

# Dinámicas grupales y resolución de conflictos



Betty Mendoza

A field of many grey umbrellas with one blue umbrella standing out in the center. The background is a dark, muted blue-grey color.

# Comunicación en el ministerio es:

- ¿Individual?

- ¿En grupo?

# TIPOS DE COMUNICACIÓN HUMANA

## COMUNICACION INTRAPERSONAL

La comunicación intrapersonal es la comunicación que una persona tiene consigo misma. Esta forma de comunicación significa que la misma persona está enviando y recibiendo el mismo mensaje.

## COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La comunicación interpersonal es el intercambio de información. Pensamientos o pensamientos entre dos o más personas que pueden ocurrir en un entorno personal o laboral

## COMUNICACIÓN MASIVA

La comunicación masiva es una forma de comunicación que ocurre entre un solo remitente y una gran cantidad de destinatarios.

## COMUNICACIÓN INTERGRUPAL

La comunicación intergrupala propone que cuando los individuos interactúan entre sí, lo mas frecuente es que sean sus miembros destacados y no sus características individuales las que moldeen la comunicación.

## COMUNICACIÓN INTRAGRUPAL


La comunicación intragrupal es la comunicación que se da entre un grupo de personas pertenecientes a un mismo grupo. Incluye todas las interacciones que ocurren en grupos unidos por una o más metas o intereses comunes.

**Si me ves hablando solo,  
no te preocupes...**



**a veces necesito la opinión  
de un experto.**

# COMUNICACION INTRAPERSONAL



La comunicación intrapersonal es la comunicación que una persona tiene consigo misma. Esta forma de comunicación significa que la misma persona está enviando y recibiendo el mismo mensaje.



# Comunicación intrapersonal:

Comunicación con uno mismo.

Es la reflexión de nuestras

Ideas

Emociones

Acciones



Permitiendo organizar, y planear nuestra conducta

# COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La comunicación interpersonal es el intercambio de información. Pensamientos o pensamientos entre dos o más personas que pueden ocurrir en un entorno personal o laboral



