

TALLER RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



PARTNERS *of the* **AMERICAS**
Connect • Serve • Change Lives



CEREAL
Centro de Reflexión y
Acción Laboral

La financiación del proyecto GEM es proporcionada por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos en virtud del acuerdo de cooperación número IL-37953-21-75-K. El 100 por ciento de los costos totales del proyecto se financia con fondos federales, por un total de 10 millones de dólares.

CONFLICTO.

Cuando las personas se reúnen en grupos, el conflicto es parte de los procesos de comunicación y no podemos negar su importancia en la transformación de realidades.

El término “conflicto” proviene de la palabra latina conflictus que quiere decir: Chocar, afligir, infligir; que conlleva a una confrontación o problema, lo cual implica una lucha, pelea o combate.

“Aquella situación de disputa o divergencia en que hay una contraposición de intereses (tangibles), necesidades y/o valores en pugna entre dos o más partes”

BUQUEN,

LOS CONFLICTOS Y LAS FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN

Fuente: <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>



DEFINICIÓN DE CONFLICTO

Ezequiel Ander-Egg (1995) sostiene que el conflicto es un proceso social en el cual dos o más personas o grupos contienden, unos contra otros, en razón de tener intereses, objetos y modalidades diferentes, con lo que se procura excluir al contrincante considerado como adversario.

Fuente: CASCON, Paco. Educar en y para el conflicto. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos

<https://escolapau.uab.cat/img/docencia/recurso001.pdf>



CONFLICTO

Es el conjunto de dos o más situaciones que son excluyentes.

Se entiende como una situación antagónica, que dervia en enfrentamiento, pelea, lucha, o discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra.

Stephen Robbins

CONFLICTO

La tendencia humana natural a resolver el conflicto eligiendo entre dos posturas opuestas, puede liberar del desorden interno, aunque no revela la verdad más profunda... La verdad no es estática, no como una respuesta, sino dinámica como una relación. No es un resultado, sino un proceso... La realidad no es lo uno ni lo otro, sino la interacción vital entre ambos.

Brian Muldoon

Experto en negociación y conflicto

CONFLICTO

IMPLICA TANTO PELIGRO
COMO OPORTUNIDAD.

DEPENDIENDO DE SU
ENTENDIMIENTO Y ABORDAJE
SERÁ EL TIPO DE RESULTADO QUE
SE OBTENGA DEL MISMO.



ORIGEN DEL CONFLICTO

- Conflicto forma parte de las relaciones humanas
- Conflicto no es sinónimo de violencia
- Fallas en los procesos de comunicación
- Contextos culturales distintos, subjetividad
- Inequidad, necesidades básicas no cubiertas
- Parte de las dinámicas de comunicación de grupo social
- Sobreponer los intereses particulares (común en la cultura latina)
- Valores o creencias distintas a los otros
- Desgaste producido por la convivencia.



TIPOS DE CONFLICTO

CONFLICTO LATENTE

Una o ambas partes no son conscientes del conflicto

La violencia estructural provoca conflictos latentes

VIOLENCIA ESTRUCTURAL

Violencia intrínseca en los sistemas sociales; es aquella indirecta que explota, reprime y aliena a las personas. Este tipo de violencia se da cuando los seres humanos se ven impedidos de sus realizaciones personales o de grupo, pues éstas quedan por debajo de sus realizaciones potenciales; es decir, surge de la diferencia entre lo potencial y lo real.

PSEUDOCONFLICTO

Parece haber un conflicto pero las posturas de ambas Partes, pero son compatibles

EXPRESIONES DE VIOLENCIA ANTE NECESIDADES HUMANAS.

Coloquemos un cuadro de doble entrada, en donde escribiremos en la:

Línea horizontal:

- Necesidades: Subsistencia, Bienestar, Identidad, Libertad.

Línea vertical:

- Violencia directa, V. estructural, V. cultural.

Y en los cuadros, las modalidades de violencia. Ej.

Atentado- Hambruna- Clasismo.

