

# ***CONFLICTO** como **OPORTUNIDAD***

---

Ana Sarmentero Estrada.  
Mediadora AMPC



# *La clásica definición de conflicto*

Conflicto RAE

Del lat. *conflictus*.

1. m. Combate, lucha, pelea. U. t. en sent. fig.
2. m. **Enfrentamiento armado**.
3. m. **Apuro, situación desgraciada y de difícil salida**.
4. m. Problema, cuestión, materia de discusión. *Conflicto de competencia, de jurisdicción*.
5. m. Psicol. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y **trastornos neuróticos**.
6. m. desus. Momento en que la **batalla es más dura y violenta**.

Para Marinés Suares el conflicto es "*una incompatibilidad entre dos partes, es una interacción en la que prima el ~~antagonismo~~*".

El conflicto implica a dos o más partes, pero su conversión en un problema personal o grupal( situación que obstaculiza llegar a un fin) depende de cómo reaccionemos o enfrentemos el conflicto.

Su abordaje y resolución puede llegar a ser una oportunidad para hacer un interesante trabajo de campo y conocer mejor la institución que en este caso se dirige.

### Factores **positivos** derivados del conflicto:

1. El conflicto es un motor de cambio personal y social.
2. Estimula el interés y la curiosidad. Supone un reto a las propias capacidades.
3. Establece la propia identidad personal y grupal.
4. El proceso de resolución del conflicto a nivel social es análogo al proceso del pensamiento creador.
5. Facilita la comunicación abierta y honesta entre los participantes sobre temas relevantes para ambas partes.
6. Fomenta el reconocimiento de la legitimidad del otro y de la honestidad de su interés y reivindicaciones tratando de hallar respuestas satisfactorias para ambas partes.
7. Conduce a la confianza y actitud amistosa entre las partes

### . Factores **negativos** derivados del conflicto:

1. La comunicación se reduce y se hace más insegura
2. Se estimula la idea de que la solución es una única cuestión de fuerza.
3. Ambas partes aumentan a su favor la diferencia de poder.
4. Como consecuencia del apartado anterior, se efectúan juicios erróneos basados en falsas percepciones, tanto del oponente como de uno mismo.

# ***TIPOS DE CONFLICTOS***

## **Conflictos según su alcance o sus efectos( PONDY 1967)**

1. Conflicto de relación. No altera la estructura organizativa, las relaciones de autoridad, distribución de recursos o de responsabilidades funcionales-. Afecta a la fluidez y eficacia relacionales. —
2. Conflicto estratégico. Se crean deliberadamente con el objetivo de afectar la estructura organizativa, es decir, para obligar a la organización a redistribuir la autoridad, los recursos o responsabilidades funcionales.

## Conflictos según su contenido.(Moore .1994)

1. Conflictos de relación entre las personas: emociones fuertes, falsas percepciones o estereotipos, escasa o falsa comunicación, conductas negativas repetitivas. Llevan frecuentemente a lo que se han denominado conflictos irreales, innecesarios o falsos en los que se puede incurrir aun cuando no estén presentes las condiciones objetivas para un conflicto. —
2. Conflictos de información: información falsa, falta de información, diferentes puntos de vista sobre lo que es importante, interpretación diferente de la información, procedimientos diferentes de estimación. —
3. Conflictos de intereses: competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales. Sustanciales (dinero, recursos físicos, tiempo, etc.), de procedimiento (la manera como la disputa Debe ser resuelta) o psicológicos (percepciones de confianza, juego limpio, deseo de participación, respeto, etc.). Es necesario un acuerdo en los tres niveles para la satisfacción completa.
4. Conflictos estructurales: causados por estructuras opresivas de relaciones humanas. Estas estructuras están configuradas muchas veces por fuerzas externas a la gente en conflicto. Definiciones de roles, desigual poder o autoridad, control desigual de recursos, condicionamientos geográficos (distancia o proximidad), tiempo, estructuras organizativas. —
5. Conflictos de valores: causados por sistemas de creencias incompatibles. Los valores son creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas (explican lo que es bueno o malo, verdadero o falso, justo o injusto). Valores diferentes no tienen por qué causar conflicto. Las disputas surgen cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, o pretenden que tenga vigencia exclusiva un sistema de valores que no admite creencias divergentes. Valores cotidianos, valores últimos, valores de autoestima.