# *COMUNICACIÓN MASIVA*

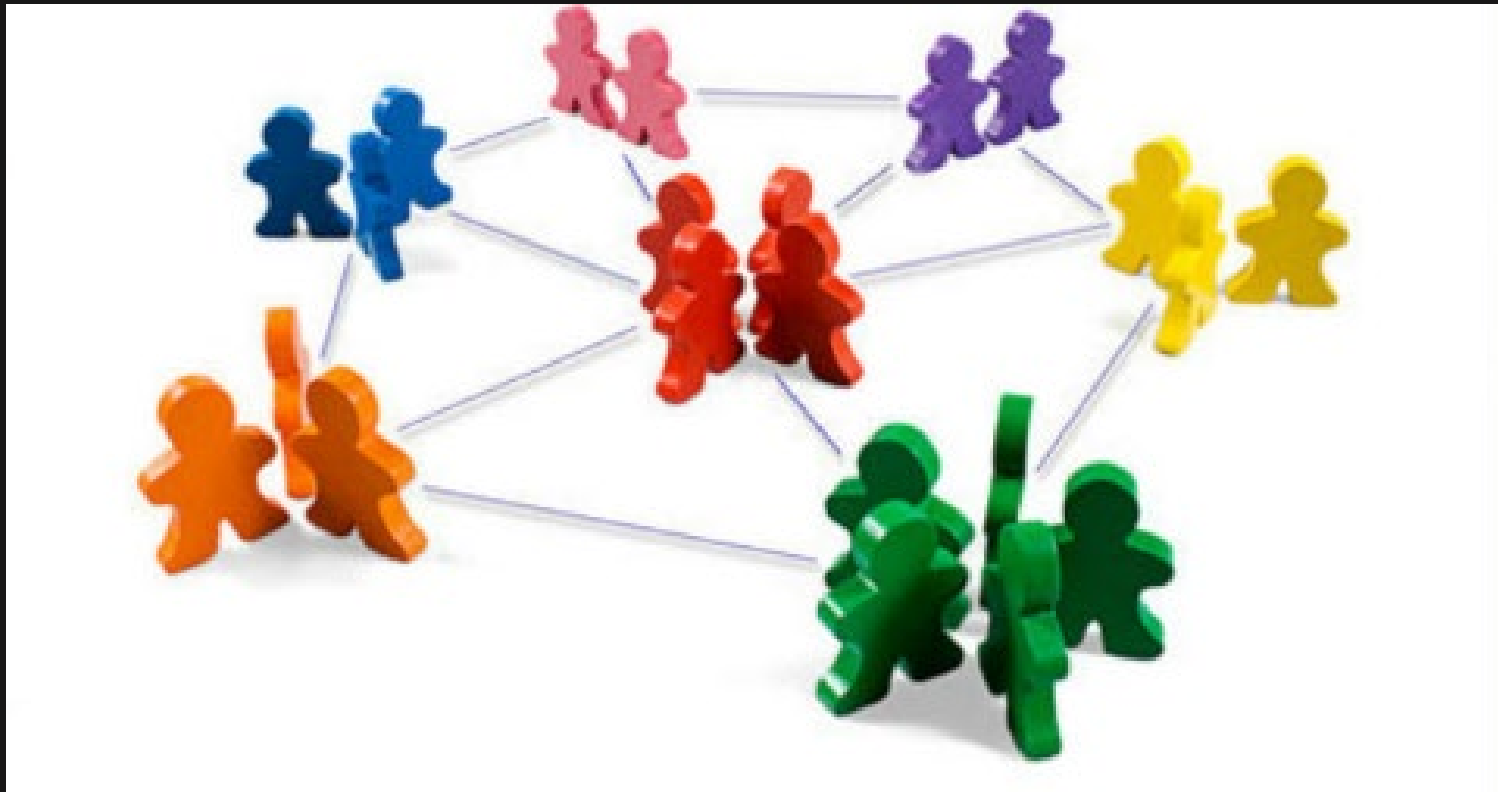
---



La comunicación masiva es una forma de comunicación que ocurre entre un solo remitente y una gran cantidad de destinatarios.







## COMUNICACIÓN INTERGRUPAL



*La comunicación intergrupala propone que cuando los individuos interactúan entre sí, lo más frecuente es que sean sus miembros destacados y no sus características individuales las que moldeen la comunicación.*



## COMUNICACIÓN INTRAGRUPAL



*La comunicación intragrupal es la comunicación que se da entre un grupo de personas pertenecientes a un mismo grupo. Incluye todas las interacciones que ocurren en grupos unidos por una o más metas o intereses comunes.*

# Mateo 18: 15-20

Si tu hermano llega a pecar, vete y repréndele, a solas tú con él. Si te escucha, habrás ganado a tu hermano.

Si no te escucha, toma todavía contigo uno o dos, para que = todo asunto quede zanjado por la palabra de dos o tres testigos. =

Si les desoye a ellos, díselo a la comunidad. Y si hasta a la comunidad desoye, sea para ti como el gentil y el publicano.

«Yo os aseguro: todo lo que atéis en la tierra quedará atado en el cielo, y todo lo que desatéis en la tierra quedará desatado en el cielo.

«Os aseguro también que si dos de vosotros se ponen de acuerdo en la tierra para pedir algo, sea lo que fuere, lo conseguirán de mi Padre que está en los cielos.

Porque donde están dos o tres reunidos en mi nombre, allí estoy yo en medio de ellos.»

# 1 Reyes 3:25-28

Dijo el rey: «Partid en dos al niño vivo y dad una mitad a una y otra a la otra».

La mujer de quien era el niño vivo habló al rey, porque sus entrañas se conmovieron por su hijo, y dijo: «Por favor, mi señor, que le den el niño vivo y que no le maten.» Pero la otra dijo: «No será ni para mí ni para ti: que lo partan.»

