



NOMBRE DEL ALUMNO: ROGER HILARIO REYES BARRIOS

NOMBRE DEL DOCENTE: SERGIO ALEJANDRO VELLAMIN

NOMBRE DE LA MATERIA: MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCION DE  
CONTROVERSAS

NOMBRE DEL TRABAJO: ENSAYO

9 CUATRIMESTRE

FRONTERA COMALAPA CHIAPAS

## Unidad II Teoría del conflicto

Como definimos el conflicto:

“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”

todo conflicto implica necesariamente dos o más personas o grupos que interactúan, es decir, que tienen una relación de doble sentido, donde A se comunica con B, y B se comunica con A. Otro aspecto que también es importante destacar es que toda relación entre dos personas, entre una persona y un grupo o entre grupos, implica necesariamente un proceso de comunicación, 31 que como veremos posteriormente, puede ser verbal, escrito y sobre todo corporal. En este proceso donde interactúan dos o más partes, es donde se produce el conflicto. CONCEPCIONES DEL CONFLICTO Desde que el conflicto fue objeto de estudio sistémico y materia de investigación para analizar sus causas y su naturaleza, y fundamentalmente, sus formas de resolución, hasta llegar al momento actual, se han dado tres corrientes o enfoques: el tradicional, el de relaciones humanas y el interactivo.

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

Tipos de conflictos.

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. La historia de relación que en el pasado han tenido los protagonistas, puede hacer ver y sentir la actuación de una persona o grupo, como negativa y peligrosa para los intereses de la otra parte. Aquí se dan los prejuicios. Cuando las causas se ubican en el campo de las percepciones (que desencadenan sentimientos y emociones) son de más difícil solución. Las cosas y los hechos no siempre son percibidos de igual manera por dos o más personas. Los hechos son interpretados por las partes, entre otros aspectos, según la historia en común que han tenido. 34 Moore sostiene que a menudo los conflictos se agravan o atenúan por la percepción que una parte tiene de la otra. El papel de conciliador, es reducir las barreras perceptuales, para lo cual propone cuatro etapas: 1. Identificar las percepciones que tiene una parte

2. Evaluar si las percepciones son exactas o inexactas.

3. Evaluar la posibilidad de que las percepciones impidan o auspicien un arreglo productivo fundamental 4. Ayudar a las partes a revisar su percepción cuando existen estereotipos u otras deformaciones de la imagen y reducir los efectos negativos de esas distorsiones.

**Conflictos Reales** Se derivan de causas estructurales o del entorno (económicas, legales, condiciones de trabajo, ruidos molestos, posesión irregular de bienes, etc.)

**La competencia Posición Gana-Pierde.** Posición de suma cero: por cada punto que cede "A", es un punto ganado por

"B". Una parte satisface sus intereses a expensas del otro. Las posiciones son rígidas y generalmente existe una sola solución. Se negocia en base al poder que tienen las partes.

2. **El evitamiento** Cuando una parte trata de evitar el conflicto por distintos motivos. Se da cuando una persona que enfrenta un conflicto desea retirarse o acabarlo. La persona elude diplomáticamente un conflicto o lo posterga. Ejemplo: cuando se presenta un proyecto sobre el cual nuestro jefe no desea pronunciarse, puede manifestar: "lo voy a estudiar, ya te aviso."

3. **La adaptación** Una persona deja de lado sus propios intereses para satisfacer los de la otra parte. Se presenta cuando una parte tiene mucho interés en mantener en buen nivel las relaciones con la otra parte.

4. **El compromiso negociado** Se comparten las pérdidas y ganancias. El poder de las partes es similar, de tal manera que ninguna de las partes puede forzar una solución que los favorezca

5. **La cooperación** Es la típica negociación basada en intereses. Las partes trabajan codo a codo para satisfacer sus intereses y necesidades. Buscan en forma conjunta alternativas de solución que consideren "paquetes" que atiendan necesidades de las partes. Requiere que las partes confíen uno del otro a fin de que puedan discutir con transparencia cada uno de sus intereses y necesidades. Algunos de los intereses resultan interdependientes lo cual posibilita soluciones eficientes a entera satisfacción de las partes. **Posturas de las Partes.** En los reclamos que plantean las partes se dan las posiciones y los intereses que es necesario determinarlos y analizarlos. **Posiciones** Son

las posturas, exigencias y demandas que inicialmente plantean las partes. Es todo aquello que las partes creen que quieren. Intereses y Necesidades Detrás de una posición, casi siempre, existen determinados intereses y necesidades que las partes pretenden satisfacer. A diferencia de las posiciones, los intereses y necesidades pueden converger, posibilitando una solución mucho más satisfactoria para ambas partes que la simple atención de la posición inicialmente planteada.

### Características del conflicto.

Una característica fundamental del conflicto es 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.

### Elementos del conflicto.

Para entender el conflicto hablamos de los elementos siguientes; } Persona } Proceso } Problema } Comunicación 39 El elemento PERSONA nos habla del aspecto netamente humano como: ∪ Las emociones y los sentimientos. ∪ La necesidad humana de explicarse, justificarse y desahogarse. ∪ Las percepciones que cada persona tiene del problema. ∪ La forma en que lo ocurrido afecta a las personas. El elemento PROCESO. Se refiere al modo en que un conflicto se desarrolla y a la manera en la cual las personas tratan de resolverlo. ∪ La comunicación y el lenguaje con que se expresan. ∪ El proceso que ha seguido el conflicto hasta el momento. ∪ La necesidad de un proceso que parezca justo a todos los involucrados. ∪ Lo que se necesita para establecer un diálogo constructivo. El elemento PROBLEMA. Se refiere a la causa particular del conflicto y a las diferencias esenciales que separan a las personas. \* Los intereses y necesidades de cada uno. \* Las diferencias esenciales y valores que los separan.

### 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

### Proceso del conflicto.

Oposición o incompatibilidad potencial. La primera etapa en el proceso del conflicto es 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. En aras de la sencillez, dichas condiciones (que también se consideran causas o fuentes del conflicto) se agrupan en tres categorías generales: comunicación, estructura y variables personales.

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.

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.

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.

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.