfiado que no le permite ser una persona capaz de entenderse y mucho menos de comprender a los demás, permitiéndoles actúen sin demostrar enojo, rabia o fastidio por sus actuaciones.

"Un ser humano seguro y confiado no tendrá que ocultar cómo se dan sus sentimientos, pensamientos, y acciones. Un confuso mantendrá una careta para protegerse." (e)

Cuando un sujeto se relaciona y hace amistad con otra generalmente muestra facetas diferentes a lo que él es, más aún si el caso es de conquista, y por el miedo a perder hace que no pueda ser él mismo, que se esconda en una coraza protectora de mentiras y falsa identidad y por

---

e ACUÑA CAÑAS, Alonso. Enciclopedia del sexo y la educación sexual. Tomo 3. 1996.

cierto lo puede llevar a alcanzar lo que se propone pero solo por un instante, ya que en un momento dado puede ser descubierto. Es ahí donde salta su verdadero yo, y pasa hacer ya no un problema individual sino de grupo, por que no aceptan los demás el engaño y en pro de su falsa identidad lo aíslan, claro está que esto dependiendo en gran medida de su actuación y de la de los que lo rodean, lógicamente esto desencadenará en divergencias que si no son resueltas a tiempo y como es debido, provocará malestar y profundos conflictos.

Cuando existe un noviazgo todo es bello, las promesas son grandes y conmovedoras, la amabilidad es encantadora, pero muy diferente es cuando se llega al matrimonio, las divergencias y los conflictos empiezan por que cada uno reclama las promesas que fueron hechas y no se han cumplido.

Por otro lado está la razón, donde cada uno piensa que la tiene y por lo cual lucha sin darle la oportunidad al otro o permitir el diálogo confrontando sus pensamientos, para así llegar a un acuerdo razonable.

En algunos de los casos, uno de la pareja termina

cierto lo puede llevar a alcanzar lo que se propone pero solo por un instante, ya que en un momento dado puede ser descubierto. Es ahí donde salta su verdadero yo, y pasa hacer ya no un problema individual sino de grupo, por que no aceptan los demás el engaño y en pro de su falsa identidad lo aíslan, claro está que esto dependiendo en gran medida de su actuación y de la de los que lo rodean, lógicamente esto desencadenará en divergencias que si no son resueltas a tiempo y como es debido, provocará malestar y profundos conflictos.

Cuando existe un noviazgo todo es bello, las promesas son grandes y conmovedoras, la amabilidad es encantadora, pero muy diferente es cuando se llega al matrimonio, las divergencias y los conflictos empiezan por que cada uno reclama las promesas que fueron hechas y no se han cumplido.

Por otro lado está la razón, donde cada uno piensa que la tiene y por lo cual lucha sin darle la oportunidad al otro o permitir el diálogo confrontando sus pensamientos, para así llegar a un acuerdo razonable.

En algunos de los casos, uno de la pareja termina

fusionándose con su compañero, pese a sus criterios por que no termine esa relación, convirtiéndose en un ser sumiso sin autoridad moral, traumático que solo puede hacer lo que le parece a escondidas del otro, con todo el miedo del caso, que con el tiempo lo llevará a tenerle odio por haberle truncado las posibilidades de desarrollarse como un ser capaz de decidir.

Para muchas mujeres, el no trabajar y estudiar por culpa de su pareja, ya que él piensa que solo él puede y debe hacerlo, las ha llevado a un conflicto del cual no han podido salir y que desafortunadamente las convierte en seres rencorosos por ese pasado de sumisión que no es ha permitido su desarrollo personal.

En ocasiones la pareja tiene miedo al diálogo, por que el tratar de hacerlo significa peleas, discusiones y no alternativas que puedan hacerlos felices. Es el patético caso de los celos, cuando su manifestación se torna enfermiza y se sale de la realidad dándole una imaginación desbordante donde el trata de jugar al adivino y sobre todo tratando de deducir el por que de su comportamiento, es así como se va perdiendo la ternura, la sensación de cercanía, la confianza, siendo un artífice de todo esto el silencio.

Cada ser humano está en condiciones de encontrar diversas formas para resolver conflictos. Pero si la conciencia de la divergencia, la imposibilidad de manejar la situación agudiza el conflicto, se vuelve casi imposible los modos de comunicación.



