

MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIA

ALUMNO(A):

ROGER ORTEGA VELAZQUEZ

ENSAYO

UNIDAD II

FRONTERA COMALAPA CHIS. A04 DE JULIO DE 2020

Teoría del conflicto

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.

En este caso, por lo conocido a través de los textos bíblicos, la solución natural que utilizaron las partes fue la pacífica o amigable, que se logró gracias a que Adán fue convencido de que al comer el fruto prohibido estaba satisfaciendo su más caro anhelo: su inmortalidad. Esta comunidad de intereses entre Adán y Eva fue lo que permitió encontrar una vía pacífica o amigable de solución: que Adán comiera la fruta prohibida. Parecería ser que el primer conflicto, fue entre un hombre y una mujer. Sin embargo, no siempre es así, y tampoco se logra siempre una solución pacífica, lo cual en la mayor parte de los casos significa resultados funestos para las partes. Cuando en las eras primitivas los hombres se organizan en familias y posteriormente en clanes - como una necesidad de supervivencia -, demarcan sus territorios, en donde sólo ellos podían cazar, pescar y recolectar. Cualquier intruso pagaba con su vida el intento de invasión y posesión. Así en forma violenta se resolvía el conflicto, cuyo objeto de discordia era una zona territorial anhelada en épocas de escasez. Esta circunstancia hacía que los

enfrentamientos fueran principalmente entre clanes, los cuales medían su poder en base al número, a la fortaleza de sus miembros y a los elementos de defensa que poseían, triunfando el más fuerte.

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”

Enfoques el tradicional, el de relaciones humanas y el interactivo:

- ✚ Enfoque Tradicional: Tuvo vigencia en las décadas de 1930 y 1940. Defendía la idea de que todo conflicto es malo, que es sinónimo de violencia, destrucción e irracionalidad, y que por tanto había que evitarlo, porque afectaba negativamente a las personas, grupos y organizaciones. Para resolverlo o prevenirlo, plantea que sólo hay que atacar sus causas, que según este enfoque son la mala comunicación, la falta de franqueza y de confianza, entre otros. Este enfoque es el que la gran mayoría de nosotros tiene acerca del conflicto. No obstante, ya hemos visto que no es así y que existen evidencias demostrables que no siempre el conflicto es negativo.
- ✚ Enfoque de Relaciones Humanas: Este enfoque fue vigente desde fines de la década de 1940 hasta mediados de la década de 1970. Sostiene que su presencia en las relaciones humanas es un proceso natural y que por tanto es inevitable y que debemos aceptarlo como tal. Sin embargo, plantea que no siempre es malo o negativo y que puede ser beneficioso para el desempeño de las personas y los grupos. Significó un avance en el manejo o gestión de conflictos.
- ✚ Enfoque Interactivo: El enfoque interactivo acepta el conflicto como algo natural, pero además sostiene que es conveniente fomentarlo. Sostiene “que un grupo armonioso, pacífico, tranquilo y cooperativo, tiende a ser estático, apático y a no responder a las necesidades del cambio y la innovación.”. Recomienda estimular

el conflicto en un grado manejable que incentive la creatividad, la reflexión, la forma más eficiente de tomar decisiones, el trabajo en equipo, la disposición al cambio y el establecimiento de metas ambiciosas y alcanzables, contribuyendo a un sentido de logro.

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 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.

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
- Conflictos reales

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 preceptuales, 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.)

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.

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

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