

# Teoría del conflicto

PP 03: Elementos del conflicto

# Elementos del conflicto

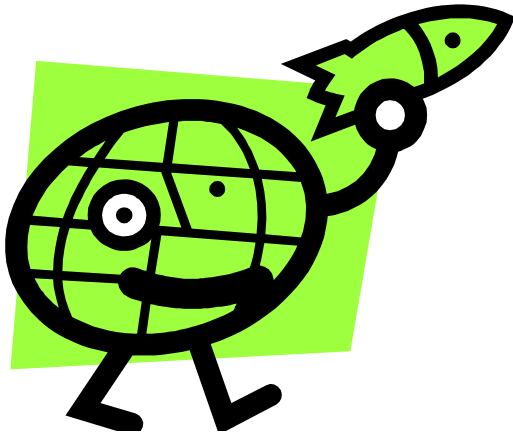
- **Las Partes:** personas o grupos humanos.
- **El conflicto:** la causa del desacuerdo
- **El Proceso:** Cómo se llegó al problema (contratos, decisiones administrativas)
- **Reto:** ¿Cómo convertir el conflicto en un proyecto para mejorar?

# I Las Partes

- Posiciones
- Intereses
- Necesidades
- Emociones
- Poder
- Percepciones



# Posiciones



- Expresión física
- Lo que dicen públicamente
- Radicales u opuestas
- Rígidas
- Sordas

---

Las partes buscan satisfacer sus necesidades y no piensan en las del otro.

# Intereses



- Lo que realmente desean las partes.
- La verdadera razón de la disputa.
- Motivaciones detrás de las posiciones
- Lo que las partes buscan

# Necesidades



- Las necesidades son pocas, finitas, clasificables y compatibles en todas las culturas.
- La experiencia humana es un viaje sin fin para satisfacer necesidades.

# Emociones



Cuando nos referimos a las **emociones** estamos pensando en aquellos condicionamientos psicológicos (miedo, enojo, desconfianza, etc.) que pueden incrementarse, dependiendo del problema, influyendo en el mismo. Ejemplo separación de pareja.



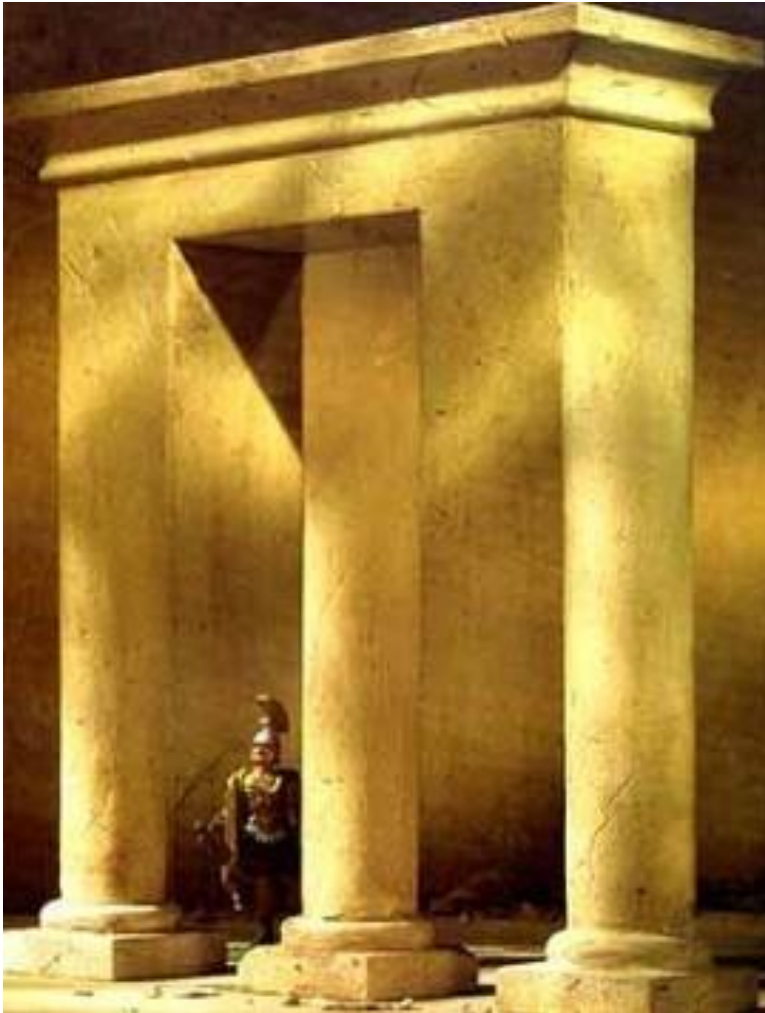
# Poder



- Capacidad para influir sobre situaciones o personas para hacer algo que de otra forma no harían
- Se relaciona con la posición, legitimidad, conocimiento, experiencia.