Respondió el rey: «Entregad a aquélla el niño vivo y no le matéis; ella es la madre.»

Todo Israel oyó el juicio que hizo el rey y reverenciaron al rey, pues vieron que había en él una sabiduría divina para hacer justicia.

# Características de los Conflictos

- Son inevitables
- Son necesarios
- Son potencialmente peligrosos

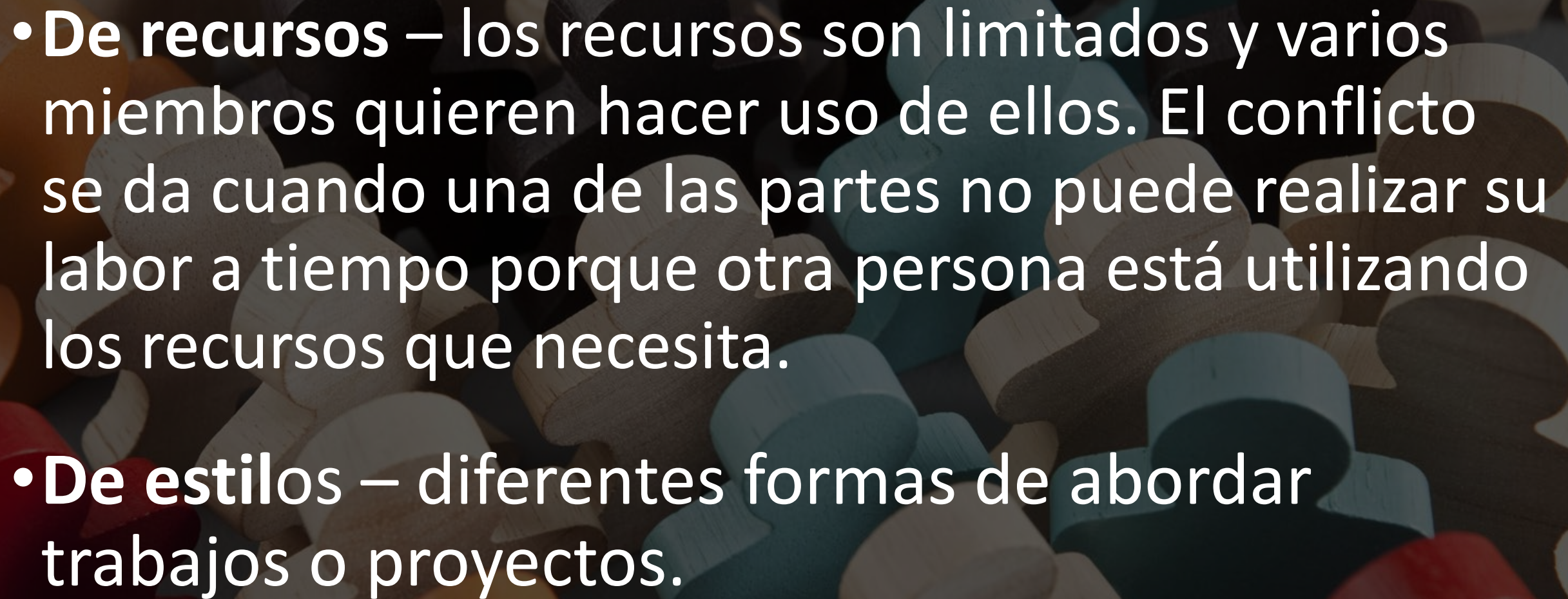
# Conflictos según las partes implicadas

A chessboard with several pieces, including a king, queen, and pawns, set against a dark background. The pieces are dark wood, and the board is checkered. The background is dark and out of focus.

