1. **DATOS GENERALES**

| **RESPONSABLES EQUIPO DE PRODUCCIÓN** | Olga Constanza Bermúdez Jaimes | Registro revisión |
| --- | --- | --- |
| **Nombre Asignatura:** | Cátedra de la paz y resolución pacífica de conflictos | |
| **Experto Disciplinar** | Andrés David Alvarez | Octubre 2024 |
| **Asesor Tecnopedagógico** | Elizabeth Bermúdez Díez | Octubre 2024 |
| **Diseñador Instruccional** | Catalina Córdoba | Noviembre 2024 |
| **Validador de contenidos** | Luis Fernando Henao | Noviembre 2024 |
| **Diseñador gráfico** |  | Noviembre 2024 |
| **Maquetador web** |  | Noviembre 2024 |

| **U2** | **Unidad 2. Teorías y enfoques para la resolución pacífica de conflictos** |
| --- | --- |

* + - 1. **INTRODUCCIÓN UNIDAD**

La resolución pacífica de los desacuerdos, es una habilidad esencial en cualquier contexto social o profesional, y en esta unidad se tendrá la posibilidad de profundizar en los fundamentos teóricos y prácticos necesarios para enfrentar situaciones de confrontación, de manera constructiva. En particular, se explorarán teorías claves que explican el origen y las dinámicas de estos desafíos interpersonales, y se conocerán enfoques específicos como: la negociación, la mediación y el arbitraje. Estos conocimientos, nos permitirán transformar las divergencias en oportunidades de cooperación, algo indispensable en el contexto actual.

En toda interacción humana, es natural que surjan diferencias y, entender las teorías sobre estas tensiones, permite abordarlas con una mentalidad más constructiva. Como mencionan La Rosa y Rivas (2017), “el conflicto es parte ineludible de nuestra vida” (p. 9), y aprender a gestionarlo adecuadamente, es crucial para evitar que se convierta en un enfrentamiento destructivo. A lo largo de esta unidad, se analizarán teorías que explican los conflictos desde enfoques, tanto clásicos como contemporáneos, junto con modelos prácticos de mediación y negociación, aplicables en diversos entornos (Mirabal, 2003; UNITEC, 2016).

Para sacar el máximo provecho, esperamos que participe activamente en los debates y ejercicios de análisis. Esto permite, no solo internalizar los conceptos teóricos, sino también aplicarlos en contextos prácticos, desarrollando habilidades para enfrentar situaciones conflictivas. Como menciona Mirabal (2003), el éxito en la resolución de conflictos, depende de la habilidad para aplicar estos conocimientos de manera práctica, adaptándolos a cada situación. Un compromiso con el aprendizaje y la reflexión, será clave para el éxito de esta unidad.

En conclusión, esta unidad proporciona una base sólida en la teoría y práctica de la resolución de conflictos, preparándonos para contribuir a la creación de ambientes de paz y entendimiento en los futuros contextos personales y profesionales.

**INTRODUCCIÓN PARA LA PORTADA**

**Teorías y enfoques para la resolución pacífica de conflictos**

La paz y la resolución de conflictos son pilares fundamentales en la convivencia y el desarrollo de la sociedad. En esta unidad, se profundizará en las principales teorías y enfoques que explican el surgimiento de los conflictos, así como en métodos prácticos para abordarlos de manera efectiva y pacífica. Se explorarán herramientas como la negociación, la mediación y el arbitraje, que permitirán a los participantes transformar los desacuerdos en oportunidades de entendimiento y cooperación, esenciales en cualquier ámbito personal o profesional.

¡Prepárese para fortalecer sus habilidades en la gestión pacífica de conflictos y contribuir a la construcción de ambientes colaborativos y armoniosos!

* + - 1. **SÍNTESIS UNIDAD**

| **Vincular la síntesis de la Unidad 2** |
| --- |

**3. DESARROLLO CONTENIDO UNIDAD 2:**

**1. Teorías y enfoques para la resolución pacífica de conflictos**

La capacidad de resolver confrontaciones es una competencia altamente valorada en el ámbito profesional. Las teorías sobre los problemas de relación, nos ofrecen una perspectiva para entender sus causas y niveles de intensidad. En entornos educativos y laborales, como plantea González Rey (2016), “el conflicto, cuando es gestionado de manera adecuada, puede llevar a cambios transformativos” (p. 22).

**1.1 Principales teorías sobre resolución de conflictos**

El estudio de los conflictos, ha sido una constante en las ciencias sociales pues entender sus causas y dinámicas, es crucial para gestionar las relaciones humanas en diversos contextos. Desde esta perspectiva, la Unidad 2 explora las teorías clásicas que han definido el análisis de los enfrentamientos, proporcionando un marco para interpretar cómo y por qué surgen tensiones en las interacciones. Estas teorías, propuestas por autores como Karl Marx, Max Weber, Lewis Coser y Sun Tzu, ofrecen explicaciones sobre el origen de las disputas en ámbitos sociales, económicos y políticos, revelando que las diferencias no siempre deben ser vistas como elementos negativos, sino como oportunidades para el cambio y el desarrollo.

