

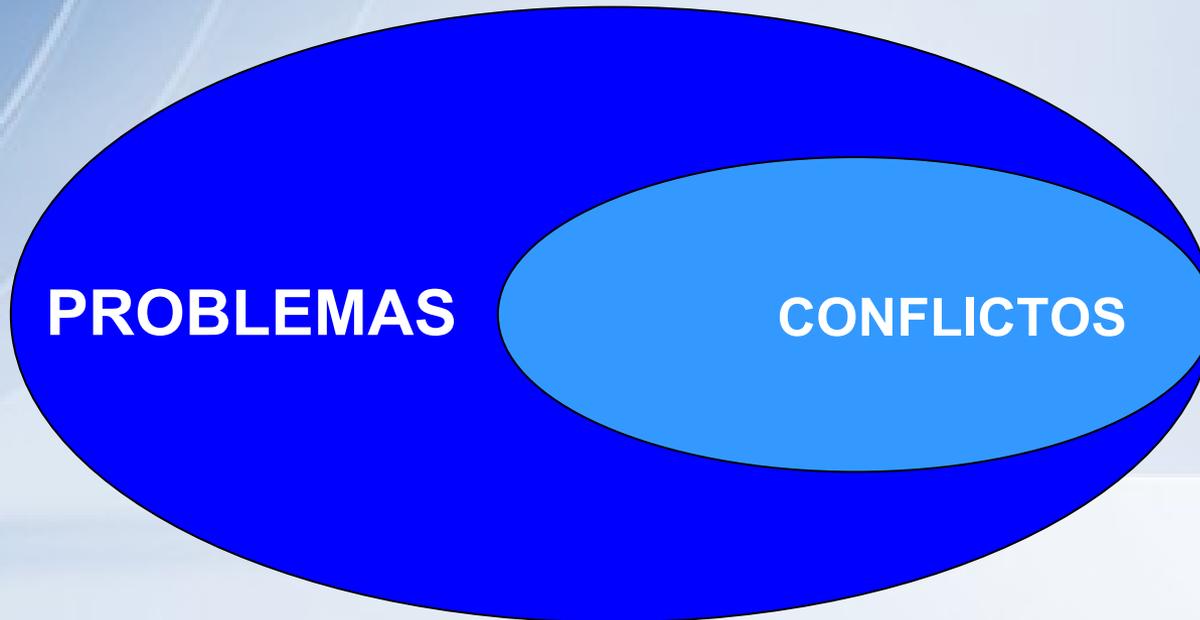


**EL CONFLICTO  
Y  
SUS ELEMENTOS**

# ¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

- Los conflictos son situaciones
- en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo
- porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles,
- donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos
- y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir fortalecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto

# CONFLICTO VS PROBLEMA



# CONFLICTO VS PROBLEMA

**PROBLEMAS**

**ÉNFASIS EN LA OBJETIVIDAD**

**CONFLICTOS**

**ÉNFASIS EN LA SUBJETIVIDAD**



# DIFERENCIAS ENTRE PROBLEMA Y CONFLICTO

## **PROBLEMA:**

- Molestia o queja
- Hechos encontrados o demostrados
- Asuntos que no se pueden solucionar
- Una situación en la que se observan dificultades
- Incomprensión que se produce en base a un asunto

## **CONFLICTO:**

- Desacuerdo entre las partes
- Es un enfrentamiento por algún motivo
- Contraposición de intereses sociales, económicos o puntos de vista
- Una discusión entre dos o más personas que no llegan a un acuerdo
- Acuerdos no consensuados de dos o más grupos de personas

# CONCEPCIÓN DEL CONFLICTO

- **Perspectiva Tradicional – Racionalista**

- El conflicto es entendido como algo negativo, resultado de un organigrama confuso, de una comunicación deficiente o de la incapacidad de los protagonistas en el conflicto.
- Conflicto es sinónimo de violencia, disfunción o patología, y en consecuencia, algo a evitar o corregir.
- El conflicto es considerado como un elemento que acaba por perjudicar gravemente el normal funcionamiento de la organización. Se busca una sociedad, empresas y escuelas sin conflictos (Idealismo Pedagógico).

# CONCEPCIÓN DEL CONFLICTO

- **Perspectiva Tradicional – Racionalista**
  - Defiende la labor instrumental de la enseñanza y/o entrenamiento. Calidad = Eficacia
  - Desde un perspectiva educativa: La labor docente se centra en marcar estrategias de control para evitar o prevenir al máximo las situaciones conflictivas.