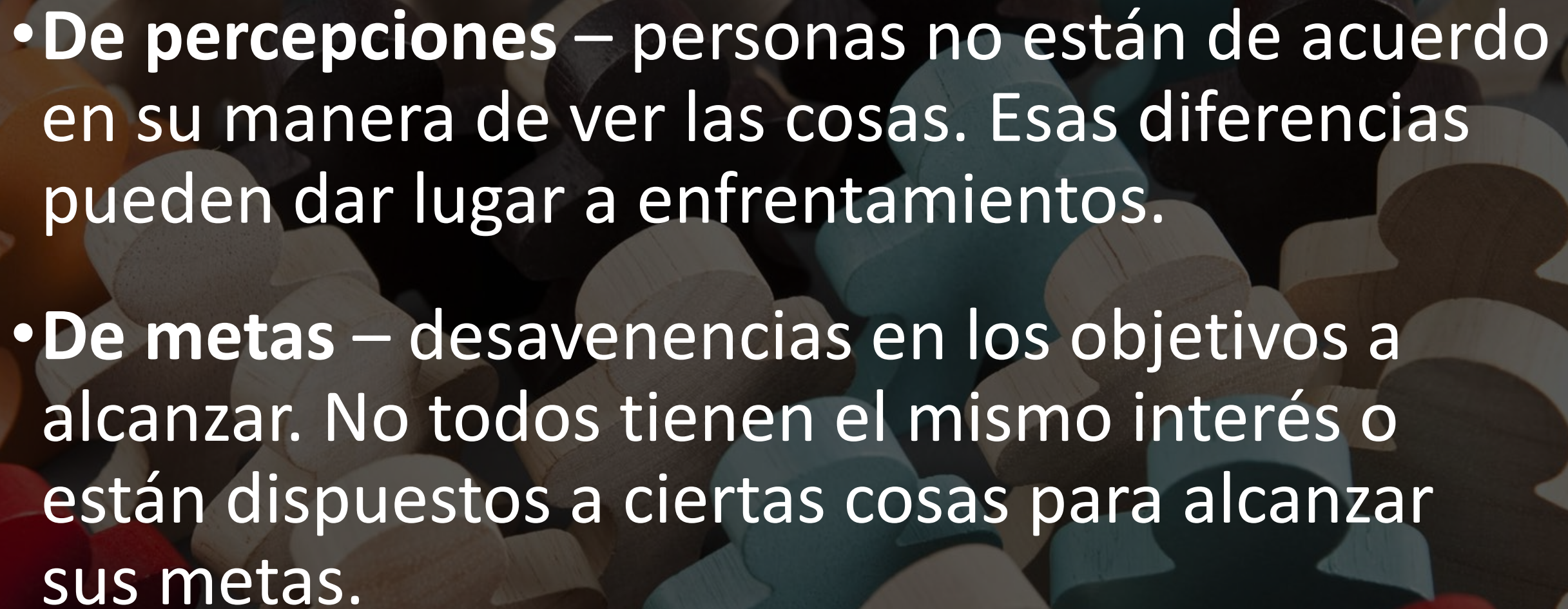
- Intrapersonales
- Interpersonales
- Intragrupales
- Intergrupales
- Interorganizacionales
- Colectivos