| **SLIDER** | | |
| --- | --- | --- |
| **Karl Marx** | Se enfocó en la teoría de la escasez de recursos, argumentando que los conflictos son inevitables en una sociedad dividida en clases, donde los individuos y grupos luchan por el control de los recursos materiales. Según Marx, "la historia de todas las sociedades hasta la fecha es la historia de la lucha de clases" (Marx, 1867, p. 10), lo cual implica que la competencia por los medios de producción crea tensiones estructurales entre las clases, generando un motor de mejora en la sociedad. Esta perspectiva permite entender cómo la competencia por recursos limitados puede llevar a confrontaciones en contextos tan diversos como el laboral o el educativo. |  |
| **Max Weber** | Contribuyó al análisis desde la teoría del poder, sosteniendo que las tensiones surgen cuando distintos grupos o individuos buscan imponer su autoridad o controlar a otros. Para Weber, el conflicto es una manifestación de la lucha por el poder y la influencia en la sociedad, donde “el poder se ejerce incluso contra la resistencia” (Weber, 1922, p. 45). Este enfoque permite interpretar tensiones en cualquier ámbito donde el control y la autoridad son factores centrales, como en la competencia por liderazgo en una empresa o la pugna entre facciones políticas. |  |
| **Lewis Coser** | Aporta la teoría funcional, proponiendo que, lejos de ser únicamente destructivo, el choque cumple un rol necesario al expresar tensiones subyacentes y ajustes permitidos en la estructura social. Coser sostiene que los conflictos pueden fortalecer las relaciones al proporcionar una vía para resolver diferencias y mejorar la cohesión del grupo (Coser, 1956). Este enfoque invita a verlo no solo como una fuente de tensión, sino como un proceso que, si se maneja adecuadamente, puede contribuir al crecimiento interpersonal y grupal. |  |
| **Sun Tzu** | En *El arte de la guerra*, introduce una visión estratégica sobre los conflictos. Aunque su obra se centra en el ámbito militar, sus principios sobre la importancia de conocer al “oponente” y el contexto que se aplican ampliamente en el manejo de situaciones conflictivas en entornos actuales (Sun Tzu, siglo V aC). Sus ideas refuerzan la noción que la estrategia y la preparación, son elementos claves para gestionar de forma efectiva, cualquier confrontación. |  |

En conjunto, estas teorías ofrecen una comprensión profunda y diversa sobre el conflicto, aportando herramientas para analizar y abordar las tensiones en diferentes ámbitos

| documento icono | El análisis de las teorías de conflicto, como la teoría de la escasez de recursos de Karl Marx, la teoría del poder de Max Weber, la teoría funcionalista de Lewis Coser y la teoría psicológica, proporciona un marco integral para comprender las tensiones sociales y económicas. Estas teorías permiten explorar desde la competencia por recursos limitados y las dinámicas de poder, hasta los aspectos funcionales y psicológicos de los conflictos, destacando cómo las interacciones entre clases, grupos e individuos pueden llevar a cambios significativos en la sociedad. A continuación, en el PDF **Teorías resolución de conflictos**, se profundizará en cada una de estas teorías, sus implicaciones y estrategias de resolución de conflictos para fomentar un entendimiento más amplio de las tensiones y su manejo. |
| --- | --- |

**2. Enfoques de negociación, mediación y arbitraje**

El tema enfoques de negociación, mediación y arbitraje, explora tres métodos claves en la resolución pacífica de conflictos; cada uno con modelos y estrategias específicas, para fomentar acuerdos constructivos:

| **ACORDEÓN** | |
| --- | --- |
| Negociación | Como proceso de diálogo directo entre las partes, permite una solución cooperativa donde ambas mantienen el control de las decisiones. En entornos laborales, familiares y comerciales, esta práctica contribuye a la creación de acuerdos “ganar-ganar” mediante el intercambio de concesiones y el entendimiento mutuo (La Rosa & Rivas, 2017; UNITEC, 2016). |
| Mediación | Introduce la intervención de un tercero neutral que facilita la comunicación y ayuda a las partes a identificar sus necesidades y explorar opciones de solución. Este enfoque es especialmente útil en situaciones donde la relación entre las partes es fundamental y se busca preservar la cooperación a largo plazo, como en conflictos familiares o de vecindario. Al fomentar un ambiente de respeto y empatía, la mediación permite una resolución menos adversaria. (PNUD, 2018; Weber, 1922). |
| Arbitraje | Es un proceso formal y estructurado donde un árbitro toma una decisión vinculante para las partes. Este enfoque es frecuente en disputas contractuales o laborales, donde la naturaleza del conflicto requiere una solución definitiva. A diferencia de la negociación y la mediación, el arbitraje garantiza un cierre al conflicto, proporcionando una resolución rápida y clara, aunque con menor flexibilidad para las partes (Mirabal, 2003). |

Cada uno de estos enfoques ofrece una estructura adaptable a distintos tipos de conflicto y niveles de formalidad, permitiendo a las partes optar por el método más adecuado, según sus necesidades y la naturaleza del desacuerdo. Conozcamos más sobre cada uno de ellos.

**2.1 Negociación**

La negociación es un proceso de resolución de conflictos, en el cual las partes en desacuerdo buscan alcanzar un acuerdo a través del diálogo directo y la cooperación. Es uno de los métodos más utilizados en la resolución pacífica de tensiones, puesto que permite a las partes involucradas, mantener control sobre el proceso y llegar a soluciones que satisfacen los intereses de todos, evitando, en lo posible, la confrontación. Este enfoque resulta especialmente útil en contextos donde se valora la relación a largo plazo, como en el ámbito laboral, comercial o familiar. La negociación puede ser formal o informal, estructurada o flexible, dependiendo del contexto y los intereses de las partes (La Rosa & Rivas, 2017; UNITEC, 2016).

