



[www.careergardeners.eu](http://www.careergardeners.eu)

# INTRODUCCIÓN A LA PACÍFICA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

RUMEN VALCHEV  
FUNDACIÓN DEL CENTRO DE EDUCACIÓN ABIERTA



Co-funded by  
the European Union

# ¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

La palabra conflicto proviene del latín *conflictus*, que significa golpearse entre sí.

El conflicto es:

Un estado de lucha abierta, a menudo prolongada: batalla o guerra.

Un estado de desarmonía, un choque entre personalidades, ideas e intereses incompatibles u opuestos.

Un desacuerdo o disputa sobre algo importante

**Intereses opuestos**

# ¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

El conflicto surge cuando dos personas desean realizar acciones mutuamente excluyentes.

Lucha psicológica, a menudo inconsciente, resultado de la oposición o de la acción simultánea de impulsos, deseos o tendencias mutuamente excluyentes.

Oposición de personajes o fuerzas en un drama, que motiva a los personajes o da forma a la acción o la intriga.

La oposición de dos sentimientos simultáneos pero incompatibles

# ¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

Los conflictos surgen cuando dos partes perciben que existe una amenaza como resultado del desacuerdo con sus intereses y necesidades.

El conflicto es el resultado del desacuerdo. Es una situación en la que las personas se sienten amenazadas (física, emocionalmente, en términos de poder, estatus o riqueza) en lo que respecta a su bienestar.

# ¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

Los participantes en un conflicto responden en función de sus percepciones de la situación; filtran las percepciones a través de sus valores, cultura, información, género.

Las acciones en un conflicto están llenas de ideas y llenas de sentimientos, por lo que fuertes que conducen a posibles soluciones

El conflicto tiene dimensiones significativas, psicológicas y procedimentales.

Las acciones en un conflicto están llenas de ideas y de sentimientos, tan fuertes que conducen a posibles soluciones.

El conflicto tiene dimensiones significativas, psicológicas y procedimentales.

## ¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

Los conflictos son parte del entorno; son predecibles. y las situaciones previstas que surgen al gestionar proyectos complejos y estresantes, en los que hemos invertido considerable energía, esfuerzo y expectativas.

Las estrategias creativas para la resolución de conflictos son clave para un enfoque positivo en la resolución de conflictos.

# ¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

Percepciones

Sentimientos

Valores, necesidades

Amenaza percibida

Supuestos, evaluaciones

Acciones

# El ciclo del conflicto

Creencias, actitudes : información sobre conflictos, patrones de comportamiento, creencias, experiencia propia.

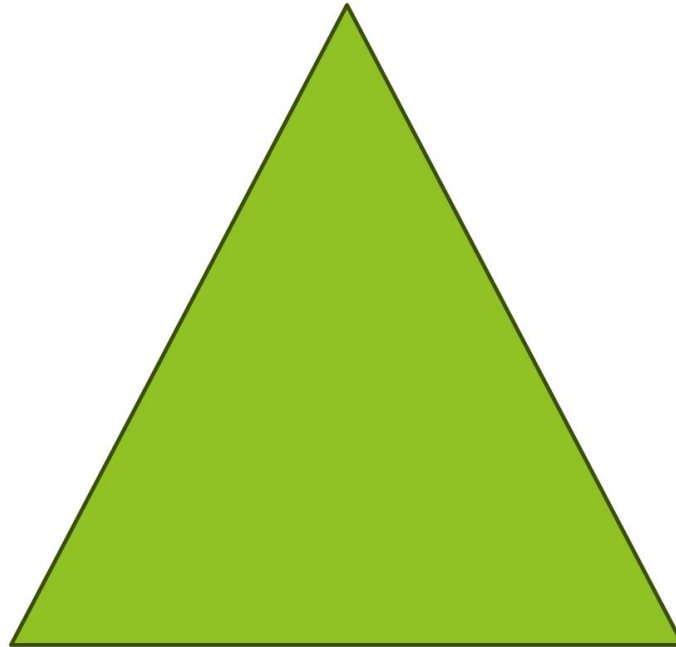
Surgimiento del conflicto

Reacciones : retirada, silencio, ataque, negociación, búsqueda de ayuda.

