



**Nombre del alumno: Domingo Abel  
Jiménez Pérez**

**Nombre del profesor: Dra. Martha Cecilia  
Gordillo**

**Nombre del trabajo: Super Nota,  
Materia: Resolución de conflictos.**

**Grado: 4°**

**Grupo: A**

Como ya sabemos el conflicto se define:



Como una situación en la 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.

según Moore (1994) hay cinco tipos de conflictos en función de sus causas:



Los conflictos de relación

Los conflictos de información

Los conflictos de intereses

Los conflictos estructurales

Los conflictos de valores

### Los conflictos de relación

Están los **conflictos de relación**, este conflicto se debe a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, a escasa o nula comunicación, o a conductas negativas repetitivas, estos conflictos se les llama también **conflictos irreales** (Coser, 1956) o **innecesarios** (Moore, 1986), estos problemas dan pábulo a discusiones y conducen a una innecesaria espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo.



### Los conflictos de información



Se dan cuando a las personas les falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, están mal informadas, difieren sobre que información es relevante, o tienen criterios de estimación discrepantes.

### Los conflictos de intereses



Se deben a la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales, referidas a cuestiones sustanciales (dinero, recursos físicos, tiempo, etc.), de procedimiento (acerca de la manera en que debe ser resuelta la contienda) y psicológicas (percepciones de confianza, deseo de participación, respeto).

## Conflictos estructurales



◦ Causados por estructuras opresivas de relaciones humanas (Galtung, 1975). Estas estructuras están configuradas muchas veces por fuerzas externas a la gente en conflicto.

Definiciones de roles, de poder, de autoridad y de acceso a los recursos. Se deben a pautas destructivas de comportamiento, de desigualdad en el control o la distribución de recursos, de desigualdad de poder y autoridad, de restricciones del tiempo, en estructuras organizativas

## Conflictos de valores



◦ Son causados por sistemas de creencias incompatibles. Los valores son creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas. La disputas de valores surgen solamente cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros.

Para Galtung (1998), citado en Calderón Concha (2009), **identifica tres factores que propician la aparición de un conflicto** y que, a la vez, pueden proporcionar las condiciones indispensables para su gestión.



Dichos factores, que darían lugar a tres tipos de violencia.

Representan la suma de todos los mitos, símbolos, valores e ideas que sirven para justificar la violencia o la paz.