## **.- Conflictos según su naturaleza.- Una de las clasificaciones más conocidas (Deutsch)**

1. Conflicto verídico. Existe objetivamente es percibido con precisión. —
2. Conflicto contingente. Se basa en una determinada estructuración de los elementos o circunstancias. La reorganización lo eliminaría pero las partes lo desconocen.
3. Conflicto desplazado. El objeto del conflicto sobre el que se discute no es el real. —
4. Conflicto mal atribuido. Error en la identificación del contendiente, debido normalmente a que también se yerra en el objeto del conflicto. —
5. Conflicto latente. No ocurre porque está reprimido, desplazado, mal atribuido o no es percibido. —
6. Conflicto falso. Sin base objetiva.

# ¿¿¿POR QUÉ DEL CONFLICTO???

LOS CONFLICTOS EN LA COMUNICACIÓN: La mayoría de los conflictos involucran alguna dificultad en la comunicación, por lo general, se originan a partir de diferencias en la percepción y la escucha, y son producto de las diversas interpretaciones que cada uno otorga a los mensajes que recibe. Los problemas comunicacionales que provocan conflictos son muchos y variados. Es posible distinguir entre las variables comunicacionales grupales y/o organizacionales, y aquellas que refieren a lo interpersonal.

- **Desde lo organizacional, algunos de las causas de conflictos son:**

1. intercambio insuficiente o excedente de información, ruidos en los canales, rumores y radio pasillos, etc.
2. Superposición de mensajes, divergencia de comunicaciones formales e informales, Abuso o inadecuada elección del canal (ej.: los emails).

- **Desde lo interpersonal, las fuentes de conflictos más frecuentes son:**

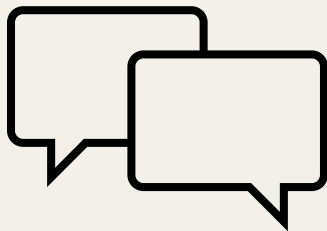
1. Los problemas semánticos. —
2. Los malos entendidos. —
3. La distorsión de los mensajes.
4. Los dobles mensajes.

Si las partes están física o temporalmente separadas, se aumentan las posibilidades de malos entendidos. En las comunicaciones a distancia, características de esta era global, esto representa una fuente potencial de conflictos



## LENGUAJE DIGITAL: VERBAL

*LENGUAJE ANALÓGICO: el no verbal. Puede ser PROXÉMICO, el más adaptativo con el entorno Y KINÉSICO, el referente a los gestos y movimientos*



Cuando comunicamos, tenemos que poner atención a:

1. Qué queremos decir? Mensaje claro y fácil
2. lo que sabemos expresar
3. nuestra realidad adaptativa en el momento comunicativo

CUIDAR DE ESTOS ELEMENTOS INCIDIRÁ EN LA CALIDAD EN LA COMUNICACIÓN

## *Los estilos de gestión:*

En origen solo existía la diferenciación entre cooperación y competición, desde los años setenta se estabiliza el esquema de cinco estilos diferentes. La propuesta de Thomas es una de las más conocidas, considera dos dimensiones:

**Asertividad** (grado de asertividad o medida en la que intenta satisfacer sus propios intereses), con dos extremos (asertivo y no asertivo); y **Cooperación** (grado de cooperatividad o intento de satisfacer los intereses de la otra parte), con dos extremos (cooperativo y no cooperativo). Los resultantes son las combinaciones extremas de las dimensiones y un estilo central: —