# CONCEPCIÓN DEL CONFLICTO

- **Perspectiva Interpretativa**

- El conflicto es considerado como algo natural de los grupos y las organizaciones.
- Las causas de los conflictos se atribuyen a problemas de percepción individual y/o a una deficiente comunicación interpersonal

# CONCEPCIÓN DEL CONFLICTO

- **Perspectiva Interpretativa**

- Los conflictos son manifestaciones de la falta de entendimiento entre las personas en cuanto al sentido de los actos propios o de otros; equívocos que pueden superarse haciendo que los protagonistas se den cuenta de los errores que contienen sus ideas o creencias.
- Esta concepción ignora las condiciones sociales que a los propios sujetos y a sus percepciones afectan.

# CONCEPCIÓN DEL CONFLICTO

- **Perspectiva Socio - crítica / Socio - afectiva**
  - No sólo se acepta el conflicto como algo inherente al centro o a la empresa, sino que se alienta, se considera que contribuye a evitar la apatía de la organización y, por tanto, constituye un elemento necesario para el progreso organizativo y para el adecuado desarrollo de sus miembros.
  - Se da un papel esencial a la calidad de las relaciones entre los diferentes miembros que componen a la empresa, centro educativo, etc.

# CONCEPCIÓN DEL CONFLICTO

- **Perspectiva Socio - crítica / Socio - afectiva**
  - Se favorece el afrontamiento de determinados conflictos desde una perspectiva democrática y no violenta, lo que podemos denominar la utilización didáctica del conflicto, que suponga el cuestionamiento del propio funcionamiento de la institución escolar
  - El centro escolar al igual que las empresa son un espacio donde se conjugan un conglomerado de emociones y sentimientos que siempre se han de tomar en consideración a la hora de proceder ante un conflicto.

# ¿POR QUÉ VEMOS EL CONFLICTO COMO NEGATIVO?

- lo relacionamos con la forma en la que habitualmente hemos visto que se suelen enfrentar o “resolver”.
- enfrentar un conflicto significa “quemar” mucha energía y tiempo.
- la mayoría sentimos que no hemos sido educados/as para enfrentar los conflictos de una manera positiva y que, por tanto, nos faltan herramientas y recursos.
- se relaciona el concepto de conflicto con el de violencia.
- tenemos una gran resistencia al cambio.

# CÓMO TRANSFORMAR ESTA VISIÓN EN POSITIVO

- el conflicto es inherente y necesario en las relaciones humanas. es algo inevitable.
- el conflicto como expresión de necesidades.
- el conflicto como oportunidad de desarrollo personal y de mejora de la convivencia.
- consideración de la diversidad y la diferencia como un valor.
- el conflicto como la principal palanca de transformación social.
- en definitiva, el problema no es la presencia de conflictos, sino lo que hacemos cuando aparecen, la respuesta que les damos.

# ELEMENTOS DEL CONFLICTO

***“J.P. LEDERACH”***



# ELEMENTOS DEL CONFLICTO (Lederach 2000)

- ***ELEMENTOS RELATIVOS A LAS PERSONAS:***
  - **PROTAGONISTAS**
  - **LA DINÁMICA DE PODER EN LA RELACIÓN**
  - **LAS PERCEPCIONES DEL PROBLEMA**
  - **LAS EMOCIONES Y LOS SENTIMIENTOS**
  - **LAS POSICIONES**
  - **INTERESES Y NECESIDADES**
  - **LOS VALORES Y PRINCIPIOS**

# ELEMENTOS DEL CONFLICTO

## (Lederach 2000)

- ***ELEMENTOS RELATIVOS A LAS PERSONAS:***

- **PROTAGONISTAS**

- ¿quién está implicado en este conflicto?

- ¿hay otros implicados no directos que tengan algún interés en el tema?.

- ¿alguien que pueda ayudar a la resolución del conflicto?

- ¿alguien que pueda interferir en la resolución del conflicto?

- ¿alguien tiene capacidad para tomar decisiones?

- ¿hay implicados que estén agrupados? ¿tienen representantes?

# ELEMENTOS DEL CONFLICTO

(Lederach 2000)

- ***ELEMENTOS RELATIVOS A LAS PERSONAS:***
  - **LA DINÁMICA DE PODER EN LA RELACIÓN**
    - ¿cómo es la relación entre las partes?
    - ¿Qué importancia tiene la relación?

# ELEMENTOS DEL CONFLICTO

(Lederach 2000)

- ***ELEMENTOS RELATIVOS A LAS PERSONAS:***
  - **LAS PERCEPCIONES DEL PROBLEMA**
  - ¿Qué pudo haber provocado la situación?
  - ¿Qué elementos forman parte de la situación?
  - ¿La situación fue provocado por como yo me sentía?
  - ¿Se podrá resolver con las personas que están involucradas en el conflicto?