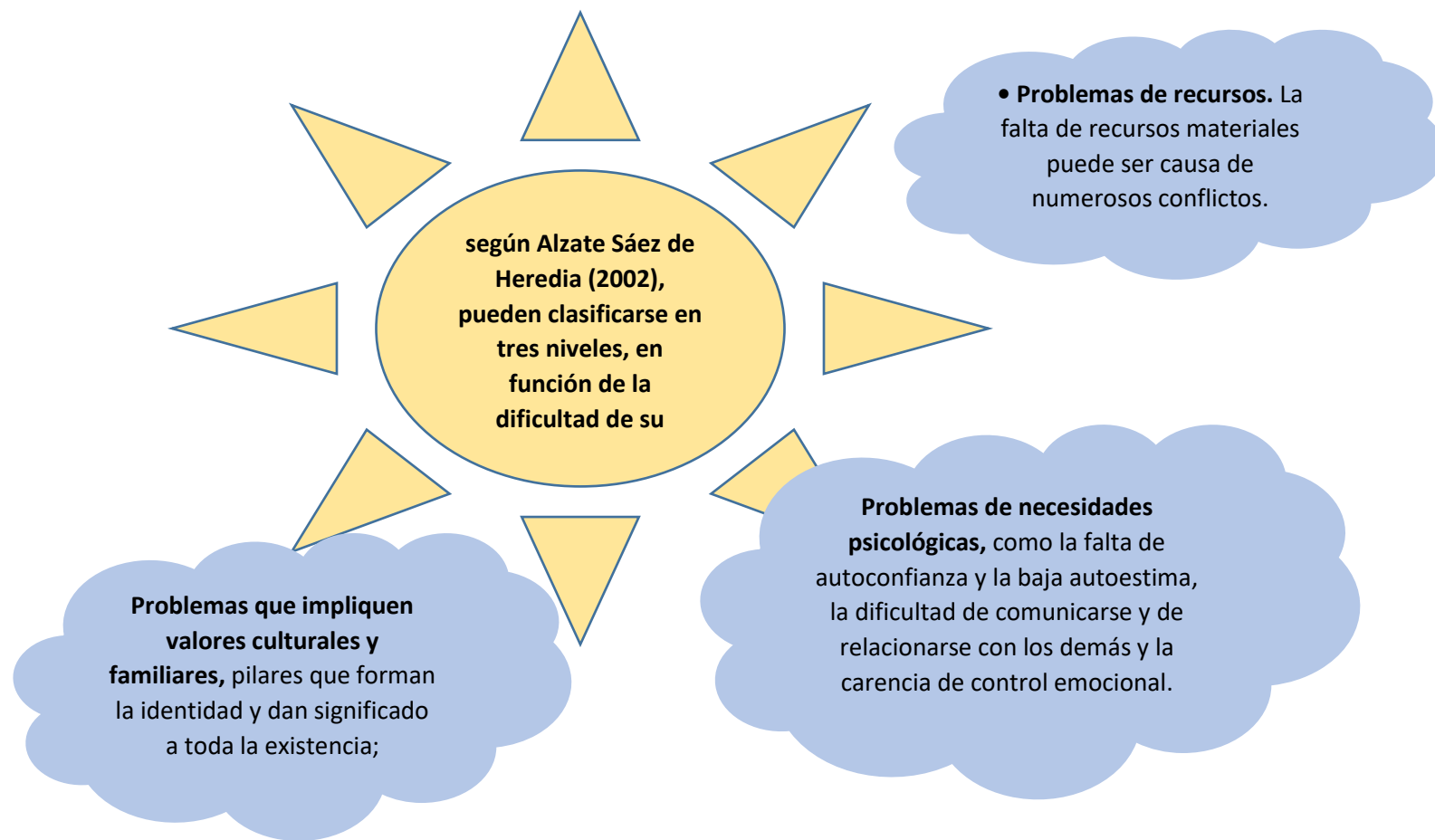
**Factores culturales.**

Son aquellos condicionantes que perpetúan las desigualdades, la falta de equidad, la explotación, etc., y tienen que ver con la existencia de una estructura social que es violenta en sí misma.

**Factores estructurales.**

Son producto de los factores culturales y estructurales y se materializan en conductas agresivas o, por el contrario, en comportamientos pacíficos de diálogo que favorecen el entendimiento y el respeto.