# Tipos de conflictos

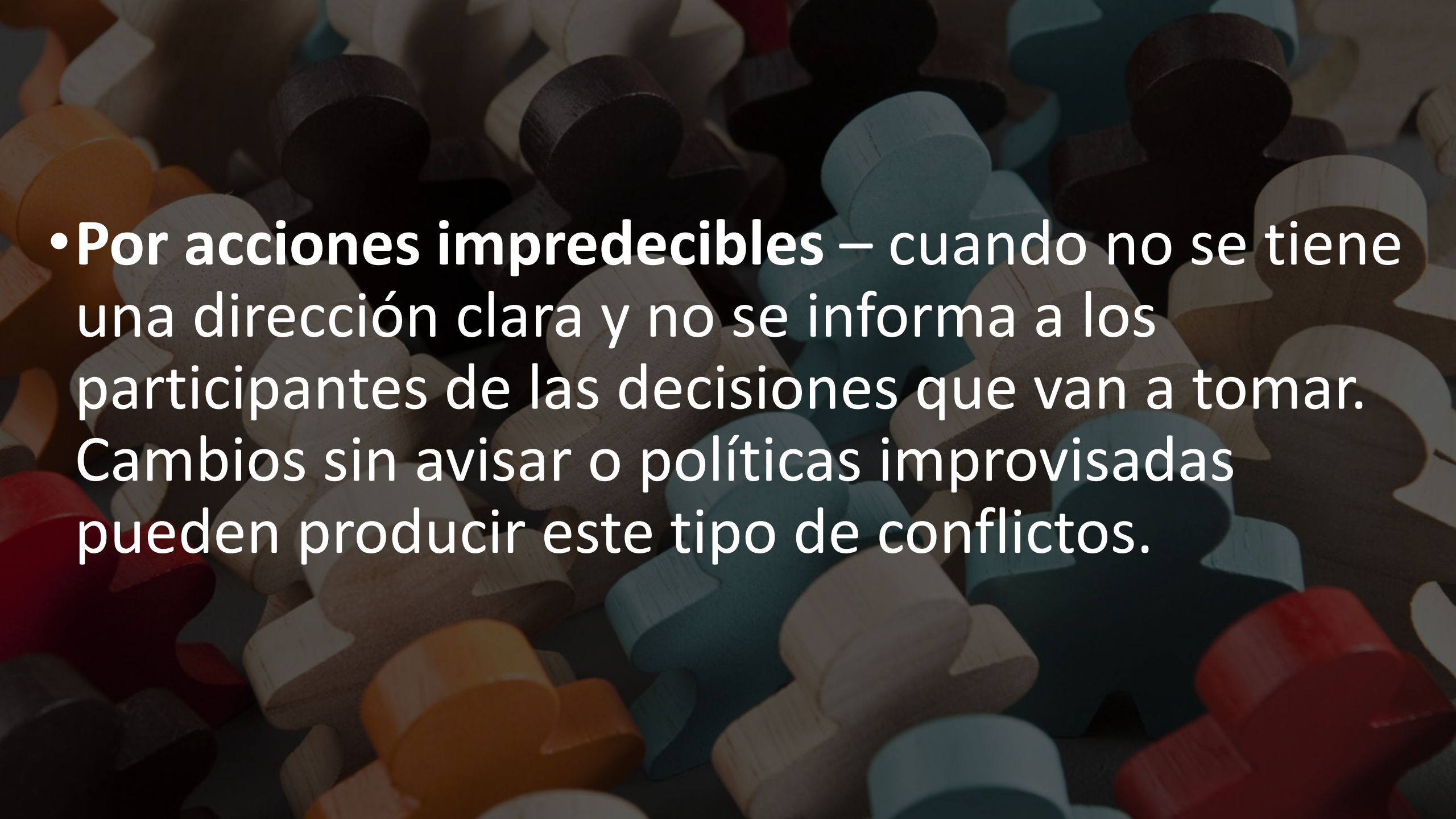
- **De relación** – deterioro de la relación entre dos compañeros de trabajo o ministerio.
- **De información** – generalmente originados por circulación de rumores o información falsa.
- **De intereses** – se origina en la percepción de algún miembro de que se favorecen los intereses de otros en detrimento de los suyos.

- 
- The background of the slide is a dense, overlapping field of colorful wooden gears. The gears are in various colors including shades of blue, orange, red, and grey, and are arranged in a way that creates a sense of depth and movement. The lighting is soft, highlighting the texture of the wood.
- **De recursos** – los recursos son limitados y varios miembros quieren hacer uso de ellos. El conflicto se da cuando una de las partes no puede realizar su labor a tiempo porque otra persona está utilizando los recursos que necesita.
  - **De estilos** – diferentes formas de abordar trabajos o proyectos.