# ELEMENTOS DEL CONFLICTO

(Lederach 2000)

- ***ELEMENTOS RELATIVOS A LAS PERSONAS:***
  - **LAS EMOCIONES Y LOS SENTIMIENTOS**
  - ¿cómo te sientes en esta situación?
  - ¿Cómo te ha afectado emocionalmente la situación?
  - ¿cómo influirán las emociones en un posible encuentro?

# ELEMENTOS DEL CONFLICTO

(Lederach 2000)

- ***ELEMENTOS RELATIVOS A LAS PERSONAS:***

- **LAS POSICIONES**
- ¿Qué posturas han adoptado las partes?
- ¿Qué quieren o que piden?

# ELEMENTOS DEL CONFLICTO

(Lederach 2000)

- ***ELEMENTOS RELATIVOS A LAS PERSONAS:***
  - **INTERESES Y NECESIDADES**
  - ¿Por qué es importante lo que piden ?
  - ¿para que necesitan lo que piden?
  - ¿Qué beneficios obtendrían con los que piden?

# ELEMENTOS DEL CONFLICTO

(Lederach 2000)

- ***ELEMENTOS RELATIVOS A LAS PERSONAS:***

- **LOS VALORES Y PRINCIPIOS**

- ¿ Cuales de mi principio esta vulnerando la situación?

- ¿tengo que pasar de mis principios para ver posibles soluciones a la situación?

- ¿ ¿Se pueden ver comprometidos mis valores religiosos ante la situación?

# ELEMENTOS DEL CONFLICTO (Lederach 2000)

- ***ELEMENTOS RELATIVOS AL PROCESO:***
  - LA DINÁMICA DEL CONFLICTO
  - LA RELACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
  - ESTILOS DE ENFRENTAMIENTO AL CONFLICTO

# ELEMENTOS DEL CONFLICTO

## (Lederach 2000)

- ***ELEMENTOS RELATIVOS AL PROBLEMA (“EL MEOLLO”):***
  - **TIPOS DE CONFLICTO:**
    - **CONFLICTOS DE RELACIÓN / COMUNICACIÓN**
    - **CONFLICTOS POR PREFERENCIAS, VALORES, CREENCIAS...**
    - **CONFLICTOS DE INTERESES, NECESIDADES:**
      - » **CONFLICTOS POR RECURSOS**
      - » **CONFLICTOS POR ACTIVIDADES**

# ESTILOS DE ENFRENTAMIENTO AL CONFLICTO

- **Competición**
- **Cooperación**
- **Evasión**
- **Sumisión**
- **Compromiso**

# OBJETIVOS

LOS OBJETIVOS SON MUY IMPORTANTES



# CRITERIOS PARA EL ANÁLISIS DE LOS DIFERENTES ESTILOS

- **RESOLUCIÓN:** Hace referencia a que si el conflicto se resuelve, al menos de forma superficial, el problema desaparece.
- **PRACTICIDAD:** Grado en que la resolución del conflicto es duradera.
- **COMPONENTE ÉTICO:** Medida en que la solución del conflicto beneficia a los implicados favoreciendo su desarrollo personal (grado de humanización de la solución).

**CRISIS  
3ª FASE**

**NO  
SATISFECHAS  
NECESIDADES  
1ª FASE  
SATISFECHAS**

## **EL CONFLICTO COMO PROCESO**

**PROBLEMA  
2ª FASE**

**PROVENCION**

# PROVENCIÓN

- Término acuñado por J. Burton.
- Definición: El proceso de intervención antes de la crisis que nos lleve a:
  - Una explicación adecuada del conflicto, incluyendo su dimensión humana.
  - Un conocimiento de los cambios necesarios para eliminar sus causas.
  - Una promoción de condiciones que creen un clima adecuado y favorezcan unas relaciones cooperativas que disminuyan el riesgo de nuevos estallidos, aprendiendo a tratar y solucionar las contradicciones antes de que lleguen a convertirse en antagonismos.

# PROVENCIÓN

- Amplía el concepto de *prevención de conflictos*:
  - Prevenir tiene el sentido de evitar.
  - En cambio, Provenir requiere desarrollar capacidades, habilidades y estrategias para abordar los conflictos en sus inicios.

# PROVENCIÓN

- El reto que plantea lo expuesto se enmarca en la necesidad de aprender a analizar los conflictos y a descubrir su complejidad, es decir encontrar las causas que lo originan, lo cual implicaría que tanto profesionales como los usuarios deben poseer herramientas, habilidades y estrategias, para así enfrentar y resolver los conflictos en los cuales se ven inmersos cotidianamente.