**Modelos de negociación**

Existen diferentes modelos dentro de los procesos colaborativos, que se adaptan a las características del conflicto y a las expectativas de las partes. Dos de los modelos principales son:

| **SLIDER** | | |
| --- | --- | --- |
| **Modelo distributivo** | También conocido como método “de suma cero”, este modelo considera que el recurso en juego es limitado, y cada parte intenta maximizar su propio beneficio. Este enfoque es común en contextos donde se negocia el precio o la división de recursos escasos, como en el mercado de ventas. Aunque efectivo para soluciones de corto plazo, el modelo distributivo no siempre promueve relaciones duraderas, pues puede dejar a una de las partes sintiéndose desfavorecida (Mirabal, 2003). |  |
| **Modelo integrativo** | Llamado también modelo “ganar-ganar”, este enfoque busca encontrar soluciones que maximicen el beneficio para todas las partes. En lugar de dividir recursos, el proceso integrativo se centra en identificar intereses comunes y opciones creativas que benefician a ambos lados. Esto es útil en situaciones de colaboración a largo plazo, como en relaciones laborales o en contextos familiares, donde el objetivo es generar confianza y reconocimiento mutuo (PNUD, 2018; González Rey, 2016). |  |

**Estrategias de negociación**

Existen diversas estrategias para optimizar el proceso de resolución colaborativa y facilitar un acuerdo efectivo entre las partes. Algunas de ellas incluyen (La Rosa & Rivas, 2017):

| **Vincular la infografía de la Unidad 2** |
| --- |

El proceso de diálogo colaborativo, ofrece numerosos beneficios para la resolución de tensiones, al permitir que las partes mantengan el control sobre las decisiones y, a su vez, fomenten la confianza y el compromiso con el acuerdo alcanzado. Esto contribuye a que el resultado sea respetado e implementado con mayor probabilidad, dado que las partes involucradas se sienten valoradas en el proceso de toma de decisiones.

|  | Otro beneficio es la creación de soluciones personalizadas y adaptadas a las particularidades del conflicto. A diferencia de enfoques más rígidos, como el arbitraje, el proceso de resolución colaborativa permite a las partes explorar soluciones innovadoras, adaptadas a sus necesidades y a la naturaleza de su relación. |
| --- | --- |

Esto resulta especialmente útil en situaciones complejas o con múltiples actores, donde una solución estandarizada podría no atender adecuadamente los intereses de todas las partes. Además, al ser un proceso basado en la cooperación, el diálogo directo y colaborativo, promueve relaciones duraderas y positivas, entre las partes.

Los participantes tienden a desarrollar habilidades de comunicación y empatía que no solo contribuyen a resolver el conflicto actual, sino que también fortalecen la capacidad para enfrentar y resolver futuros desacuerdos de forma armoniosa y constructiva (PNUD, 2018; Mirabal, 2003).

El proceso de diálogo colaborativo, también conocido como negociación, representa un enfoque flexible y constructivo, para resolver tensiones de manera que satisfaga los intereses y necesidades de cada parte. A través de modelos como el distributivo y el integrativo, y mediante estrategias de preparación, escucha activa, comunicación y enfoque en intereses, las partes logran resolver sus desacuerdos sin recurrir a la confrontación. Este enfoque permite, asimismo, el fortalecimiento de las relaciones a largo plazo y el desarrollo de habilidades valiosas para la resolución pacífica de conflictos.

**2.2 Mediación**

La mediación es un enfoque estructurado para la resolución de conflictos, en el cual un tercero neutral facilita el diálogo entre las partes, promoviendo el entendimiento y la construcción de acuerdos sin imponer una solución. Este proceso es particularmente útil en situaciones donde las partes desean mantener una relación positiva y colaborativa a largo plazo, como en conflictos familiares, laborales o comunitarios (PNUD, 2018). A diferencia de otros métodos, como la negociación directa, la mediación ofrece un ambiente controlado y seguro, donde cada parte puede expresar sus preocupaciones y expectativas de manera respetuosa, guiada por un facilitador imparcial (La Rosa & Rivas, 2017).

|  |  |
| --- | --- |

Es importante la voluntariedad del proceso. La mediación requiere que ambas partes participen de manera libre y estén dispuestas a comprometerse en la búsqueda de una solución conjunta. Esta disposición mutua, es clave para que el proceso sea efectivo, debido a que la imposición de soluciones no es compatible con la esencia colaborativa de la mediación. La voluntariedad asegura que las soluciones alcanzadas sean aceptadas de manera genuina y que las partes se sientan comprometidas a respetar el acuerdo (UNITEC, 2016).

**Modelos de mediación**

Existen diversos modelos que se adaptan a las características y necesidades de cada situación:

| **SLIDER** | | |
| --- | --- | --- |
| **Mediación facilitadora** | Este modelo es el más común y se enfoca en mejorar la comunicación entre las partes. El facilitador promueve un diálogo constructivo, ayudando a las partes a identificar sus intereses y explorar opciones de solución, que les resulten satisfactorias. La mediación facilitadora es especialmente efectiva en conflictos donde las relaciones personales son relevantes, como en disputas familiares o comunitarias, dado que el objetivo principal es restaurar la comunicación y fortalecer el vínculo entre las partes (Weber, 1922; Mirabal, 2003). |  |
| **Mediación evaluativa** | En este modelo, el facilitador desempeña un rol más activo, ofreciendo su opinión o sugerencias, sobre el conflicto. Esta modalidad es útil en situaciones donde se requieren conocimientos técnicos o legales para entender el problema, como en disputas laborales o comerciales. Aunque el facilitador no impone una solución, su orientación puede ayudar a las partes a evaluar la viabilidad de sus posiciones y considerar alternativas realistas, para resolver el conflicto (PNUD, 2018). |  |
| **Mediación transformativa** | Este enfoque pone el énfasis en la transformación personal de las partes a través del conflicto, fomentando el reconocimiento mutuo y la empatía. El facilitador ayuda a las partes a identificar y reflexionar sobre sus emociones y actitudes, lo cual promueve una comprensión más profunda de las causas del conflicto. Este modelo es ideal para conflictos donde el crecimiento personal y la mejora de la relación, son objetivos prioritarios, puesto que busca no solo resolver el problema, sino también fortalecer la capacidad de las partes para enfrentar futuras tensiones de manera constructiva (González Rey, 2016). |  |

Usar la mediación, ofrece varios beneficios en comparación con otros métodos de resolución de conflictos. Al promover la participación y voluntad de las partes, este proceso permite que el acuerdo alcanzado, sea visto como una solución genuina y no como una imposición. Esta integración también contribuye a que las partes se sientan responsables del acuerdo, lo cual fortalece su compromiso a cumplirlo.