- 
- **De percepciones** – personas no están de acuerdo en su manera de ver las cosas. Esas diferencias pueden dar lugar a enfrentamientos.
  - **De metas** – desavenencias en los objetivos a alcanzar. No todos tienen el mismo interés o están dispuestos a ciertas cosas para alcanzar sus metas.

- **Por presión** – excesivas exigencias del encargado de una determinada tarea.
- **De roles** – desacuerdo sobre la posición que un trabajador ocupa en la empresa. Desacuerdos sobre niveles de jerarquía o funciones.
- **Por diferencias en los valores personales** – desacuerdos creados por diferencias entre los principios. Entran en juego la ética y la moral.

- 
- **Por acciones impredecibles** – cuando no se tiene una dirección clara y no se informa a los participantes de las decisiones que van a tomar. Cambios sin avisar o políticas improvisadas pueden producir este tipo de conflictos.



# Causas frecuentes de conflictos

- **Falta de compañerismo** – Trabajo en equipo es fundamental.
- **Comunicación deficiente** – rumores, información falsa, falta de comunicación.
- **Discriminación laboral** – cuando una persona no es tratada igual que los otros. Prejuicios contra otras personas.

A 3D rendering of a puzzle with one red piece standing out among white pieces. The red piece is in the center-left, and the white pieces are arranged around it, some missing and some present. The puzzle is set against a dark background.

# Causas frecuentes de conflictos

- **Compañeros tóxicos** – fuente inagotable de conflictos, tratan de ser el centro de atención, difundir rumores falsos, crear mal ambiente.
- **Comportamiento despótico de los líderes** – Tratar de forma déspota a los subordinados.



# Causas frecuentes de conflictos

- **Exceso de competitividad** – Estar dispuesto a todo para lograr objetivos personales.
- **Rendimiento deficiente** – quienes no cumplen con sus tareas entorpecen el trabajo del grupo, son fuente frecuente de conflicto.



# Causas frecuentes de conflictos

- **Explotación de empleados (participantes)** – Exigir más de la disponibilidad y capacidad de las personas.
- **Rendimiento deficiente** – quienes no cumplen con sus tareas entorpecen el trabajo del grupo, son fuente frecuente de conflicto.

A 3D rendering of a puzzle with one red piece standing out among white pieces. The red piece is in the center-left, and the white pieces are arranged around it, some overlapping. The lighting creates soft shadows and highlights on the pieces.

# Causas frecuentes de conflictos

- **Relaciones sentimentales** – cuando no se separa el ministerio de las relaciones personales.



# Consecuencias POSITIVAS de un conflicto

- Fomenta la cooperación y el interés de ponerse en el lugar del otro para alcanzar un acuerdo.
- La resolución positiva de conflictos sirve para motivar a los agentes, ya que pone de relieve que es posible llegar a un acuerdo si cada uno pone de su parte
- Dicha resolución positiva a través de la cooperación contribuye a mejorar a los agentes como servidores.

# Consecuencias NEGATIVAS de un conflicto

- Enrarece el clima laboral. Es una fuente de rencores, rencillas, rumores y, en definitiva, hostilidad entre las partes involucradas.
- Dificulta que las personas se involucren en el proyecto, ya que los conflictos continuos limitan la libertad de los trabajadores y la eficacia del grupo.
- Reduce la efectividad. El tiempo y energías que se dedican a resolver conflictos evitan que los esfuerzos se puedan centrar en lo que realmente es importante: obtener resultados.
- Provoca inconformidad, hastío, estrés, ansiedad y, en los casos más graves, depresión.