Extorsión- Corrupción- Conformismo...



TIPOS DE CONFLICTO SEGÚN 5 POSIBLES CAUSAS. CHRISTOPHER MOORE.

- De datos: carencia o diferente interpretación
- De intereses: necesidades personales o modo de satisfacerlas
- De valores: Sistema de valores o creencias de las personas
- Estructurales: Vinculado a desigualdad de poder o de recursos
- De relación: problemas entre las personas.

CLASES DE CONFLICTO

CONFLICTOS GENUINOS

- De intereses -Sustantivos. Sobre las cosas que uno quiere.
- Sociológicos. Sobre la estima, la satisfacción personal.
- Procesales. Sobre la forma en que se hacen las cosas.
- Estructurales. Corresponden a los conflictos macro.

CONFLICTOS INNECESARIOS

De relaciones. Cada una de las partes quiere algo distinto de un mismo objeto.

De información. Cuando sobre un mismo problema se tienen versiones diferentes o la información se percibe de modos distintos.



CATEGORIZACIÓN DE CONFLICTOS, SEGÚN SU ORIGEN.

- De intereses: Oposición de medios o recursos para satisfacer necesidades.
- De valores: Creencia, dilemas éticos o religiosos, diferencias culturales o de tradiciones...
- De derechos: interpretación, aplicación o modificación de leyes, normas, ordenamientos o derechos.
- De comunicación: percepción o recepción de información incompleta, manipulada o inconveniente.

<https://vimeo.com/27299211> Video “El Puente”. Corto, excelente.



CAMBIAR NUESTRA MIRADA

Asociamos los conflictos a violencia.

Los conflictos se resuelven con violencia, ganando.

Resistencia al cambio; de postura, formas de pensar, de creencias, prácticas culturales, etc.

No hemos sido educadas para afrontar el conflicto.

Tenemos pocas herramientas para afrontar el conflicto.



ACTITUDES NEGATIVAS FRENTE AL CONFLICTO

No hay diálogo desde el principio del conflicto ni disposición al mismo.

Asumir posturas de tipo atacante – defensor.

Aprovechar oportunidades de conflicto para iniciar peleas.

Evadir los conflictos, esquivar la responsabilidad.

Sostener que siempre tenemos la razón



CONFLICTO: CHOQUE DE IDEAS, INTERESES, ACCIONES INCOMPATIBLES.

Se manifiesta cuando las personas o grupos no obtienen lo que necesitan o desean, porque cada parte busca sus propios intereses.

- **VISIÓN NEGATIVA:** desgaste de tiempo y energía, resistencia al cambio, repetimos conductas negativas, carecemos de herramientas para su resolución; expectativas no resueltas.
- **VISIÓN POSITIVA:** oportunidad de crecimiento y enriquecimiento, palanca de transformación social, oportunidad de aprendizaje.