Consecuencias : estrés, alivio, contactos, escalada, creencias y actitudes.

# Triángulo de conflicto

Contenido de la disputa



Relaciones entre las partes

Procedimientos de resolución

# ¿Respuestas ante el conflicto?

Las respuestas emocionales son las que con mayor frecuencia se malinterpretan.

La gente cree que los demás sienten lo mismo que ellos. Las personas con una respuesta emocional diferente a la nuestra son aquellas que tienen una respuesta emocional distinta.

# Respuestas a los conflictos surgidos

Respuestas cognitivas: nuestras ideas y pensamientos sobre el conflicto.

Dan lugar a respuestas emocionales y conductuales.

Hablar con nosotros mismos nos proporciona información positiva o negativa sobre la situación.

Respuestas físicas: tensión, estrés, respiración, ritmo cardíaco.

Podemos controlarlas con la ayuda de técnicas de manejo del estrés.

# Si el conflicto es un desacuerdo

Lo que yo creo que es un problema puede dejar de serlo si hablo de ello.

Si se trata de una amenaza, detente, piensa y asegúrate de que tú no eres el problema.

Piensa por qué actúas de esa manera.

Si desencadena una determinada acción, no dejes que otros te obliguen a hacer algo.

# Si el conflicto es un desacuerdo

Siempre debes poder tomar tus propias decisiones.

Si consideras el conflicto como una experiencia negativa en circunstancias difíciles, y ves opciones y recursos limitados para su resolución, busca una solución cambiando el marco.

# El conflicto se intensifica cuando:

Mostramos abierta hostilidad

Nos sentimos amenazados por su desarrollo

No tenemos suficiente información

Evaluamos erróneamente las intenciones del otro.

Imponemos unilateralmente nuestra voluntad y nuestros valores.

No tenemos en cuenta las necesidades importantes de los demás.

**fiesta**

Involucramos a otras personas en el conflicto.

Queremos una solución, pero no sabemos cómo llegar a ella.

# El conflicto disminuye cuando:

Pensamos más en cómo resolver el problema

No nos atacamos ni nos insultamos entre nosotros

Intentamos comprender los sentimientos, los motivos y las necesidades del otro.

Evitar las amenazas, excluyendo el uso de la fuerza.

Buscamos soluciones por nuestra cuenta, sin ayuda.

No imponemos nuestras opiniones y valores a ningún costo.

# Lo positivo en una situación de conflicto

Contiene información sobre las necesidades, los sentimientos de las partes involucradas y sobre el desarrollo de su relación.

Representa un intento de confrontación constructiva y interacción con la otra parte.

Representa el desarrollo de la relación entre las partes en conflicto.

# Lo positivo en una situación de conflicto

El conflicto representa un proceso personal y grupal.  
enriquecimiento y desarrollo.

Es una oportunidad para buscar una solución pacífica.

La solución al conflicto acordada conjuntamente es duradera y  
vinculante.

# Conflictos: cuestiones emergentes

¿Cuáles son las principales fuentes de conflicto?

¿Cuándo surgen los conflictos?

¿Cómo responden las personas a los conflictos cuando surgen?

Cuando resolvemos conflictos, ¿pensamos solo en el

¿En este momento o a largo plazo?

# Métodos pacíficos para resolver conflictos

## Negociación inmediata

Dos partes discuten directamente sus problemas;

Sin participación de terceros;

Las partes llegan a su propia solución;

La comunicación directa aumenta las posibilidades de éxito.

# Métodos pacíficos para resolver conflictos

## Reconciliación

Una persona respetada o cercana ayuda a encontrar una solución;

El conciliador ayuda a normalizar la comunicación;

Las partes toman sus propias decisiones.

# Métodos pacíficos para resolver conflictos

## Mediación

Las partes recurren a un tercero neutral;

El mediador ayuda a las partes a encontrar una solución;

Las partes comparten información personal con el mediador.

# Métodos pacíficos para resolver conflictos

## Arbitraje

Las partes ofrecen al árbitro sus diferentes soluciones;

El árbitro decide qué solución debe aceptarse;

La decisión del árbitro es vinculante o no vinculante para el  
fiestas.