9. LA DIFERENCIA COMO FUENTE DE CREATIVIDAD

En las relaciones personales juega un papel muy importante el auto estima y el amor por el otro.

Cuando el ser humano está dotado de una alta capacidad creativa y se encuentra en un medio apropiado con la persona que ama, (el amor no quiere decir ser iguales) permite que sus fantasías, juegos, lo hagan feliz a él y a su pareja. Parece extraño pero una de las partes de la creatividad es el aprender a pelear, donde deben ser honestos, cuando se genera una diferencia sea cual sea su punto de partida, el individuo debe tener claras sus ideas, permitirle que su compañero se exprese, dándole a entender que es válido lo de los dos, sin buscar culpables y mucho menos tratar de hacerse la victima.

El juego puede ser una salida si el otro está equivocado y se lo quiere hacer caer en cuenta de su error, haciéndole

entender con comparaciones diversas circundantes en el medio. Esto se puede hacer utilizando elementos sencillos, siempre y cuando el individuo le de rienda suelta a su imaginación. Si se consigue el entendimiento por la otra parte no se debe caer en el error de hacer sentir al otro como el equivocado y él cómo el triunfador, ya que se puede terminar en falsas relaciones de poder.

La diferencia es uno de los motores que le permite manejar su espacio tratando de complementarlo con el otro, la aceptación de las decisiones de su pareja, así no este completamente de acuerdo le permitirá desarrollar creativamente algo que complemente lo admitido y pueda ser soportado o visto por ambos y por los demás.

El juego de pareja puede romper con mitos, prejuicios, ya que cada uno aporta sus experiencias, vivencias, fantasías sin límites, haciendo así posible una relación exitosa capaz de suprimir cualquier sensación de culpabilidad por haberse expresado con autonomía, valor, aprendiendo a vivir como dos seres humanos, que buscan la felicidad a través del éxito del juego.

Todo ser humano puede ser creativo y utilizar sus

diferencias, como la edad, status, rol, sexo y demás para poder enseñar y aprender del otro en la medida en que exista el deseo de querer entender, ser el mismo y por ende andar en busca de la felicidad.

10. CONSECUENCIAS DE CONFLICTO

El conflicto puede ocasionar consecuencias negativas y positivas. Los que intervienen en un conflicto experimentan una corriente de sentimientos de malestar, antagonismo y hostilidad. Tales sentimientos pueden liberar repentinamente mucha energía que se moviliza para la huida o la lucha. Los intensos sentimientos negativos pueden originar una ruptura de la relación: las dos partes hacen suposiciones poco favorables sobre los motivos, actitudes e intenciones del otro, se hacen planes para perjudicar al otro, se tiene una visión del otro como persona muy mala, se distorsiona la información, los participantes hablan solo con aquellos que les simpatizan y que coinciden con ellos en su visión de las cosas.

El conflicto tiene también un aspecto positivo pues el conflicto excita al hombre, cierto grado de estimulación y tensión en contraste con el aburrimiento en un extremo y

con el pánico en el otro: coexiste a menudo con un mejor desempeño y una sensación más intensa de disfrute.

David Hampton (10), comenta que cuando los participantes someten sus ideas a la crítica, suelen llegar a soluciones más satisfactorias. Confrontar y discutir las discrepancias prueba los fundamentos de las suposiciones.

211125--
Universidad de Nariño
BIBLIOTECA
ALBERTO QUIJANO GUERRERO

10 HAMPTON, David. Administración. Mc Graw - Hill. 1995. p.75.

11. ADMINISTRACION DEL CONFLICTO

El conflicto se lo puede afrontar mediante la suavización. dominio, compromiso y solución negativa de los problemas. La suavización como método para superar el conflicto, puede ubicarse en las expresiones de los profesores, L. Brown y Mary Parket Follet: "Otra manera de manejar el conflicto consiste en vestir aceite en las aguas agitadas y suavizarlas. Por desgracia cuando los problemas se liman, rara vez parecen resolverse por si mismo, de hecho, con frecuencia se presentan más pronto y empeorar cuando no se toma medida alguna".

Esto parece muy lógico y cuando hay la tendencia a suavizar el conflicto las organizaciones menos eficientes, buscan restarle importancia al asunto, niega que existe el problema o lo tratan superficialmente.