ENFOQUES DE CONFLICTO

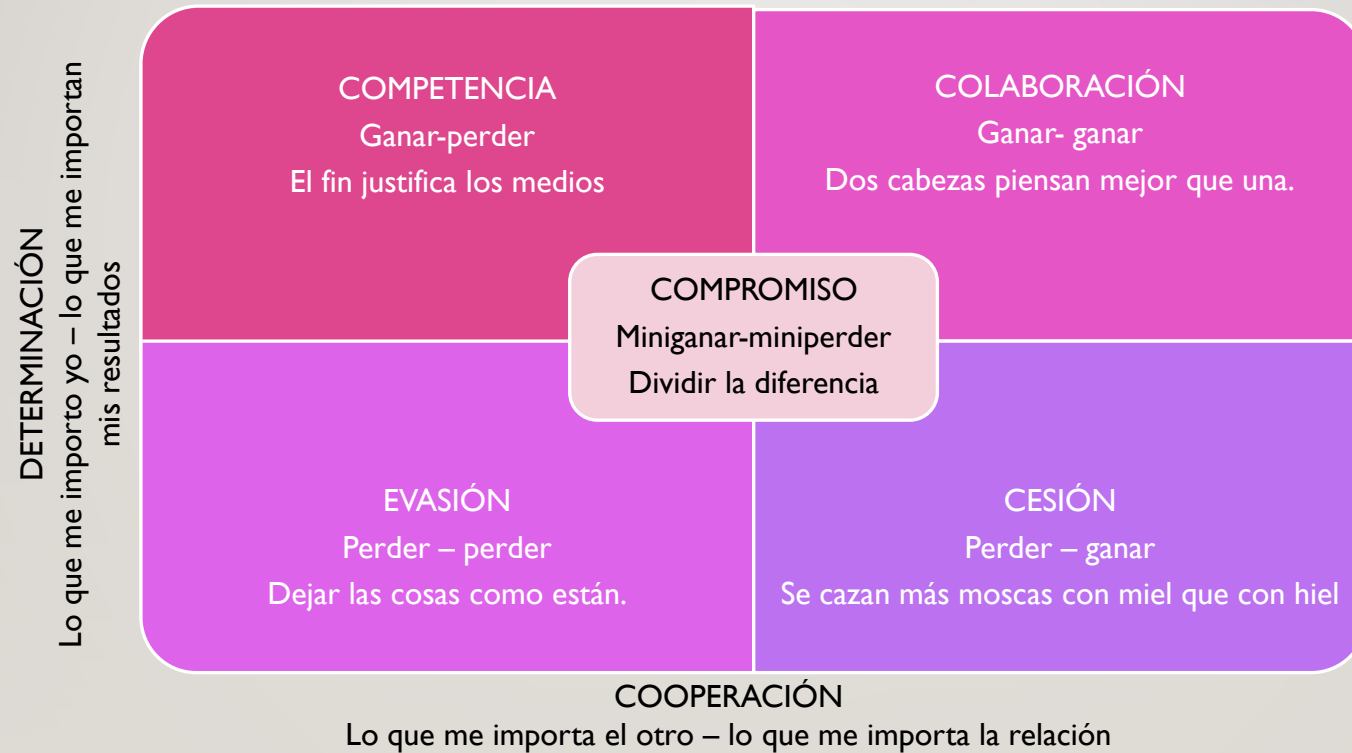
TRADICIONAL:

- El conflicto es intrínsecamente malo.
- Las personas que ocasionan el conflicto tienen problemas y deben solucionarlos por sí mismas.
- Para poder trabajar productivamente hay que eliminar a las personas conflictivas.
- Ante el conflicto repetimos patrones.

ACTUAL:

- El conflicto es inevitable y no es necesariamente dañino.
- El conflicto, bien manejado, puede contribuir para llegar a decisiones y productos más completos y, por tanto, puede enriquecer al equipo.
- El conflicto puede ser manejado más positivamente y así se pueden eliminar las pérdidas y descastes humanos.

TAXONOMÍA DE MODOS DE ABORDAR EL CONFLICTO. ADAPTACIÓN DE THOMAS Y KILMANN



FORMAS DE ABORDAR EL CONFLICTO



ACTITUDES POSIBLES ANTE EL CONFLICTO



MEDIACIÓN

Es un método alternativo para la solución de conflictos:

Se trata de un sistema de negociación facilitada, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto, preferiblemente asistidas por sus abogados, intentan resolverlo, con la ayuda de un tercero imparcial (el mediador), quien actúa como conductor de la sesión ayudando a las personas que participan en la mediación a encontrar una solución que les sea satisfactoria.



COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

Es un método alternativo para la solución de conflictos:

La comunicación no violenta o comunicación compasiva es una metodología sobre cómo comunicarnos de tal forma que tomemos responsabilidad de lo que sentimos, pensamos y hacemos (Rosenberg, 2009).

Tiene como fin una comunicación que permita la conexión entre las personas de manera genuina y auténtica.

La comunicación no violenta nos invita a conocer mejor nuestras emociones.

