

ZAMORANO HERRERA ADEL EULISES

9° CUATRIMESTRE

LICENCIATURA EN DERECHO

LIC. SERGIO ALEJANDRO VELLAMIN

MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCION DECONTROVERSIAS

ENSAYO

TEORIA DCONFLICTO

2.1 COMO DEFINIMOS EL CONFLICTO.

El conflicto es parte natural de nuestra vida. Desde que el hombre apareció en la Tierra ha enfrentado el conflicto y ha ideado formas de solución desde las formas más primitivas hasta las más elaboradas en los tiempos actuales. Podríamos afirmar que a lo largo de toda la historia los conflictos se han resuelto típicamente en dos formas: violenta y pacífica o amigable. Entre estos dos extremos se dan matices intermedios que conjugan ambas formas. A manera de ejemplo citamos el conflicto que enfrentaron Adán y Eva en el Paraíso Terrenal, cuando Adán percibe que es tentado por su compañera y no desea comer el fruto del árbol de la Ciencia del Bien y del Mal. Sin embargo, Eva deseaba que Adán comiera el fruto que estaba prohibido. Definitivamente, sus intereses eran opuestos, lo cual pudo generar cierto nivel de desavenencia. Esta situación conflictiva, implicó cuatro elementos: a. Más de un participante b. Intereses opuestos c. Sentir o percibir la oposición d. Un objeto materia de la discordia.

2.2 DIVERSAS ACEPCIONES DE LA PALABRA CONFLICTO.

Concepto Para definir el conflicto es necesario tener claro que para que se produzca un conflicto, las partes deben percibirlo, es decir, sentir que sus intereses están siendo afectados o que existe el peligro de que sean afectados. Existen muchas definiciones, empero, para efectos de nuestra explicación tomaremos la que nos presenta Stephen Robbins, por ser una definición amplia y a la vez bastante clara para quien se inicia en el estudio del conflicto. Stephen Robbins define el conflicto, con estas palabras:

“Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses”

2.3 CLASES DE CONFLICTOS.

CONFLICTOS FUNCIONALES Y DISFUNCIONALES. La teoría moderna de los conflictos sostiene que éstos no son ni buenos ni malos en sí, sino que son sus efectos o consecuencias los que determinan que un conflicto sea bueno o sea malo.

a) Conflictos Funcionales

Son aquellos conflictos que se presentan y son de intensidad moderada, que mantienen y, sobre todo, mejoran el desempeño de las partes; por ejemplo, si promueven la creatividad, la solución de problemas, la toma de decisiones, la adaptación al cambio, estimulan el trabajo en equipo, fomentan el replanteamiento de metas, etc. Otro ejemplo podría ser cuando en una empresa se decide el otorgamiento de un bono económico a la mejor idea que se presente para resolver un problema específico o para la creación de un lema para el Programa de Calidad de la Empresa. Solo un trabajador o un grupo de trabajadores podrá obtener el bono ofrecido si la propuesta es la más original y representa mejor los objetivos del Programa de Calidad

b) Conflictos Disfuncionales

Contrario a lo anterior, existen conflictos que tensionan las relaciones de las partes a tal nivel que pueden afectarlas severamente limitando o impidiendo una relación armoniosa en el futuro. Generan stress, descontento, desconfianza, frustración, temores, deseos de agresión, etc., todo lo cual afecta el equilibrio emocional y físico de las personas, reduciendo su capacidad creativa, y en general, su productividad y eficacia personal. Si este tipo de conflictos 33 afecta a un grupo le

genera efectos nocivos que pueden llegar, incluso a su autodestrucción. Como es fácil concluir, los conflictos disfuncionales o negativos, constituyen el campo de acción del conciliador. De todo lo anterior, podemos reiterar que los conflictos se distinguen entre sí, fundamentalmente, por sus efectos y consecuencias, los cuales determinan que un conflicto sea bueno o malo, funcional o disfuncional, positivo o negativo.

2.4 TIPOS DE CONFLICTOS.

Al igual que en las otras fases, en ésta también se hace necesario que analicemos el tipo de conflicto que enfrentan las partes a fin de determinar las formas de lograr su solución. Estos pueden ser de dos clases:

Conflictos Irreales.