El dominio es algo que todo mundo reconoce. Puede ser el

simple ejercicio del poder y tal vez produzca mucho más malestar en una institución con poco poder. Un ejemplo de ello es la maestra que atiende a 40 niños que interrumpe con tono fuerte la solicitud de atención de uno de ellos y dice: "Yo soy la profesora y aquí mando yo".

Por otra parte, si una debilidad de la suavización consiste en que el problema pasa inadvertido y empeora, una deficiencia del dominio es que el dominado no obtenga nada y se moleste quizá la resolución haya sido rápida pero poco satisfactoria como una (Rosabeth Moss Kanter: 1993). La derrota puede considerarse como una humillación y la cooperación futura será más difícil de conseguir.

El compromiso significa que cada parte renuncia en cierta medida a aquello que desea inicialmente, es conformarse con algo con el fin de que el conflicto sea resuelto. El compromiso puede producir soluciones que *"satisfacen"*, es decir que satisfacen corto grado de interés original, suficiente para poder pasear a otras cosas, pero cuando no satisface a las partes, el compromiso pierde prestigio.

La solución integrativa de problemas es un método que encontramos solución que satisfaga por completo los

intereses de las partes y consta de tres partes: identifica los intereses esenciales o subyacentes de ambas partes. busca opciones o identifica las consecuencias que tienen para las dos partes o identifica la alternativa que sea más satisfactoria.(11)

Se basa en un intercambio objetivo de información verifica. exige confianza y factibilidad. se funda en la conceptualización del proceso como un medio capaz de producir dos vencedores. No existe un vencedor y un perdedor.

11 PARKER FOLLET. Mary. Los conflictos en las empresas. Mc Graw - Hill. México. 1991. p.197.

12. MODO DE CONFLICTO

En el siguiente cuadro encontramos cinco modos de resolver el conflicto (K.W. Thomas "Toward Multi-Dimensional values in Teaching")

MODO DE CONFLICTO	SITUACION
COMPETENCIA	- Cuando es indispensable una acción inmediata y decisiva. - En cuestiones importantes donde hay que tomar medidas poco populares, por ejemplo, imposición de reglas de poca aceptación de disciplina. - En cuestiones vitales para el bienestar de la compañía cuando los ejecutivos saben que tener la

razón.

- En contra de personas que aprovechan el comportamiento no competitivo.

COLABORACION

- Encontrar una solución integrativa cuando ambos grupos de interés son demasiado importantes para llegar a un compromiso.
- Cuando el objetivo es aprender.
- Combinar las ideas de personas con diferentes puntos de vista.
- Lograr la adhesión al incorporar los intereses en un concurso.
- Resolver los sentimientos que han obstaculizado una relación.

COMPROMISO

- Cuando las metas son importantes, pero no compensan el esfuerzo ni la posible desaparición de roles más asertivos, cuando comparecientes con igual poder se comprometen a obtener metas mutuamente excluyentes.

- Para lograr arreglos ante cuestiones complejas.
- Para llegar a una solución satisfactoria bajo la presión del tiempo
- Como un respaldo cuando no tiene éxito la colaboración ni la competencia.

EVITACION

- Cuando una cuestión es insignificante o surgen cuestiones más importantes.
- Cuando no se perciben probabilidades de satisfacer los intereses personales.
- Cuando las consecuencias negativas superan a los beneficios de la solución del conflicto.
- Para lograr que la gente se tranquilice y recobre la objetividad cuando la obtención de información es más importante que tomar una decisión inmediata.
- Cuando otros pueden resolver mejor

- Para lograr arreglos ante cuestiones complejas.
- Para llegar a una solución satisfactoria bajo la presión del tiempo
- Como un respaldo cuando no tiene éxito la colaboración ni la competencia.

EVITACION

- Cuando una cuestión es insignificante o surgen cuestiones más importantes.
- Cuando no se perciben probabilidades de satisfacer los intereses personales.
- Cuando las consecuencias negativas superan a los beneficios de la solución del conflicto.
- Para lograr que la gente se tranquilice y recobre la objetividad cuando la obtención de información es más importante que tomar una decisión inmediata.
- Cuando otros pueden resolver mejor

el conflicto.