# Cómo evitar conflictos



DEFINIR LOS  
OBJETIVOS Y  
LAS REGLAS



REALIZAR  
ENTREVISTAS  
INTERNAS



CONSTRUIR  
EQUIPO



USAR LA  
EMPATÍA

# Resolución de conflictos laborales

- Conocer el problema
- Preguntar a otros compañeros
- Reunir a los involucrados
- Tomar una decisión
- Elaborar un plan de acción



Citas  
bíblicas  
para  
resolver  
conflictos

---

Mateo 5:9

---

Santiago 1:19

---

Lucas 17:3

---

Levítico 19:18

---

Colosenses 3:13

---

Mateo 5:24

---

Lucas 17:4

---

Efesios 4:31

---

Corintios 13:1-13

# Proverbios 15: 1-15

Una respuesta suave calma el furor, una palabra hiriente aumenta la ira.  
La lengua de los sabios hace agradable la ciencia, la boca de los insensatos esparce  
necedad.  
En todo lugar, los ojos de Yahveh, observando a los malos y a los buenos.  
Lengua mansa, árbol de vida, lengua perversa rompe el alma.  
El tonto desprecia la corrección de su padre; quien sigue la reprensión es cauto.  
La casa del justo abunda en riquezas, en las rentas del malo no falta inquietud.  
Los labios de los sabios siembran ciencia, pero no así el corazón de los necios.  
Yahveh abomina el sacrificio de los malos; la oración de los rectos alcanza su favor.  
Yahveh abomina el camino malo; y ama al que va tras la justicia.  
Corrección severa a quien deja el camino; el que odia la reprensión perecerá.  
Seol y Perdición están ante Yahveh: ¡cuánto más los corazones de los hombres!  
El arrogante no quiere ser reprendido, no va junto a los sabios.  
Corazón alegre hace buena cara, corazón en pena deprime el espíritu.  
Corazón inteligente busca la ciencia, los labios de los necios se alimentan de necedad.  
Todos los días del pobre son malos, para el corazón dichoso, banquetes sin fin.

# Ejemplos de conflictos en la parroquia

- ¿Cuándo me pueden bautizar al niño? No, no soy de esta parroquia y el niño tiene nueve años, pero ya ve usted, que se han empeñado en el colegio que si no está bautizado no hace la comunión. Ganas de complicarnos la vida a los padres, qué tendrá que ver una cosa con la otra.
- Catequesis de niños. Si las normas son rígidas, es que ustedes son inflexibles. Si intentas acomodarte a la situación de cada familia, es que ustedes no nos tratan a todos por igual.

# Ejemplos de conflictos en la parroquia

- Damos a elegir grupo en el que meter al niño para las catequesis (hay todos los días porque son muchos). Cuando los padres eligen y se organizan los grupos, llega un matrimonio: "Es verdad que nosotros elegimos el lunes a las 5:30, pero queremos cambiar a la niña porque no nos gusta que el catequista sea hombre". Les explico que hemos tenido muchas dificultades para hacer los grupos y que una vez hechos no podemos cambiar y esperan al cura para plantearle la cuestión a él. Les dice lo mismo que yo. Pues entonces, dicen, iremos a quejarnos al obispado y lo sacaremos en prensa.



# Ejemplos de conflictos en la parroquia

- Conflicto, y de los gordos, es sugerir a Luisita, que lleva de lectora años, logrando, con todo su esfuerzo, eso sí, hacerlo cada día peor, al punto de que ya nadie presta atención a lo que lee, que a lo mejor era bueno que otros también leyeran.
- En una ocasión, hechos los grupos, a un niño lo admitieron en un curso de natación en la piscina municipal y le coincidía el horario. Cuando le expliqué a los padres que no podía cambiar al niño (los demás grupos estaban "a tope" y no había espacio físico para acoger a otro) me dijeron que entre la catequesis y la piscina tenían clara cuál era su opción: "piscina, y que el niño no haga la comunión".

# Ejemplos de conflictos en la parroquia

- **Dramón pretender que cofradías y hermandades vivan en cristiano y tengan sus estatutos en conformidad con el derecho canónico.**