

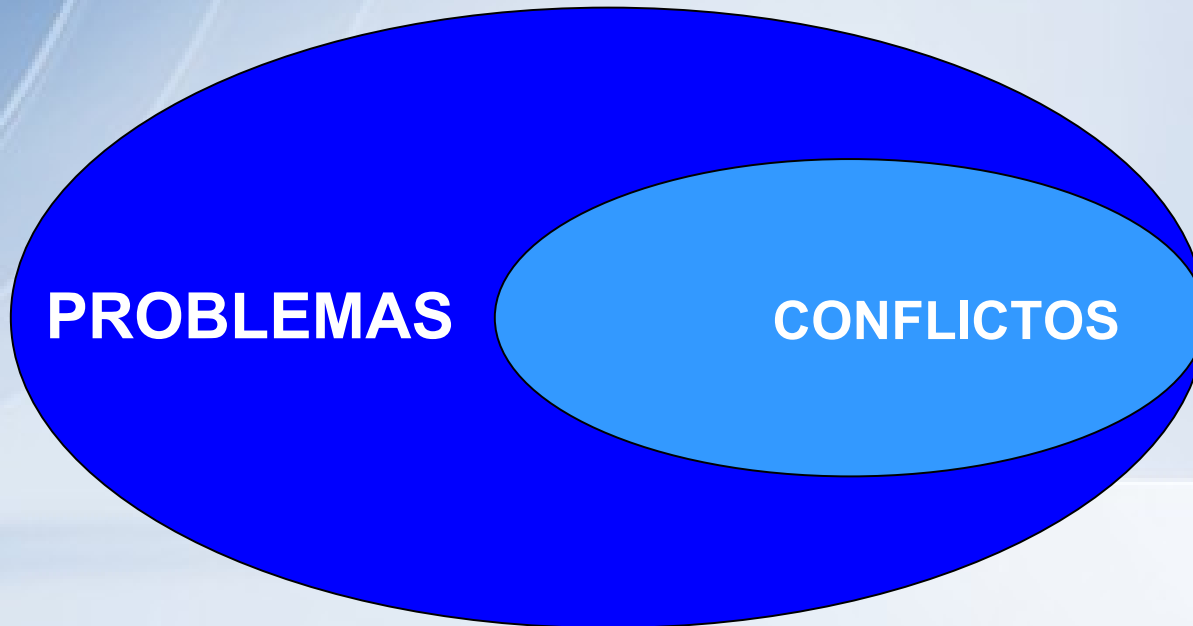


**EL CONFLICTO
Y
SUS ELEMENTOS**

¿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

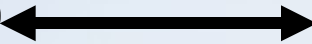
CONFLICTO VS PROBLEMA



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?

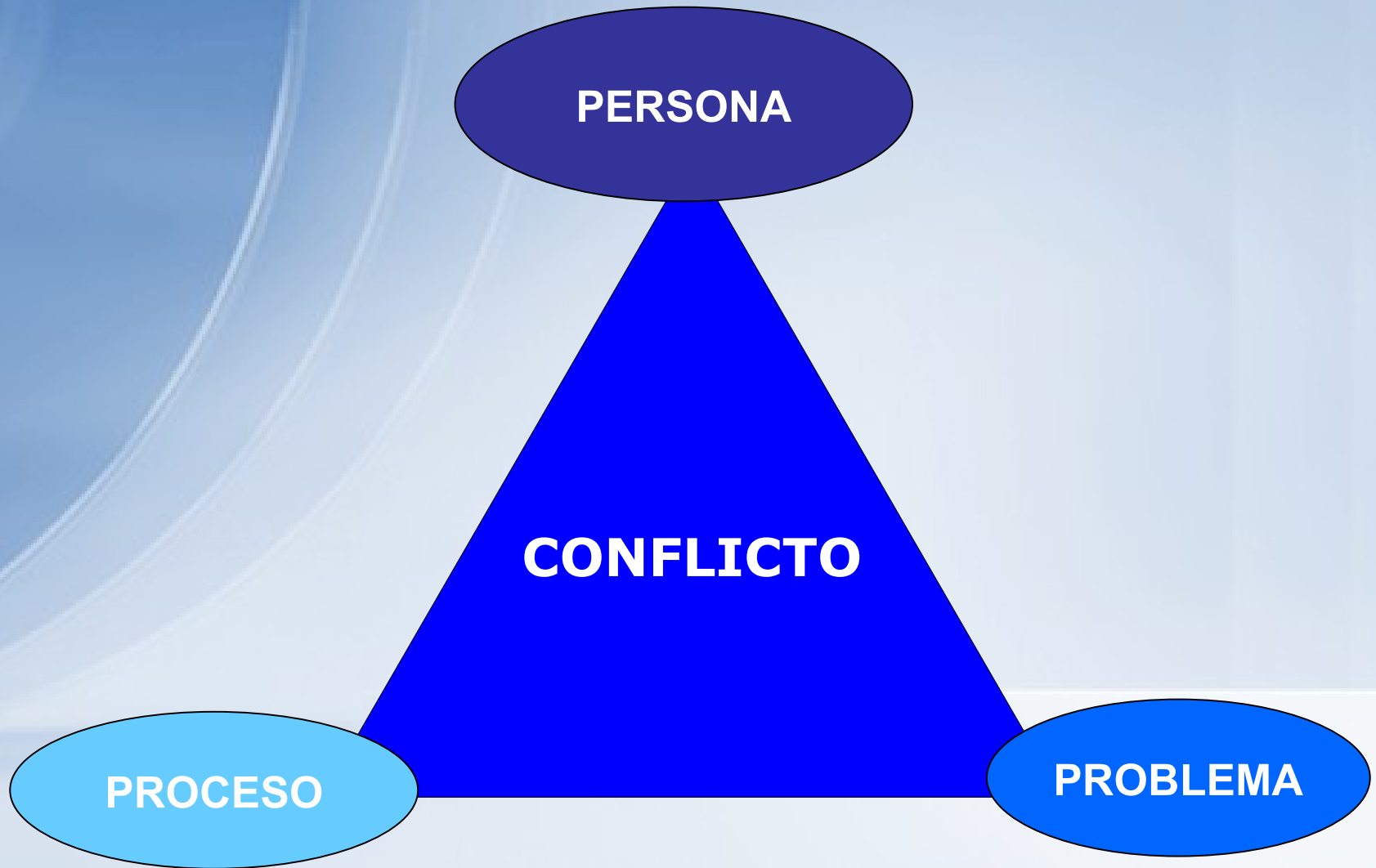
- lo relacionamos con la forma en la que habitualmente hemos visto que se suelen enfrentar o “resolver”.
- enfrentar un conflicto significa “quemar” mucha energía y tiempo.
- la mayoría sentimos que no hemos sido educados/as para enfrentar los conflictos de una manera positiva y que, por tanto, nos faltan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