- Cuando las cuestiones crecen o son síntomas de otros problemas.

CONDESCENDENCIA

- Cuando uno se da cuenta de que esta equivocado para permitir que se escuche una mejor propuesta para aprender y para mostrar que uno es razonable.
- Cuando las cuestiones son más importantes para otros que para uno mismo.
- Para conseguir la aceptación social en cuestiones posteriores para reducir al mínimo lo perdido cuando uno esta en minoría y pierde.

El conflicto es un aspecto inherente a toda sociedad y organización. en la medida que constituye una forma de relación social que por tanto se exprese en diversos escenarios y momentos: en familia, en la relación de padres y amigos. en la escuela. en la calle. en la relación con el

estado.

Para muchos, el conflicto ha sido considerado como un elemento desestabilizador de un orden establecido a preservar y por esta razón llamado a ser expulsado o evitado de la sociedad o de cualquier contexto pero a pesar de todo el conflicto ha sido considerado como un factor de cambio que dinamiza la posibilidad de desarrollo y de fortalecimiento de las comunidades, de los grupos y de los individuos.

El modo como es asumido y tratado el conflicto, tiene que ver fundamentalmente con la cultura política y el tipo de institucionalidad existente en una sociedad.

En el plano de las relaciones interpersonales cotidianas el manejo y la resolución de los conflictos están ligados a la practica o no de reglas de juego que regulan la convivencia. En este sentido, una lógica positiva o constructiva del conflicto, se deriva de una concepción democrática, que no significa justificar el conflicto sino comprenderlo y propiciar su desarrollo por vía del diálogo, haciendo de ese proceso una experiencia de cambio, de creatividad y de crecimiento personal.

En contraposición una caracterización negativa y anuladora del conflicto deviene de una lógica autoritaria, conservadora, esto es que la considera nociva, destructiva de por sí y por lo tanto que debe ser eliminado o sus causas o causantes sometidas y su expresión controlada o incluso aniquilada. La escuela a nivel del curriculo oculto ha privilegiado la última concepción, en efecto, al contenido de los textos, la concepción de la historia de la esencia y de la sociedad aluden por completo la importancia que para su desarrollo ha tenido el conflicto; las relaciones en la escuela someten al alumno a estatutos pre establecidos y a relaciones de autoridad donde es claro quien siempre tiene la razón.

El conflicto es su elemento necesario a tratar si queremos hablar de convivencia en el ámbito educativo. La posibilidad de acercarnos conceptual y metodológicamente a los interrogantes, el presentar los conflictos implicaría promover programas tendientes a ubicar el conflicto en el puesto que se merece, como resultado de formas de organización y de relación social en las que existe diferencias y que pueden convertirse en un instrumento de transformación y crecimiento. la convivencia y la ciudadanía.

13. ESTRUCTURA Y DINAMICA DEL CONFLICTO

Como lo plantea Lederach. 1990. para regular cualquier conflicto es necesario comprenderlo. identificar su origen. su desarrollo y sus soluciones. El conflicto siempre se basa en una relación social y por lo tanto suele aumentar o disminuir en intensidad. El surgimiento de un acontecimiento puede incrementar las tensiones entre las personas involucradas. Hay situaciones en las que el acontecimiento puede ser la causa de desavenencias entre los contrincantes o desacuerdos que se han de descubrir y que forman la base o estructura real de la relación de contraversión.

La estructura de un conflicto comprende tres elementos: la persona, el proceso y el problema o las diferencias esenciales. Por lo general se considera que la causa del conflicto es la incompatibilidad de objetivos o deseos de las personas. No obstante cualquiera de estos tres

aspectos puede ser la causa.

Para analizar el conflicto es necesario conocer quienes están involucrados, el papel que desempeñan y la influencia que ejercen, así pues los actores pueden estar directa o indirectamente involucrados en la actuación conflictiva. Quien esta involucrado en un conflicto tiene valores, intereses, necesidades, emociones y perspectivas sobre el problema.

Con respecto a los actores surgen el poder y al autoestima. Las disputas interpersonales se fundan en la percepción de que la otra persona impide o dificulta la relación de los deseos, intereses o necesidades del uno. El poder se refleja en el nivel económico, educativo y la necesidad de controlar y manipular lo que el otro desea.

