



Departamento: Formación Instrumental / Convivencia Social
Programa de Integración Escolar PIE

GUIA DE APRENDIZAJE Módulo II Unidad N° 1

“Los diferentes componentes y etapas del conflicto.”

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

CURSO:

FECHA:

PUNTAJE TOTAL: 24 PUNTOS



***Lee atentamente el Power Point (PPT.) entregado
antes de contestar las siguientes preguntas:***

ITEM I: Total: 4 puntos.

Actividad: TIPOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (1 punto c/u)

Instrucción: A continuación, busca las siguientes intervenciones y escribe el significado de cada una de ellas en el cuadro correspondiente.

Con intervención de terceros/ Conciliación	Sin intervención de terceros
Arbitraje:	Diálogo:
Mediación:	
Negociación:	

ITEM II: Total: 10 puntos

Actividad: Verdadero y Falso (1 punto c/u)

1. ____ La **mediación** es una alternativa de resolución de conflictos a través de un tercero imparcial.
2. ____ Si tengo un conflicto de **pensión alimenticia** debo recurrir al tribunal civil.
3. ____ Ante un conflicto en el ámbito escolar como el bullying, se pueden presentar **desventajas** como baja autoestima y motivación de los afectados.
4. ____ Cuando ocurre un conflicto siempre está presente la **violencia** entre las partes involucradas.
5. ____ Una de las habilidades más importantes para resolver conflictos es la **comunicación**.
6. ____ El **mediador** se caracteriza por su *habilidad* de escuchar, de ser empático, de negociar y resolver conflictos.
7. ____ Después de una mediación **siempre** hay que recurrir al tribunal correspondiente para resolver los conflictos.
8. ____ Si me están cobrando de más en mi cuenta de una multitienda y la empresa no responde, debo recurrir al **SERNAC** para realizar el reclamo.
9. ____ Mi empleador me debe horas extras trabajadas durante el año y pese a mi insistencia y solicitud de pago, no he recibido respuesta satisfactoria. Por lo tanto, para solucionar el conflicto debo acudir a la **Inspección del Trabajo**.
10. ____ Cuando **no logro** resolver un conflicto, se genera un **problema**.



ITEM III: (Total: 10 puntos)

Actividad: Análisis de casos. Lee atentamente los siguientes casos y responde las preguntas.

Caso 1:

Claudia en tiempos de pandemia ha aumentado sus **compras por internet** para evitar contagios y exposición al virus innecesariamente. Sin embargo, ha tenido múltiples complicaciones con grandes tiendas, ya que no ha recibido los productos en los plazos acordados. Pero la última compra que realizó fue de un televisor, después de recibir su compra y abrir el producto se dió cuenta de que este venía defectuoso (la pantalla estaba quebrada). Claudia realiza el **reclamo vía telefónica** en la multitienda donde adquirió el producto por internet. Primero le señalan que ellos **no se hacen responsables** ya que la empresa que realiza los despachos a domicilio es la que ocasionó el desperfecto, mencionan que ellos entregaron en óptimo estado el producto antes de ser despachado. Y en segunda instancia le señalan que debe hacer presencialmente el reclamo, sin embargo, la tienda se encuentra cerrada por pandemia hasta nuevo aviso.

1. ¿Quiénes son los involucrados en este conflicto?(1 punto)

2. ¿Cuál es la principal razón que origina este conflicto? (1 punto)

3. ¿Qué debería hacer Claudia para solucionar el conflicto? (pasos a seguir)(3 puntos)

Caso 2:

Jaime es chef y trabaja actualmente en un restaurante en el Centro de Santiago, debido al estallido social vió afectada su fuente laboral ya que su jefe tuvo que despedir a muchos trabajadores, sin embargo, decidió que el trabajo de Jaime era insustituible, por lo que le propuso **disminuir sus horas** a media jornada laboral y así no tendría la necesidad de despedirlo. Jaime aceptó ya que prefería disminuir las horas que perder su trabajo, firmando un nuevo contrato con esas condiciones laborales. Pasado los meses la situación mejoró y las ventas del restaurante haciendo delivery (reparto a domicilio) aumentaron significativamente. Su jefe, el dueño del restaurante le solicitó que realizara **horas extras** para poder responder a todos los pedidos. El problema se generó a final de mes cuando en su sueldo **no se encontraban pagadas** todas las horas trabajadas, Jaime señaló esta situación a su empleador y le indicó que para el próximo mes serían pagadas sin falta, pero esto no ocurrió transformándose en un **conflicto**.

1. ¿Quiénes son los involucrados en este conflicto? (1 punto)

2. ¿Cuál es la principal razón que origina este conflicto?(1 punto)

3. ¿Qué debería hacer Jaime para solucionar el conflicto? (pasos a seguir) (3 puntos)



ITEM IV:

Actividad: Autoevaluación

A continuación, te invitamos a evaluar tu proceso de aprendizaje, esta información es valiosa ya que nos permite observar tus logros y dificultades. Marca con una X el grado de logro según tu apreciación.

Indicadores	Por lograr	Medianamente logrado	Logrado
Comprendí la diferencia entre problema y conflicto			
Identifiqué las características de un mediador			
Identifiqué las diferentes etapas de un conflicto			
Identifiqué donde debo acudir ante un conflicto			

Del contenido visto en la presente guía y el PPT., ¿cuál te presentó mayores dificultades?