Comunicación No Violenta - Entrevista de Marshall Rosenberg

<https://www.youtube.com/watch?v=ZfafqP3hPt4>

Comunicación no violenta

<https://www.youtube.com/watch?v=Gqod-kdSOJk>



OBJETIVOS DEL TRABAJO DE MEDIACIÓN

Es un método alternativo para la solución de conflictos:

Facilitar la relación entre las partes

Dotar a los involucrados de información (objetiva)

Crear un marco que facilite el proceso de diálogo entre las partes

Definir los objetivos de la mediación y de cada sesión de mediación

Elegir a las personas adecuadas para mediar

Identificar cuando se debe reunir a las partes y cuando tener reuniones por separado

Preparar el espacio físico

Crear procesos de confianza para ambas partes



REQUERIMIENTOS DEL TRABAJO DE MEDIACIÓN

Empatía

Paciencia

Tolerancia

Observación

Creatividad

Prudencia

Honestidad

Amabilidad genuina

Capacidad de reflexión y análisis

Capacidad de negociación

Inteligencia emocional desarrollada



HERRAMIENTAS DEL MEDIADOR

Mapeo del conflicto

Mapeo de actores

Elaboración de diagnósticos (contexto)

Antecedentes

Analizar y comprender la información

Conocer los sentimientos de los involucrados con relación al conflicto

Determinar el tiempo dedicado para la mediación (agenda)

Explicar con claridad las reglas

Coordinar las voces

Herramientas del mediador

La resolución depende de todas las partes.

No es resultado del trabajo de mediación.

El mediador ayuda, no resuelve.

Si no llegamos a un acuerdo, llamar a un tercero.