La estima se refiere a una valoración personal de la situación que lleva a una personalización del conflicto lo que polariza aún más la situación en la medida que el problema viene a ocupar un segundo plano. Es necesario superar la posición para asumir una postura más objetiva y así no permitir que los sentimientos y emociones marquen definitivamente el problema.

El proceso es la manera en que el conflicto se desarrolla y como la gente trate de resolverlo. La comunicación es un aspecto importante en la forma como se trata el conflicto.

El problema o las diferencias esenciales. Es bueno diferenciar entre el conflicto innecesario y el genuino se basa en las diferencias esenciales, los asuntos y las pautas concretas de incompatibilidad son los aspectos concretos que separan a las personas. Entre estos están los intereses, las necesidades, las concesiones, criterios, opiniones o valoraciones. Por lo tanto, para intervenir y resolver un conflicto es necesario:

Clarificar el origen, la estructura y la magnitud del problema, establecer quien esta involucrado y quien puede influenciar en el resultado del proceso, concretar los aspectos más importantes a tratar. Distinguir y separar los intereses y las necesidades de cada uno.

Facilitar y mejorar la comunicación: controlar la actitud de generalizar, proliferar problemas y estereotipar, proveer un ambiente de diálogo para buscar soluciones verdaderas.

Trabajar sobre los problemas concretos que tienen las personas en oposición, separar las personas de los problemas o impedir la personalización, centrarse sobre los intereses y necesidades de cada una de las partes, establecer un ambiente de negociación.

14. UN FACTOR DECISIVO EN LOS CONFLICTOS

El ser humano mucho antes de alcanzar una conciencia desarrollada, desde la etapa prenatal manifiesta una actividad comportamental, mediante la cual a medida que crece desarrolla sus capacidades físicas, emocionales, mentales, antes de llegar el hombre a la madurez atraviesa una serie de estadios durante los cuales tiene contacto y relación con todo cuanto se encuentra a su alrededor, busca innovar y producir, desarrollando así su creatividad, dando esto rienda suelta a su imaginación, originalidad, sensibilidad, fluidez y capacidad para identificar problemas que lo lleven a buscar posibles alternativas de solución, aprovechando de las experiencias, el enriquecimiento de su personalidad.

El desarrollo del hombre no es un proceso de la simple maduración biológica, sino también de la adquisición de hábitos de socialización, existen varias clasificaciones de

los estadios de desarrollo humano, según Osterrieth, analizó 18 sistemas de clasificación en los cuales se perciben 61 estadios. Ejemplo: en el 1 año de vida. figura un estadio 7 de las 18 clasificaciones.

En el ciclo vital existen 3 grandes períodos : desarrollo, madurez y vejez, durante la primera etapa el niño muestra su potencial creativo, en el momento en que empieza a salirse de los parámetros o lineamientos establecidos en un trabajo que se les haya asignado, como el dibujo, canto, juego, las composiciones, etc.. Dándole la libertad de crear a través de su imaginación y fantasía, de tal manera que exteriorice su interior para que mediante la creatividad que es un factor indispensable en la vida, pueda desarrollarse como un ser humano, capaz de sentir, reflexionar y ser un agente participe de su medio.

El desarrollo del comportamiento humano, no termina durante la niñez o la adolescencia, es cierto que su desarrollo físico y mental alcanza el techo en la juventud y luego empieza a descender, pero por otra parte el comportamiento en cuanto a experiencias se refiere no disminuye con la edad sino que por el contrario aumentan, aquí la motivación juega un papel importante ya que mediante esta el individuo

sea cual sea su edad cronológica, manifiesta la necesidad de expresar, soñar, jugar, fantasear evocando eso que quizá ya se pudo estar olvidando, más no olvidar esa capacidad que tiene de crear, ya que esto siempre se va a encontrar inmerso durante todos los días de su vida. Ya que siempre se mantendrá sensible en condiciones normales.

La sensibilidad es un elemento fundamental en la vida del hombre donde la expresión placentera de los sentidos están al servicio de la creación o innovación de otros elementos a partir de unos ya concretos.

Existe una serie de modalidades pertenecientes a nuestra sensibilidad que están inherentes en los estímulos, receptores y sensaciones que es lo que permite actuar de X o Y manera, siempre y cuando las condiciones externas estén dadas para ello.