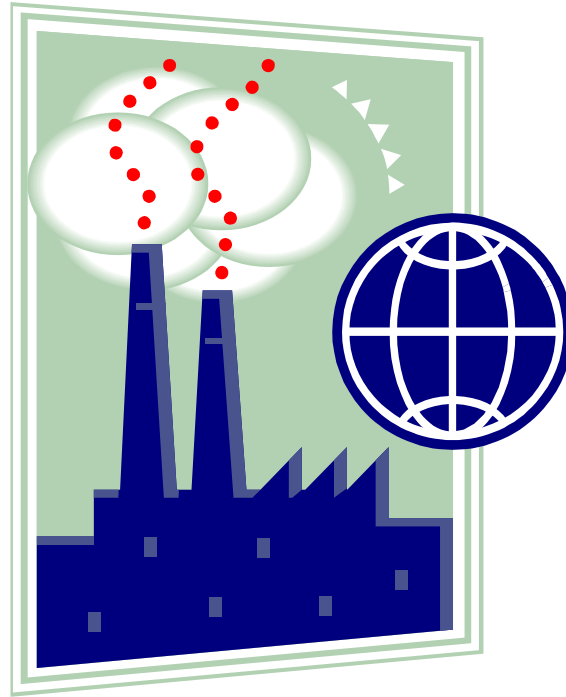


# Percepciones



- Cuánto se percibe de la realidad?
- Tenemos la verdad absoluta?
- Quién tiene la razón?
- Ejercicio de percepciones...

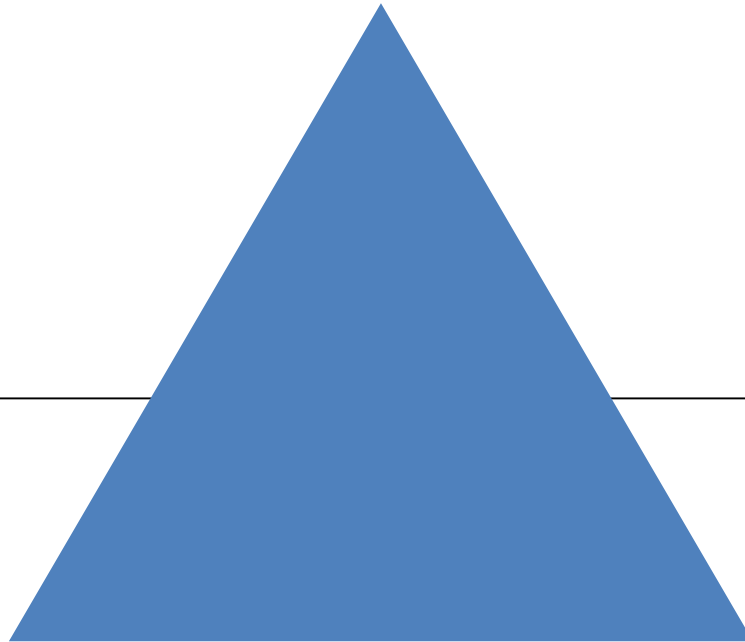
# II El conflicto



- Se refiere a los puntos en disputa, los intereses y las necesidades de las partes, las “visiones del futuro”, las diferencias esenciales y los valores que las separan

# Triángulo del conflicto

Situación conflictiva



Actitud conflictiva

Comportamiento  
conflictivo

# Triángulo del conflicto

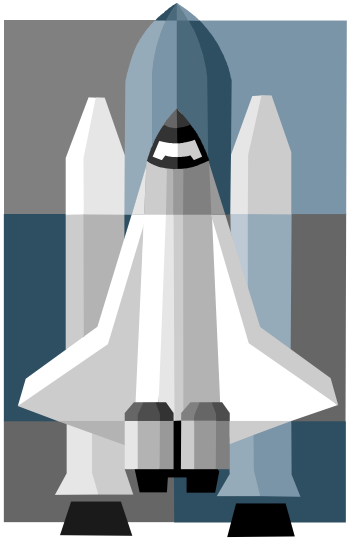
- **Situación conflictiva:** tiene que ver con el problema que enfrenta a las partes.
- **Actitudes conflictivas:** Se refiere a la manifestación de emociones y percepciones de las partes respecto al conflicto.
- **Comportamiento conflictivo:** es la expresión física de las partes frente al problema existente entre ellas.