PARAR

P Paro

A Atiendo mi cuerpo

R Respiro

A Amplió la atención

R Regreso

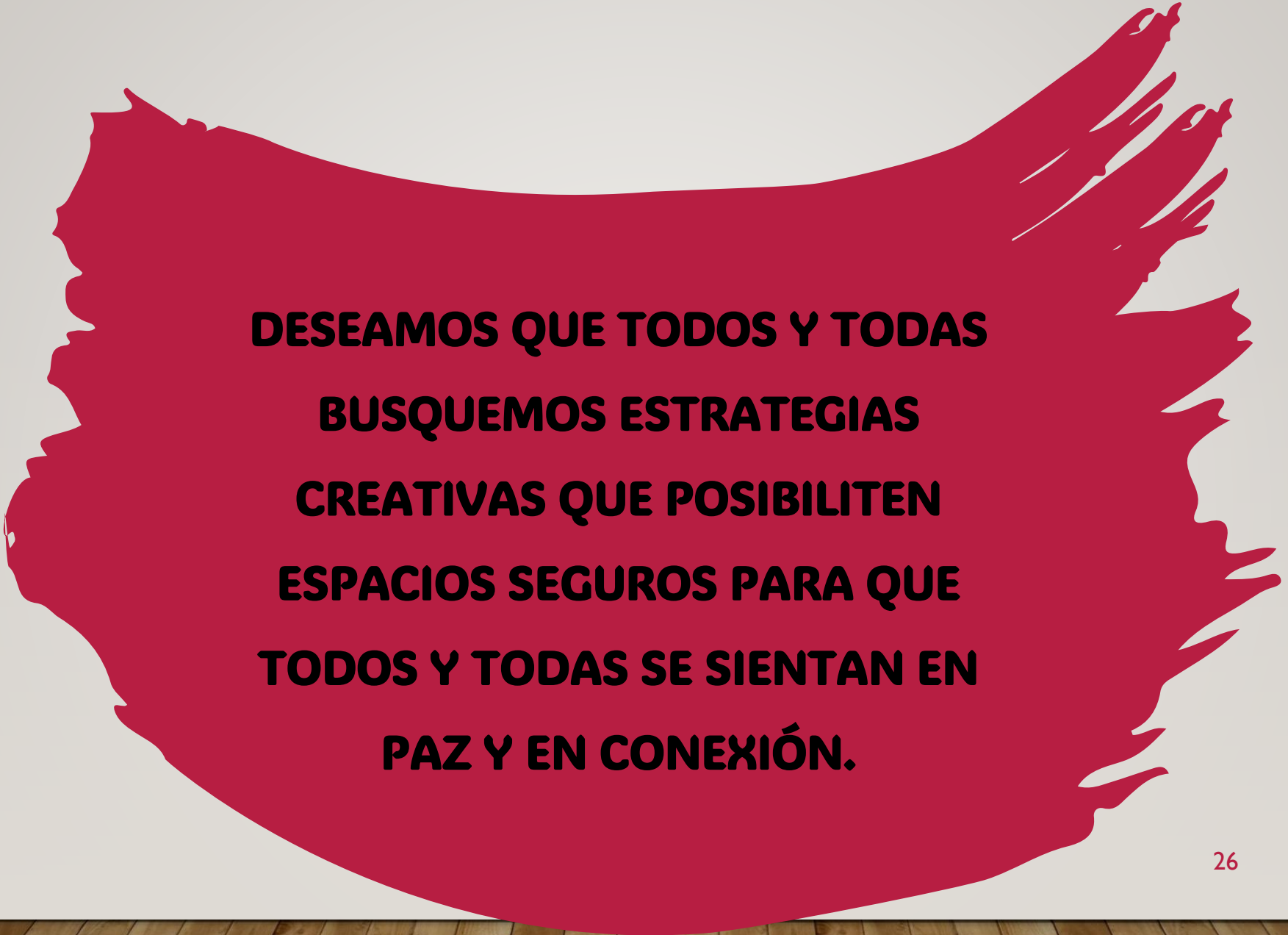
Para notar los impulsos necesito PARAR

Es un entrenamiento para las habilidades emocionales.

Ayuda a controlar la ansiedad y reconocer mis emociones.

Fuente: <https://valentinmendez.com/>





**DESEAMOS QUE TODOS Y TODAS
BUSQUEMOS ESTRATEGIAS
CREATIVAS QUE POSIBILITEN
ESPACIOS SEGUROS PARA QUE
TODOS Y TODAS SE SIENTAN EN
PAZ Y EN CONEXIÓN.**

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

FUQUEN, A. LOS CONFLICTOS Y LAS FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN

Fuente: <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>

Fuente: CASCON, Paco. Educar en y para el conflicto. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos

<https://escolapau.uab.cat/img/docencia/recurso001.pdf>

Fuente: Manual para la Formación y Capacitación en Mediación Comunitaria ©CESUP: Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC, 2014

Video ¿Qué es la Mediación?

<https://www.youtube.com/watch?v=K3G2RUzgfls>

Comunicación No Violenta - Entrevista de Marshall Rosenberg

<https://www.youtube.com/watch?v=ZfafqP3hPt4>



Mapa mental de comunicación no violenta

<https://www.youtube.com/watch?v=Gqod-kdSOJk>

<https://escolapau.uab.cat/img/programas/educacion/publicacion002e.pdf>

[https://paxencolombia.org/wp-](https://paxencolombia.org/wp-content/uploads/2016/01/Guia para impulsar la Mediación Comunitaria.pdf)

[content/uploads/2016/01/Guia para impulsar la Mediación Comunitaria.pdf](https://paxencolombia.org/wp-content/uploads/2016/01/Guia para impulsar la Mediación Comunitaria.pdf)

<https://valentinmendez.com/>

Iniciación a la comunicación no violenta

<https://www.aepap.org/sites/default/files/cursoaepap2015p469-474.pdf>

Comunicación no violenta, un lenguaje de vida

<https://c15208330.ssl.cf2.rackcdn.com/uploads/public/3f3a23b05a0dcb7e26f24fb69a9d899b.pdf>

FM\$, paso libre. ONG dedicada a la atención de personas migrantes y refugiadas mediante la atención humanitaria integral

<https://fm4pasolibre.org>