La mediación es un enfoque efectivo y respetuoso, para resolver tensiones entre partes, brindando un espacio de diálogo facilitado por un tercero neutral. A través de modelos como la mediación facilitadora, evaluativa y transformativa, y mediante estrategias de creación de un ambiente seguro, escucha activa y exploración de intereses, la mediación permite a las partes construir soluciones consensuadas que satisfacen sus necesidades y promuevan relaciones más saludables. Al poner el énfasis en la comunicación y en la comprensión mutua, la mediación es un recurso valioso que no solo resuelve el conflicto, sino que también mejora las capacidades de las personas, para gestionar futuros desacuerdos, de manera constructiva.

**2.3 Arbitraje**

Para conocer el proceso de arbitraje, lo invitamos a ver el siguiente video.

| **Vincular el video de la Unidad 2** |
| --- |

**Modalidades de resolución arbitral**

Existen diversas modalidades, dentro del arbitraje, que se ajustan a las particularidades de cada conflicto:

| **ACORDEÓN** | |
| --- | --- |
| **Arbitraje voluntario** | En este formato, ambas partes acuerdan someterse al proceso de arbitraje y respetar el resultado final del árbitro. Esta modalidad es habitual en contratos comerciales, donde se prevé una cláusula para resolver conflictos de manera rápida y eficiente, sin recurrir a los tribunales. |
| **Arbitraje obligatorio** | En este caso, el proceso es impuesto por ley o por cláusulas contractuales preestablecidas. Las partes están obligadas a participar y acatar la resolución. Este tipo de arbitraje es común en disputas laborales y contratos de servicios, porque asegura que el conflicto tenga una resolución rápida y definitiva, sin necesidad de judicializar el caso (La Rosa & Rivas, 2017). |
| **Arbitraje institucional y *ad hoc*** | En el arbitraje institucional, una institución arbitral supervisa y regula el procedimiento, proporcionando normas y marcos administrativos que facilitan el desarrollo del proceso. En el arbitraje *ad hoc*, las partes acuerdan las reglas del procedimiento y la elección del árbitro sin intervención institucional, adaptando el proceso a las necesidades específicas del conflicto. |

Para asegurar la transparencia y eficacia del proceso, se aplican ciertas estrategias en cada etapa del arbitraje:

| **ACORDEÓN** | |
| --- | --- |
| **Presentación clara de argumentos y evidencias** | Ambas partes deben presentar sus argumentos de manera organizada y respaldada por pruebas claras, dado que la decisión del árbitro se basará en la solidez de la información presentada. Esta preparación fortalece exhaustivamente, la posición de cada parte y facilita una comprensión completa del conflicto. |
| **Transparencia en el procedimiento** | La claridad en cada etapa del proceso es esencial para que ambas partes confíen en la imparcialidad del árbitro. Informar a las partes sobre los plazos, etapas y requisitos de presentación de pruebas, contribuye para que el procedimiento sea percibido como justo y equilibrado (PNUD, 2018). |
| **Selección de un árbitro experto** | La elección de un árbitro con conocimientos en el área del conflicto, asegura una resolución informada. Por ejemplo, en disputas comerciales, un árbitro con experiencia en derecho mercantil, puede aportar una perspectiva precisa, que favorece una solución justa y adecuada (González Rey, 2016). |

El proceso arbitral presenta numerosas ventajas, especialmente en contextos donde la rapidez, confidencialidad y especialización son cruciales. Una de las mayores ventajas es la agilidad del procedimiento, que permite resolver disputas en menos tiempo que en un juicio tradicional. Esta rapidez es especialmente atractiva en el ámbito comercial, donde el tiempo es un recurso valioso y prolongar un conflicto puede resultar costoso (La Rosa & Rivas, 2017).

La imparcialidad y especialización del árbitro, también representan beneficios significativos. La elección de un árbitro con experiencia en el área del conflicto, garantiza una resolución objetiva, dado que las decisiones se basan en un conocimiento profundo del contexto del conflicto. Además, el arbitraje permite preservar las relaciones comerciales y profesionales, puesto que el proceso es menos de confrontación que un juicio, y las partes pueden mantener una relación profesional y cordial.

El proceso de arbitraje es un método efectivo y formalizado, para resolver conflictos de manera rápida, confidencial y definitiva. Al conferir la autoridad de decisión a un tercero imparcial, las partes pueden resolver sus disputas con certeza y sin la prolongación de los procedimientos judiciales. Según González Rey (2016), “el arbitraje proporciona una solución justa y eficiente, evitando la extensión innecesaria de conflictos y fomentando relaciones de respeto y cooperación” (p. 90). Con modalidades como el arbitraje voluntario, obligatorio, institucional y *ad hoc*, este procedimiento se adapta a diversas necesidades, proporcionando un marco confiable y profesional para la resolución de conflictos, mientras protege la privacidad y asegura una solución eficiente.