**Factores de comportamiento.**



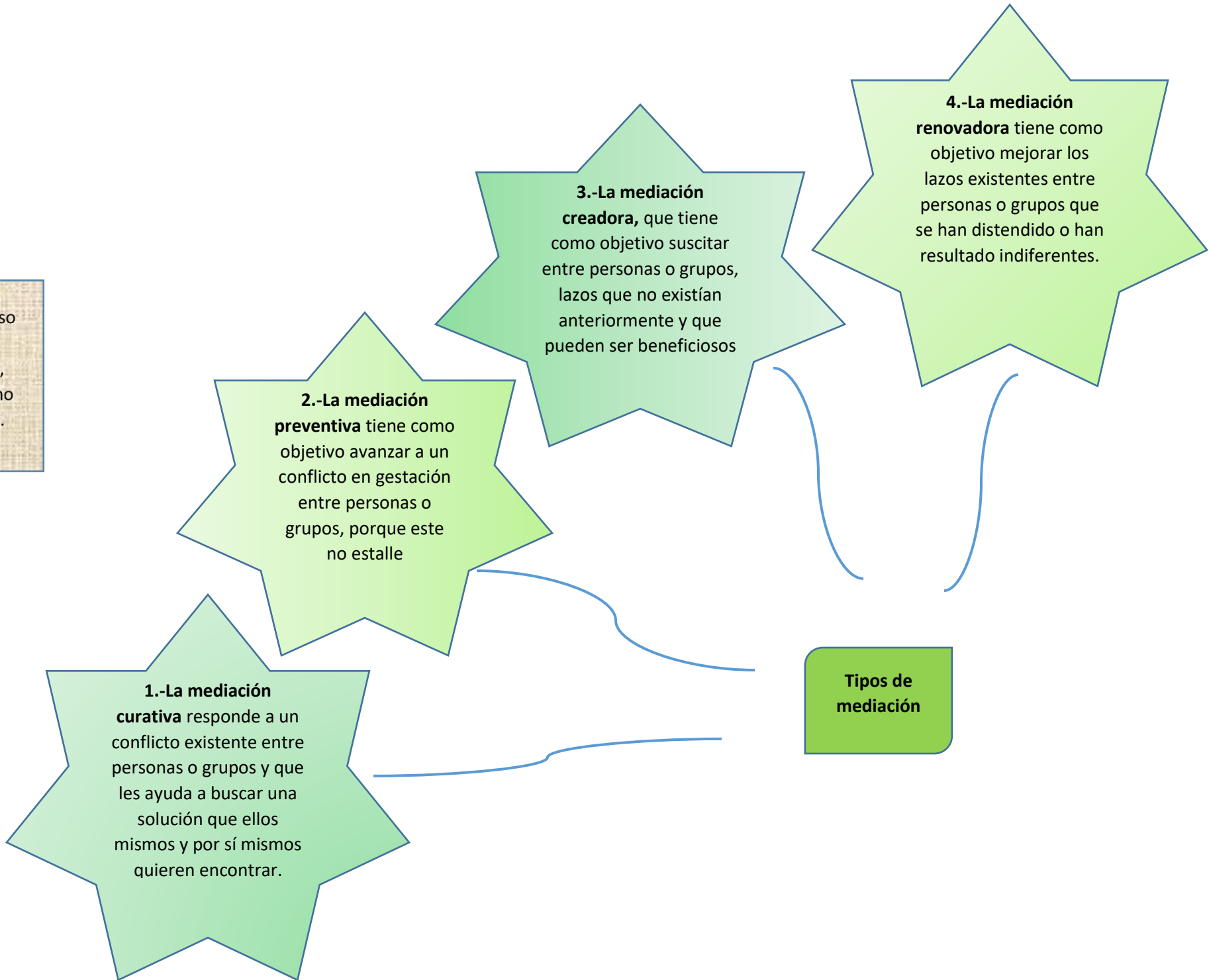


**LA MEDIACION**



La mediación es un método hetero compositivo de resolución de conflictos (interviene de forma decisiva un tercero ajeno al conflicto).

Es un proceso privado, voluntario, informal y no vinculante.





**Las ventajas de la mediación son:**

Reduce el tiempo y el coste de la resolución del conflicto.

Reducir la carga emocional de los litigios y otros procesos de resolución de conflictos, porque las partes tienen más control sobre el proceso, eligen al mediador y donde se va a mediar, así como el tiempo y tienen control sobre el resultado, se logra una solución en el que todas las partes están de acuerdo, lo que reduce la incertidumbre de resultado.

**Principios de la mediación**



**Confidencialidad.** Toda la información compartida en el espacio de mediación será tratada con absoluta confidencialidad.

**Autonomía decisoria.** Los implicados son los únicos que van a decidir de manera libre, informada y consensuada qué hacer con la situación que plantean en el espacio de mediación.

**Flexibilidad.** El proceso de mediación debe ser un proceso adaptado a cada caso particular.

**Imparcialidad.** Es condición sine qua non del mediador mantener la imparcialidad entre las partes, no tomando partido por ninguna de ellas.

**Buena fe.** Derivada de la voluntariedad del proceso, es necesaria una actitud honrada por parte de todos.