**Colaboración** (asertivo y cooperador)

**Competición** (asertivo y no cooperador)

**Evitación** (no asertivo y no cooperador)

**Acomodación** (no asertivo y cooperador)

**Compromiso** (medianamente asertivo y medianamente cooperador)

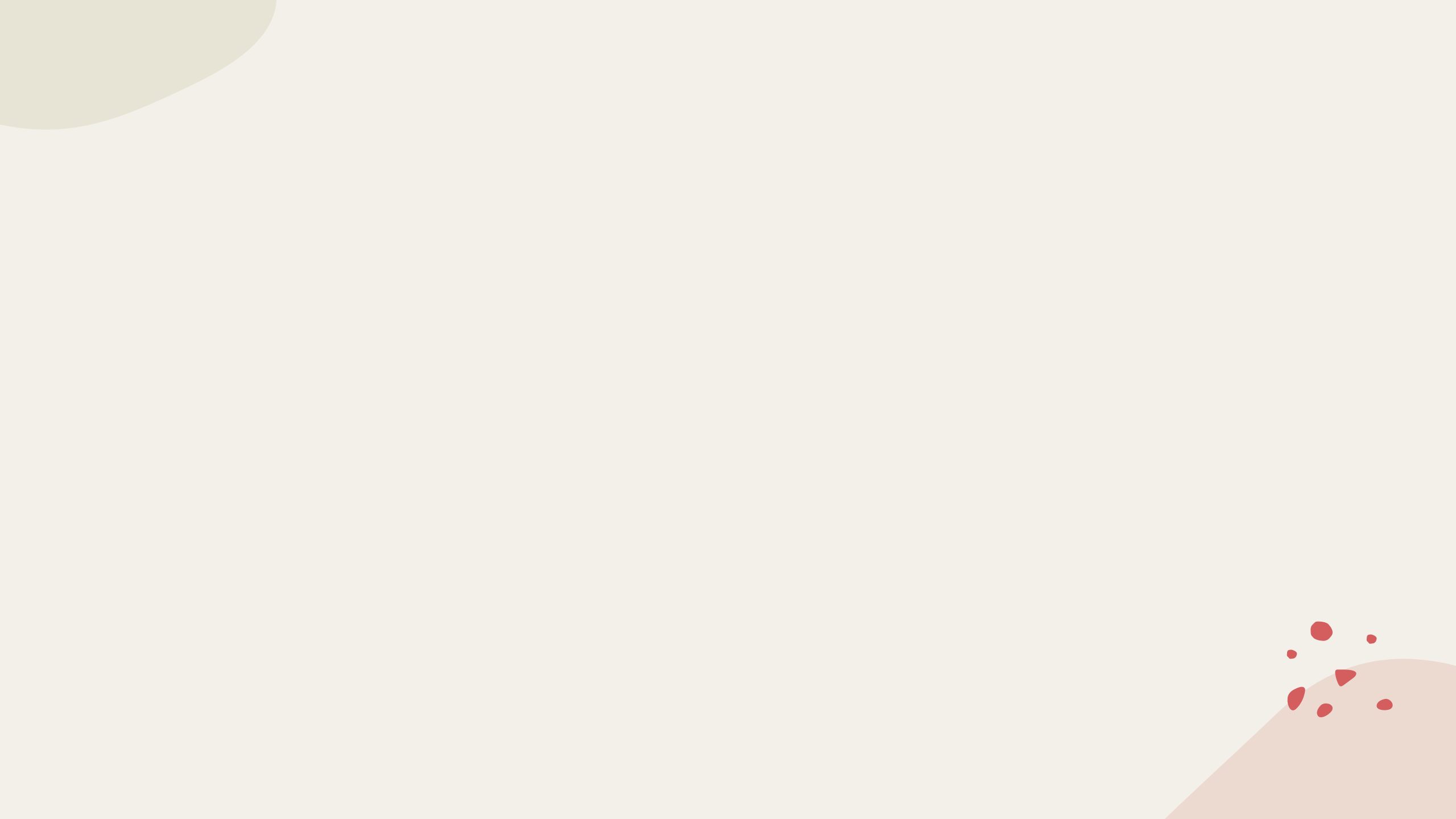
# *LA NEGOCIACIÓN BÁSICA EN EL CONFLICTO*

Con carácter previo a acudir a un tercero o que el conflicto vaya a más, se puede tratar de reconducir un conflicto a través de la fórmula de la negociación, entendida como un intento de win/win entre las partes implicadas, para dotarla de un aspecto novedoso y eficiente se tendrán en cuenta las siguientes notas:

La escucha a cada parte ( empatía, escucha activa)

Evitar la reunión conjunta hasta no haber tendido algún puente entre las partes.