El tener la capacidad de escuchar, captar, analizar los mensajes hace que intentemos comprender el por que de sus actuaciones y da la posibilidad al oyente de poderse expresar y a la vez de ser escuchado, construyendo así un ambiente abierto al diálogo y sobre todo a la libre expresión, de tal manera que permita crear para él y los

demás, siendo esto fuente de experiencias que contribuyen en el desarrollo humano.

Si tomamos como ejemplo la sexualidad, una buena terapia para resolver conflictos es la exploración de los cuerpos con todos los sentidos, lo que hace posible aprender a divertirse, conocer y gozar de su sexualidad.

La creatividad y la capacidad de variar los juegos sin más limites que el espacio, que por cierto debe ser el apropiado lo cual hace que el ser humano se deshiniba siendo capaz de tomar la iniciativa, generando así emociones, siendo activo y receptivo, en este caso el juego sería una de las mejores formas para descubrir lo deseado sin que sea una tarea pesada que de pronto destruye o aniquila la personalidad e aquí la importancia de la espontaneidad.

La psiquis humana por el hecho de ser constructora de imágenes y fantasías, actúa tenazmente contra las represiones que se pueda tener.

Sin temor a equivocarnos podemos decir que una persona entre más inteligente es, mejores son sus creaciones

mentales, evoca con facilidad sus vivencias y fantasías en un momento dado compartiéndolas de tal manera que se sienta feliz y haga feliz a sus compañeros.

BIBLIOGRAFIA

ACUÑA CAÑAS. Alonso. Del sexo y de la educación sexual. Colombia. 1996.

ARIAS. Fernando. Introducción a la Técnica de Investigación en ciencias de la Administración y del Comportamiento. México. Trillas. 1993.

CATANIA. A. Charles. Investigación contemporánea en conducta operante. México. Editorial Trillas. 1989.

CIMPER. Los niños un mundo maravilloso y diferente. Revista Educativa. Bogotá. 1982.

LEDERACH. Juan Pablo. Revista Educación y Desarrollo. Noviembre 11. Uruguay. 1990.

LONDOÑO. Maria Ladi. Prácticas de Libertad. Cali. 1991.

ANEXOS

COPLAS

Dios me dá la bendición
para salir adelante
de esta mala situación
que me dejó tambaleante
la infeliz drogadicción

Gracias Señor por venir
a salvarme de este infierno
ya no quiero revivir
ese dolor tan eterno

Cuantas veces te clamé
para que tu me dirigieras
en ese instante llame
para que tu me acogieras

Hoy me siento muy contenta
voy volando como el viento
y cantando cual alondra
este bello sentimiento

Gracias amigos míos
por sanar todo mi ser
hoy yo tengo nuevos bríos
para ser otra mujer

Había un silencio en mis tristes noches
las estrellas brillaban muy lejanas
terminaron en mí esos reproches
y florecieron las rosas muy lozanas

Ví a mi padre alegre y satisfecho
danzando alegremente por mi encuentro
con un beso y con abrazo estrecho
salimos al camino del reencuentro

Juventud lozana y seria
nunca acudas a la droga
no caigas en la miseria
que poco a poco te ahoga

Esta vida ya cambio
ahora sueño muy feliz
para mi ya amaneció
pasó la noche infeliz

La familia es lo más bello
que tengo en esta heredad
Ella brilla cual destello
En la negra oscuridad

Empeñate a ser útil en la vida
y no caigas jamás en el fracaso
pues si tu fe está algo perdida
seguirás el camino hacia el ocaso

Procura estar siempre muy despierto
que el fracaso no tronche tu camino
el conflicto es algo muy incierto
que a menudo nos cambia de destino

La familia es el árbol que prodiga
alimento, sombra y gran cariño
desde el cielo mi Dios ya nos bendiga
como si fuera un inocente niño.

El éxito entusiasma nuestras vidas
nos hace vivir bien con los demás
porque con su libertad creativa
las noches tristes no volverán jamás

El éxito es poderoso
es percibir la divinidad
es mirar todo lo hermoso
y vivir con hermandad

Convierte nuestros sueños
en una bella realidad
apoya nuestros deseos
y nos dá la libertad.