**3. Técnicas y habilidades para la resolución de conflictos**

Este tema aborda tres habilidades esenciales: la comunicación asertiva, la escucha activa y la colaboración (cooperación). Estas técnicas son claves para transformar las tensiones en oportunidades de diálogo y construcción de acuerdos, pues facilitan un enfoque respetuoso y constructivo en situaciones de conflicto.

**3.1 Comunicación asertiva**

La comunicación asertiva es una habilidad fundamental para la resolución de conflictos, porque permite a las personas expresar sus ideas, necesidades y emociones, de manera clara y respetuosa, sin recurrir a la agresividad ni caer en la pasividad. Este estilo de comunicación, crea un ambiente en el cual todos los participantes se sienten escuchados y valorados, lo cual es esencial para transformar las tensiones en oportunidades de diálogo constructivo.

La asertividad se distingue por su equilibrio entre dos extremos: la agresión y la pasividad. A diferencia de la comunicación agresiva, que busca imponer las propias opiniones sin considerar las de los demás, o de la comunicación pasiva, donde se evitan las confrontaciones a costa de los propios intereses, la asertividad permite que las personas expresen sus puntos de vista sin dañar la relación con el otro. Esta habilidad se basa en el respeto mutuo y en el reconocimiento de que ambas partes en el conflicto, tienen el derecho a expresar sus perspectivas y a ser escuchadas (UNITEC, 2016).

Al ser asertiva, una persona puede comunicar sus necesidades sin provocar reacciones defensivas en los demás, lo que facilita una respuesta colaborativa. Este tipo de comunicación incluye el uso de un lenguaje claro, honesto y directo, que ayuda a evitar malentendidos y promueve la transparencia en la interacción. Como indican La Rosa y Rivas (2017), “la comunicación asertiva permite expresar lo que uno siente y piensa de forma honesta y sin herir a los otros” (p. 92).

**Técnicas para la comunicación asertiva**

Para desarrollar la asertividad en la comunicación, existen varias técnicas útiles que pueden aplicarse en diferentes contextos:

| **ACORDEÓN** | |
| --- | --- |
| **Uso de “Yo” en lugar de “Tú”** | Una de las estrategias más efectivas en la comunicación asertiva, es la de marcar los mensajes desde la propia perspectiva, utilizando frases que comiencen con “Yo” en lugar de “Tú”. Esto evita que el otro se sienta culpable o atacado. Por ejemplo, decir “Yo me siento frustrado cuando se interrumpen mis ideas” en lugar de “Tú siempre interrumpes mis ideas” ayuda a comunicar la incomodidad sin acusación. |
| **Expresión de necesidades y límites claros** | La comunicación asertiva requiere que las personas expresen sus necesidades de manera específica, estableciendo límites claros. Esto ayuda a evitar confusiones y permite a la otra parte, entender exactamente qué es lo que se necesita para resolver la situación. Establecer límites también facilita que la otra persona respete el espacio emocional o físico del interlocutor. |
| **Técnica de “Banco de Niebla”** | Esta estrategia implica reconocer y validar los sentimientos del otro, sin ceder a presionar ni comprometer los propios valores. Por ejemplo, en un desacuerdo, responda con “Entiendo que sientas que esto es importante; sin embargo, mantengo mi punto de vista porque si consideras que…” permite que la conversación avance, respetando ambas posturas. |

La comunicación asertiva tiene un impacto significativo en el proceso de resolución de conflictos, porque promueve un ambiente donde las tensiones pueden expresarse y resolverse, sin hostilidad. Esta habilidad facilita la reducción de malentendidos y aumenta la probabilidad de alcanzar acuerdos mutuamente satisfactorios, dado que ambas partes se sienten valoradas y escuchadas (PNUD, 2018; UNITEC, 2016).

Además, la asertividad fortalece las relaciones a largo plazo. Para evitar tanto la agresividad como la pasividad, este estilo de comunicación promueve interacciones basadas en la honestidad y el respeto. En el ámbito laboral, por ejemplo, un líder asertivo puede establecer expectativas claras con su equipo, lo cual reduce las tensiones y mejora la eficiencia y el clima laboral. En el contexto familiar, la comunicación asertiva permite que los miembros expresen sus sentimientos y necesidades sin temores ni resentimientos, promoviendo un ambiente de comprensión y apoyo mutuo.

La asertividad también contribuye al desarrollo personal, dado que permite que las personas se sientan empoderadas y seguras al expresar sus opiniones, sin temor a ser ignoradas o desestimadas. Este empoderamiento fortalece la autoconfianza y motiva a las personas a establecer límites saludables en sus relaciones, lo que es fundamental para su bienestar emocional.

|  | En resumen, la comunicación asertiva es una técnica invaluable en la resolución de conflictos, puesto que facilita la expresión clara y respetuosa de pensamientos y necesidades. |
| --- | --- |
| Mediante el uso de un lenguaje directo y honesto, así como de técnicas específicas como el “yo” en lugar del “tú”, la expresión de límites y el uso de respuestas neutrales, las personas pueden abordar conflictos sin generar tensiones innecesarias. |
| Esta habilidad no solo favorece la solución de tensiones inmediatas, sino que también fortalece las relaciones y fomenta un ambiente de respeto y colaboración, a largo plazo, contribuyendo al crecimiento personal y al desarrollo de interacciones, basadas en la comprensión y la empatía. |

**3.2 Escucha activa**

La escucha es una habilidad crucial en la resolución de conflictos, porque permite a las personas comprender a fondo las perspectivas, emociones y necesidades de los demás. A diferencia de la escucha pasiva, que se limita a recibir información, esto implica una atención intencionada y completa. Esta técnica promueve un ambiente de respeto y empatía, facilitando el diálogo constructivo y la cooperación. La escucha activa es una de las bases para reducir tensiones, ya que permite que cada participante se sienta realmente comprendido (González Rey, 2016; UNITEC, 2016).