Programar si una meta supraordenada o nuestra intervención desde la organización no puede paliar el conflicto, revisar las funciones y clarificarlas.



# *HABILIDADES EN EL CONTEXTO DE COMUNICACIÓN CON PERSONAS A NUESTRO CARGO*

---

Escucha activa

Empatía y asertividad

Control emocional y trabajo personal.

*[https://www.youtube.com/watch?v=VdZs  
jYdt7w](https://www.youtube.com/watch?v=VdZsjYdt7w)*

*LA **ESCUCHA ACTIVA** ES UNA DE LAS HERRAMIENTAS MÁS IMPORTANTES Y EFICACES DEL PROCESO COMUNICATIVO. LA **FALTA DE COMUNICACIÓN** TIENE MUCHO QUE VER CON NO SABER ESCUCHAR. LA ESCUCHA NO ES AUTOMÁTICA, ESCUCHAR REQUIERE DE UN **ESFUERZO MUTUO EN EL PROCESO COMUNICATIVO.***

---



*Elementos que facilitan la escucha activa:*

***1. Disposición psicológica***

***2. Observar e*** identificar todo lo que nos está trasladando ( lenguaje analógico y digital)

***3. Establecer comunicación verbal*** ( onomatopeyas) ***y no verbal*** (contacto visual, gestos, postura corporal...).

*Elementos a evitar en la escucha activa:*

**1. Distraernos.**

**2. No interrumpir**

**3. No juzgar**

**4. No ofrecer ayuda o soluciones prematuras**

**5. No rechazar** lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: «no te preocupes, eso no es nada». **6. Abordaje e identificación del elemento que realmente nos quiere trasladar el interno/a desde el LENGUAJE NO VIOLENTO/ empatía**

**6. No ser autorreferenciales**

**7. No contraargumentar.**

**8. Evitar el «síndrome del experto»:** ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad

## COMPETENCIA EMOCIONAL

*La capacidad de movilizar adecuadamente el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de eficacia y calidad.*

*R.Bisquerra.*

### **Conciencia de uno mismo**

- Conciencia emocional
- Valoración adecuado de uno mismo
- Confianza en uno mismo

### **Autorregulación**

- Autocontrol
- Confiabilidad
- Integridad
- Adaptación
- Innovación

### **Motivación**

- Motivación por el logro
- Compromiso
- Iniciativa
- Optimismo

# *LA MEDIACIÓN Y EL MEDIADOR EN LOS CONFLICTOS ESTANCADOS O HIPERTROFIADOS*

---

Es un sistema de resolución de conflictos alternativo, complementario y pacífico que pretende se lleve a cabo un acto comunicativo entre las partes a través de un mediador/a, tercero imparcial y neutral que facilita dicho diálogo, tendente a un acuerdo. **Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.**

# *MEDIACIÓN*

---

**MEDIACIÓN PENAL. En la mediación penal, víctima e infractor, a través de un proceso de diálogo y comunicación confidencial, conducido y dirigido por un mediador imparcial, se reconocen capacidad para participar en la resolución del conflicto derivado del delito. EN LAS DISTINTAS FASES DEL PROCESO PENAL.**

Si bien en la legislación penal de adultos la mediación no se contempla, la Decisión Marco del Consejo de la Unión Europea de 15 de marzo (2001/220/JAI), relativa al estatuto de la víctima en el proceso penal establece que: “Los Estados miembros procurarán impulsar la mediación en las causas penales [...]. Velarán para que pueda tomarse en consideración todo acuerdo entre víctima e inculgado que se haya alcanzado con ocasión de la mediación [...]. Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales necesarias para dar cumplimiento a lo estipulado, a más tardar el 22 de marzo de 2006” (arts. 10 y 17).

Mediación penitenciaria. Tanto entre internos con dificultades adaptativas o una incompatibilidad clara, está no explícitamente incluida en RP, pero si se sobreentiende en su Artículo 231 Reglamento Penitenciario. “El régimen disciplinario está dirigido a garantizar la seguridad, el buen orden y la convivencia ordenada para estimular el sentido de la responsabilidad y la capacidad de autocontrol de las personas dentro del centro penitenciario”



**Muchas gracias por vuestra presencia y atención**