# III El Proceso

- Se refiere al desarrollo del conflicto.
- El conflicto es un fenómeno **dinámico**, es decir en constante evolución.
- Podemos observar su desarrollo desde el momento en que surge hasta el momento en que se adopta una conducta para afrontarlo.



# ¿Cómo llegamos al conflicto?



2

**Problema:** forma de resolver dilema genera problema.

3

**Conflicto:** Si se hace intenso el problema se transforma en conflicto.

1

**Dilema:** situaciones permanentes (dos cosas a decidir)

# Fases del conflicto

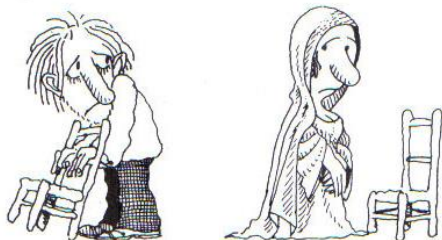
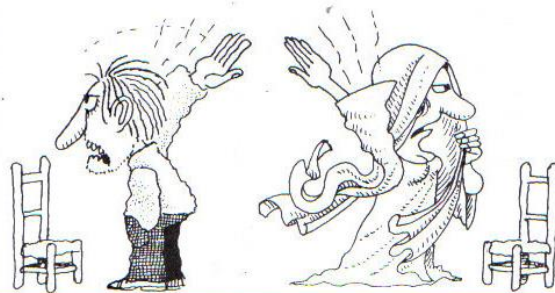
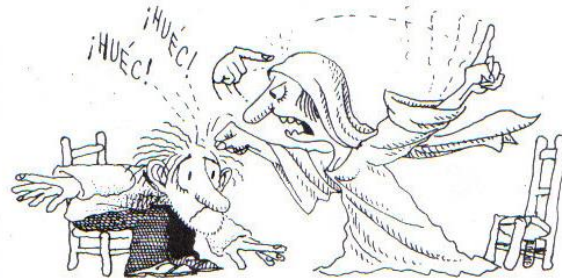
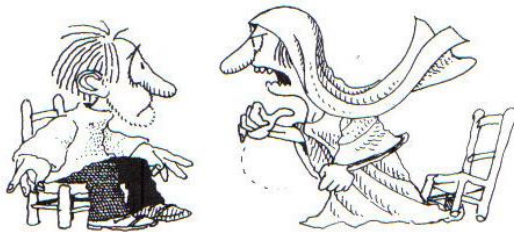
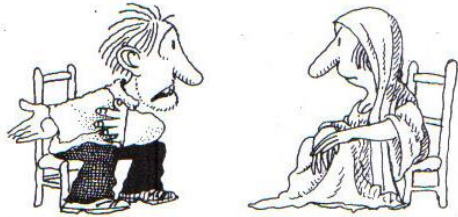
- **La ruptura del equilibrio:** siendo el conflicto dinámico, puede darse una nueva ruptura.
- **La iniciación del conflicto:** situación que desencadena
- **Conflicto Latente:** existen intereses que tienden a oponerse
- **La búsqueda de equilibrio del poder:** uso de la fuerza, el poder, el derecho, MASC
- **El equilibrio de poder:** durante el proceso de solución del conflicto se llega al equilibrio



# Dinámicas del conflicto

- **Ampliación:** ya sea por la introducción de nuevos participantes como actores primarios o secundarios o de nuevos puntos de vista.
- **Escalada:** proceso por el cual las partes se embarcan en un curso destructivo de incrementar el nivel de coerción o de violencia en las amenazas o en las acciones. Genera actitudes y percepciones negativas.
- **Perpetuación:** El conflicto se percibe como una situación de “suma cero”, se rompen canales de comunicación.





## IV El Reto

Un conflicto debidamente manejo permite:

- **Preservar la relación:** puede restablecerla y no deteriorarla más.
- **Aumentar la probabilidad de éxito:** Resultados de mutuo beneficio.
- **Aprender a partir de la experiencia:** otras formas de manejo de conflictos, no adversarial.
- **Que la comunidad se beneficie:** Paz social, cultura de diálogo.
- **Evitar costos innecesarios:** costos judiciales.
- **Que no haya desgaste emocional:** armonía y salud.