**Componentes fundamentales de la escucha activa**

La escucha está compuesta por varios elementos claves que ayudan a garantizar que el receptor no solo capte el contenido verbal, sino también el contexto emocional y las señales no verbales del interlocutor:

| **SLIDER** | | |
| --- | --- | --- |
| **Atención plena** | La verdadera manera de escuchar comienza con la atención total hacia el interlocutor, eliminando distracciones y manteniendo el contacto visual.  Esto implica poner en pausa cualquier actividad paralela y centrarse exclusivamente en la otra persona.  Según La Rosa y Rivas (2017), “la atención plena demuestra respeto y disposición, lo cual genera confianza y facilita el entendimiento mutuo” (p. 45).  Esta completa atención permite captar tanto el mensaje, como el tono emocional detrás de las palabras. |  |
| **Parafraseo** | Una técnica clave es el párrafo, que consiste en reformular lo que ha expresado la otra persona, para confirmar que se ha comprendido el mensaje.  Al parafrasear, el oyente puede decir frases como: “Si entiendo bien, lo que me dices es…”.  Esta técnica no solo demuestra que se ha escuchado con atención, sino que también permite corregir cualquier malentendido de inmediato, evitando que el conflicto se intensifique por interpretaciones erróneas (PNUD, 2018). |  |
| **Reflexión de sentimientos** | Reconocer y reflejar las emociones de la otra persona, es esencial para demostrar empatía.  Expresiones como “Parece que te sientes frustrado por esta situación” ayudan a validar los sentimientos del otro, creando un ambiente de comprensión.  La validación emocional reduce la efectividad y permite que las partes involucradas en el conflicto, se abran al diálogo con mayor disposición, pues sienten que sus emociones son legítimas y respetadas (Weber, 1922; González Rey, 2016). |  |
| **Preguntas clarificadoras** | Las preguntas abiertas y clarificadoras, son fundamentales para profundizar en el entendimiento del mensaje.  Preguntas como “¿podrías explicar un poco más sobre eso?”, o “¿qué aspectos te preocupan más en esta situación?”, ayudan a obtener una comprensión más detallada de los puntos de vista de la otra persona.  Este tipo de preguntas demuestra interés genuino y fomenta una conversación más rica y significativa (La Rosa & Rivas, 2017). |  |

La escucha activa aporta numerosos beneficios en la resolución de conflictos, promoviendo un ambiente en el que las tensiones pueden abordarse de manera constructiva. Uno de los principales beneficios es que se reduce la reactividad emocional. Al sentirse escuchada, la otra persona experimenta una disminución en la intensidad emocional, lo cual facilita el diálogo y evita que el conflicto escale. Cuando los participantes perciben que sus emociones y opiniones son respetadas, están más dispuestos a considerar las perspectivas ajenas (PNUD, 2018).

Asimismo, se fortalecen las relaciones entre las partes, dado que permite construir un vínculo basado en la confianza y el respeto. En un entorno laboral, por ejemplo, los equipos que practican los componentes, pueden resolver desacuerdos de manera más rápida y eficiente, promoviendo un ambiente de colaboración y apoyo. En contextos familiares o personales, la escucha activa fomenta la empatía, lo cual es clave para resolver conflictos, sin dañar las relaciones (UNITEC, 2016).

Otra ventaja es que se pueden identificar intereses y necesidades subyacentes. Cuando se capta tanto el contenido como las emociones de la conversación, es posible descubrir las verdaderas preocupaciones detrás de las posturas iniciales, lo cual facilita la búsqueda de soluciones que respondan a las necesidades reales de cada parte. Esto es especialmente útil en conflictos complejos, donde las posiciones iniciales pueden ocultar intereses que aún no han sido expresados de manera abierta (González Rey, 2016).

Escuchar de manera correcta, es una herramienta poderosa en la resolución de conflictos, pues permite un nivel de comprensión profundo que va más allá de las palabras. Mediante técnicas como la atención plena, el párrafo, la reflexión de sentimientos y las preguntas clarificadoras, esta habilidad no solo facilita el entendimiento mutuo, sino que también contribuye a reducir tensiones y construir relaciones de respeto y confianza. La escucha activa transforma el conflicto en una oportunidad de diálogo y aprendizaje, mejorando la disposición de las partes para encontrar soluciones que beneficien a todos.

**3.3 Colaboración (cooperación)**

La colaboración es una habilidad clave en la resolución de conflictos, porque implica el esfuerzo conjunto para encontrar soluciones que beneficien a ambas partes. Esta capacidad va más allá de la simple negociación, puesto que busca construir acuerdos en los que los involucrados se sientan reconocidos y satisfechos. La disposición para trabajar en equipo y valorar los intereses de los demás, es fundamental en esta dinámica, pues permite transformar el conflicto en una oportunidad para fortalecer las relaciones y construir confianza (González Rey, 2016; UNITEC, 2016).

**Componentes de la colaboración en la resolución de conflictos**

La colaboración efectiva en la resolución de conflictos, se basa en varios elementos esenciales que permiten que las partes trabajen de manera conjunta y constructiva. Estos componentes son los cimientos de una cooperación exitosa, dado que promueven el entendimiento mutuo y facilitan la construcción de soluciones equitativas.