Son ocasionados por problemas de comunicación y de percepciones. Cuando la causa es atribuida a problemas de comunicación, puede resultar su solución bastante manejable con sólo aclarar los malos entendidos, mejorar la comunicación, etc. En este tipo de conflictos se encuentran las percepciones. Lamentablemente, las cosas y los hechos no siempre son percibidos de igual manera por dos o más personas.

Conflictos Reales

Se derivan de causas estructurales o del entorno (económicas, legales, condiciones de trabajo, ruidos molestos, posesión irregular de bienes, etc.) Ejemplo: Juan alquiló hace tres años una vivienda por la merced conductiva de S/. 1,000 Nuevos Soles. Por dificultades económicas dejó de pagar alquileres de los últimos seis meses, teniendo pendiente, además, el pago de arbitrios, servicios de agua, luz y teléfono. El propietario le exige la devolución de la vivienda y el pago de todo lo adeudado con intereses, que Juan no puede pagar. El conciliador tiene que evaluar la disposición que tienen las partes para prever como se resolverá el

conflicto. El estilo o forma de actuar de cada una de las partes determinará la posible solución. En esto tiene gran influencia los aspectos culturales de cada una de las personas, que como ya se vio anteriormente, condicionan la forma de sentir, de ver y actuar de las personas.

2.5 CARACTERÍSTICAS DEL CONFLICTO.

La Comunicación Una de las causas más frecuentes en el desarrollo de un conflicto es la comunicación. La comunicación es básica en la relación entre dos o más personas, pero también es una de las principales fuentes de conflictos y es de vital importancia en su solución. Es muy importante cuidar al máximo la forma en que nos comunicamos con los demás. Para ello, hay que tener en cuenta tanto los aspectos verbales como los no verbales. Una comprensión o interpretación inadecuada del mensaje pueden provocar un conflicto, pero ocurre lo mismo cuando nuestro interlocutor presenta un comportamiento defensivo, mantiene una actitud hostil o realiza excesivas preguntas. Esto puede hacer que el otro se sienta interrogado.

2.6 ELEMENTOS DEL CONFLICTO.

Para entender el conflicto hablamos de los elementos siguientes;

- Persona
- Proceso
- Problema
- Comunicación

2.7 ETAPAS DEL CONFLICTO.

Etapas o Fases de un Conflicto. Teniendo en consideración lo anteriormente señalado, podemos señalar seis etapas o fases que caracterizan el proceso de un conflicto, y que deben servir de base para analizar cada controversia, buscando posibilidades de solución. Para este efecto nos basaremos en S. Robbins y en K. Girard / S. J. Koch. Estas fases son las siguientes:

- a. Los orígenes o protagonistas
- b. Las causas o fuentes
- c. El conocimiento y personalización
- d. Los tipos de conflicto
- e. Formas de resolución
- f. Posturas: posiciones e intereses

2.8 PROCESO DEL CONFLICTO.

a) Oposición o incompatibilidad potencial. la presencia de condiciones que generan oportunidades para el surgimiento del conflicto. Tales condiciones no generan oportunidades para el surgimiento del conflicto. Tales condiciones no necesariamente conducen al conflicto de manera directa, pero para este surja, es necesaria la aparición de una de ellas.

b) El conocimiento y la personalización las condiciones de la etapa uno afecta de manera negativa a algo que le interese a una de las partes, entonces la posible oposición o incompatibilidad se actualiza en la segunda etapa. las condiciones precedentes solo pueden conducir al conflicto cuando una o varias partes se ven

afectadas por el conflicto o tienen conciencia de él. El hecho de que se perciba un conflicto no significa que se haya personalizado.

c) Las intenciones. Intervienen entre las percepciones y las emociones de las personas y su conducta franca. estas intenciones representan la decisión de actuar de una manera dada ante un conflicto. muchos conflictos aumentan solo porque una de las partes está atribuyendo otras intenciones a la otra, además suele haber mucha variación entre las intenciones y la conducta

d) La conducta. Cuando la mayor parte de las personas piensa en situaciones conflictivas se suele referir a la etapa cuatro porque es ahí es cuando el conflicto se torna visible, esta etapa incluye afirmaciones, actos, y reacciones de las partes en conflicto.

e) Los resultados. el juego entre la acción y la reacción de las partes en conflicto producen consecuencias pueden ser funcionales en el sentido de que el conflicto produce una mejoría en el rendimiento del grupo o disfuncionales si entorpecen el rendimiento del grupo.