Conozcamos cada uno de ellos:

| **ACORDEÓN** | |
| --- | --- |
| **Identificación de intereses comunes** | Un paso importante en el trabajo conjunto, es reconocer los intereses compartidos que pueden servir como base para construir soluciones. En lugar de centrarse exclusivamente en las posiciones individuales, es necesario buscar los objetivos comunes que cada parte tiene y que pueden alinearse. Esto no solo facilita el diálogo, sino que también aumenta la disposición de los involucrados, para encontrar alternativas que beneficien a todos (PNUD, 2018). |
| **Promoción del compromiso y la flexibilidad** | La colaboración implica que cada parte esté dispuesta a realizar concesiones para alcanzar una solución satisfactoria. Esta flexibilidad es fundamental, dado que permite que todos los involucrados sientan que están recibiendo algo de valor, incluso si han tenido que ceder en ciertos aspectos. Al comprometerse y mostrar apertura al cambio, se fomenta un ambiente en el que las partes están motivadas a mantener el acuerdo alcanzado (La Rosa & Rivas, 2017). |
| **Búsqueda de alternativas creativas** | En un proceso colaborativo, la generación de ideas innovadoras es esencial para encontrar soluciones que no solo resuelvan el conflicto, sino que también beneficien a ambas partes. Este enfoque promueve la creatividad y permite que los participantes se sientan empoderados, porque pueden aportar ideas y propuestas que enriquecen el diálogo. En situaciones complejas, como en el ámbito laboral o comunitario, la creatividad puede abrir nuevas posibilidades que antes no habían sido contempladas (UNITEC, 2016). |
| **Fomento del trabajo en equipo** | La disposición a trabajar en equipo y a participar activamente en el proceso de resolución, es clave para que el conflicto se convierta en una experiencia constructiva. Este enfoque requiere que cada parte adopte una actitud de colaboración, en lugar de confrontación, buscando construir una relación de confianza y respeto. En contextos laborales, por ejemplo, trabajar en equipo para resolver desacuerdos, fortalece las relaciones y mejora el ambiente laboral, creando una base sólida para enfrentar futuros desafíos de manera conjunta (González Rey, 2016). |

El enfoque colaborativo tiene múltiples beneficios en la resolución de conflictos:

| **ACORDEÓN** | |
| --- | --- |
| **Fomenta la sostenibilidad de los acuerdos alcanzados** | Al trabajar juntos para desarrollar una solución, las partes se sienten más comprometidas con el resultado, lo cual aumenta las probabilidades para que el acuerdo sea respetado y mantenido a largo plazo. La colaboración fortalece el sentido de pertenencia y empoderamiento, puesto que cada participante ha tenido la oportunidad de contribuir, de manera activa, al proceso (PNUD, 2018). |
| **Clima de respeto y confianza** | El trabajo conjunto promueve un clima de respeto y confianza que facilita la resolución de conflictos futuros. Cuando los participantes sienten que sus perspectivas y necesidades han sido valoradas, es más probable que adopten una actitud abierta en caso de nuevos desacuerdos, lo que reduce la probabilidad de confrontaciones prolongadas. Este ambiente de respeto y reciprocidad, es especialmente valioso en entornos como el laboral o familiar, donde las relaciones a largo plazo son prioritarias (La Rosa & Rivas, 2017). |
| **Desarrollo de habilidades interpersonales** | La colaboración en la resolución de conflictos permite el desarrollo de habilidades interpersonales como la empatía, la flexibilidad y la creatividad, que son útiles no solo para resolver el conflicto presente, sino también para enfrentar futuras tensiones. Estas habilidades no solo mejoran las relaciones entre los participantes, sino que también contribuyen al crecimiento personal, promoviendo un enfoque más positivo y resiliente ante las dificultades. |

La colaboración es una habilidad esencial en la resolución de conflictos, debido a que permite que las partes transformen las tensiones en oportunidades de diálogo y fortalecimiento de relaciones. A través de la identificación de intereses comunes, la flexibilidad, la creatividad y el trabajo en equipo, la colaboración facilita la creación de soluciones sostenibles y mutuamente beneficiosas. Este enfoque no solo resuelve el conflicto actual, sino que también establece las bases para relaciones más respetuosas y constructivas a largo plazo, promoviendo un ambiente de confianza y crecimiento personal y colectivo (González Rey, 2016; UNITEC, 2016).

La aplicación de estos conocimientos es especialmente relevante en contextos donde la cooperación y el respeto mutuo son esenciales, como en el ámbito laboral, familiar o comunitario. La capacidad de resolver conflictos de manera pacífica, no solo mejora las relaciones, sino que también contribuye a un ambiente más armonioso y productivo en cualquier entorno. La unidad culmina con un enfoque integral que, al combinar teoría y práctica, sienta las bases para una resolución de conflictos eficaz y basada en el respeto y la comprensión, elementos clave para una convivencia pacífica y colaborativa (PNUD, 2018; UNITEC, 2016).

* + - 1. **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

| **Actividad de aprendizaje** | **Descripción de la Actividad** | **Criterio de Evaluación** |  | Porcentaje evaluativo |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| AA1 | **FORO: Video Grupal sobre Teorías de Resolución Pacífica de Conflictos:**  Los estudiantes se dividirán en grupos y cada grupo deberá investigar una de las teorías principales de resolución de conflictos, como la teoría funcionalista, la teoría del poder, la teoría de la escasez de recursos o la teoría de la cooperación.  Cada grupo preparará una presentación de 7 minutos donde expondrá:   * Los fundamentos teóricos de la teoría asignada. * Ejemplos prácticos que demuestran cómo esta teoría se aplica en situaciones reales. * Ventajas y limitaciones de la teoría en la resolución de conflictos   Este deberá ser publicado en el foro para que pueda ser visualizado por sus compañeros, además, el estudiante deberá hacer un comentario en 2 videos de otros compañeros. | Explica las principales teorías de resolución pacífica de conflictos.  Identifica la efectividad de diferentes enfoques teóricos para la resolución pacífica de conflictos |  | 15% |
| AA2 | **Ensayo Crítico Comparativo sobre Enfoques de Resolución de Conflictos:**  Los estudiantes escribirán un ensayo crítico de 1.000 palabras en el que comparan los enfoques de negociación, mediación y arbitraje. Deberán analizar cómo cada enfoque aborda los conflictos y evaluar su efectividad en diferentes contextos, como el ámbito laboral, familiar o comunitario. El ensayo debe incluir:   * Definiciones de cada enfoque, explicando cómo funcionan en el contexto de resolución de conflictos. * Comparación de sus fortalezas y debilidades. * Un análisis crítico sobre la efectividad de cada enfoque en casos específicos y su utilidad en conflictos de distinta naturaleza. | Compara los enfoques de resolución de conflictos y su efectividad en un ensayo crítico |  | 10% |
| **% de Unidad de Aprendizaje** | | |  | **25%** del 100% de todo el curso |

* + - 1. **GLOSARIO DE LA UNIDAD**

| **Relacione  las definiciones de los términos claves, requeridas para comprender adecuadamente los contenidos de esta unidad. Presentarlo en Orden Alfabético. Máximo 20 palabras.** | |
| --- | --- |
| **PALABRA, TÉRMINO O ABREVIATURA** | **SIGNIFICADO** |
| **Asertividad** | capacidad de expresar pensamientos y emociones de forma honesta y respetuosa, sin caer en la agresividad o la pasividad. |
| **Arbitraje** | proceso formal de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial toma una decisión vinculante, evitando la extensión de los litigios judiciales. |
| **Colaboración** | esfuerzo conjunto en el que las partes implicadas trabajan hacia una solución que beneficia a todos los involucrados, priorizando los intereses compartidos. |
| **Comunicación Asertiva** | estilo de comunicación en el que se expresan opiniones y necesidades de manera clara y respetuosa, contribuyendo a un ambiente de respeto y comprensión. |
| **Conflicto** | situación de desacuerdo o tensión entre dos o más partes debido a diferencias de intereses, necesidades o valores. Los conflictos pueden ser gestionados de manera constructiva con técnicas adecuadas. |
| **Escucha Activa** | habilidad que implica prestar atención total al interlocutor, no solo a sus palabras, sino también a sus emociones y lenguaje no verbal, para lograr un entendimiento profundo. |
| **Intereses Comunes** | necesidades u objetivos compartidos entre las partes en conflicto que pueden servir como base para construir soluciones colaborativas. |
| **Mediación** | proceso en el que un tercero neutral facilita el diálogo entre las partes, ayudándoles a encontrar una solución por sí mismas sin imponer decisiones. |
| **Negociación** | método de resolución de conflictos donde las partes dialogan directamente para alcanzar un acuerdo que satisfaga sus intereses sin intervención de terceros- |
| **Resolución Pacífica de Conflictos** | estrategia que busca abordar y resolver tensiones de manera no violenta, mediante el diálogo, el entendimiento mutuo y la colaboración. |

1. **MATERIAL DE APOYO**

| **RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS DE REVISIÓN BÁSICA**  Incluye libros impresos, digitales, electrónicos, ebook, artículos de revistas impresas, electrónicas, informes, seminarios, congresos, ponencias, presentaciones o diapositivas online, etc. Desde el 2019 en adelante excepto casos excepcionales. Bases de datos (licenciadas por la institución), bases de datos libres, videos bajo licenciamiento creative commons | | **BASES DE DATOS**  Si las referencias bibliográficas son de las bases de datos institucionales mencione únicamente el nombre de la base de datos donde se encuentra el recurso. |
| --- | --- | --- |
| 1 | Coser, LA (1956). *Las funciones del conflicto social*. Fondo de Cultura Económica. | Google Académico |
| 2 | González Rey, F. (2016). *Introducción a la teoría de la cooperación en conflictos*. Ediciones Humanistas. | Google Académico |
| 2 | La Rosa, M., & Rivas, P. (2017). *Métodos alternativos de resolución de conflictos*. Ediciones Jurídicas. | Dialnet |
| 3 | Marx, K. (1867). *El capital*. Siglo XXI Editores. | Google Académico |
| 4 | Mirabal, C. (2003). *Fundamentos de negociación y mediación en conflictos*. Editorial Universitaria. | Google Académico |
| 5 | Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2018). *Herramientas para la resolución pacífica de conflictos*. PNUD. | PUNP |
| 6 | Universidad Tecnológica de México (UNITEC). (2016). *Manual de comunicación efectiva y resolución de conflictos*. UNITEC. | Google Académico |
| 7 | Weber, M. (1922). *Economía y sociedad: Esbozo de sociología comprensiva*. Fondo de Cultura Económica. | Google Académico |
| **RECURSOS AUDIOVISUALES**  Incluye videos, podcast, audiolibros, grabaciones sonoras o musicales, que se encuentran alojados en internet. | | |
| 1 | Charlas TEDx [(](https://www.youtube.com/watch?v=saXfavo1OQo) 8 de enero de 2016). *El poder de escuchar | William Ury | TEDx San Diego* [[ Video](https://www.youtube.com/watch?v=saXfavo1OQo) ] [. YouTube](https://www.youtube.com/watch?v=saXfavo1OQo). <https://www.youtube.com/watch?v=saXfavo1OQo> | |
|  |  | |
|  |  | |
|  |  | |
|  |  | |
|  |  | |