# Métodos pacíficos para resolver conflictos

## Litigio

Las partes presentan sus puntos de vista directamente o a través de sus abogados.  
en el tribunal;

Un juez toma una decisión que vincula a las partes.

# Causas del conflicto

Conflictos causados por falta de información, desinformación, diferentes opiniones sobre qué información es importante, diferentes interpretaciones y procedimientos de evaluación.

Hacer:

Llegar a un acuerdo sobre qué datos son importantes, cómo recopilarlos y los criterios para evaluarlos;

Utilice expertos externos.

# Causas del conflicto

## conflictos de pareja

Emociones intensas, percepciones erróneas, estereotipos, mala comunicación, comportamiento negativo.

Hacer:

Controla las emociones expresadas, aclara las percepciones, comparte tus sentimientos, evita comportamientos negativos repetitivos.

# Causas del conflicto

## Conflictos de valores

Diferentes valores extremos, estilos de vida, ideología, religión, criterios de evaluación.

Hacer

No defina el problema como uno de valores, buscando  
Valores unificadores, valores comunes.

# Causas del conflicto

## Conflictos estructurales

Control desigual de los recursos, desigualdad de poder, limitaciones de tiempo, factores geográficos y de otra índole, comportamientos destructivos.

Hacer:

Establecer un proceso mutuamente aceptable y justo para

La toma de decisiones define claramente los roles y pasa de las posiciones a los intereses.

Evite el uso de la fuerza debido al lugar en la jerarquía, cambios en las presiones externas, parámetros físicos/proximidad/distancia.

# Causas del conflicto

Conflicto de intereses Intereses contrapuestos, percibidos como procedimentales, sustantivos, psicológicos.

Hacer:

Nos centramos en los intereses, no en las posiciones, buscamos criterios objetivos, nos esforzamos por encontrar soluciones integrales que satisfagan los intereses de todos, buscamos maneras de aumentar los recursos o las posibles soluciones, buscamos un intercambio de soluciones que satisfagan los diferentes intereses de las partes.

# Tipos de comportamiento en una situación de conflicto

Independiente

Pasivo

Hostil

Introverso

Involucrado

Sobreviviente

Razonable

Empresa decidida

Interés propio

Olvidadizo rápidamente

Buscar ayuda

Activo

Benevolente

Extroverso

No involucrado

Impulsivo

Indeciso

Transigente

Intereses mutuos

Llevar el conflicto dentro de uno mismo durante mucho tiempo

# Estilos de resolución de conflictos

## Asertividad

El grado en que un individuo intenta satisfacer sus propios intereses.

## Cooperación

El grado en que el individuo intenta satisfacer los intereses de la otra parte.

# Estilos de resolución de conflictos

## Estilo competitivo

Asertivo, no cooperativo

Perseguir los propios intereses a expensas de los demás.

Uso de la fuerza

Intentar ganar incondicionalmente

Mi decisión es la correcta

# Estilos de resolución de conflictos

## Adaptando el estilo

No asertivo y cooperativo

Ignoro mis propios intereses por los intereses de la otra parte.

Me sacrifico por la otra parte

Generosidad desinteresada o sumisión a las demandas de la otra parte

Aceptar los puntos de vista de la otra parte

# Estilos de resolución de conflictos

## Estilo colaborativo

Asertivo y cooperativo

Intento de resolución colaborativa de problemas

Consideración de los intereses de ambas partes

Explorar el problema para satisfacer intereses

Explorar los desacuerdos, estudiar los puntos de vista del otro.  
lado

# Estilos de resolución de conflictos

## Estilo de compromiso

A medio camino entre la asertividad y la cooperación.

Buscando una solución temporal y mutuamente aceptable,  
Parcialmente satisfactorio para ambas partes.

Renunciar a reclamaciones e intereses.

No profundizar en el problema.

Compartir diferencias, intercambiar concesiones.

Buscando soluciones rápidas.

# Estilos de resolución de conflictos

## Estilo competitivo

Uso:

Acción rápida, contingencia.

Al tomar medidas impopulares: disciplina, despido cuando se esté convencido.

Cuando tienes razón en un asunto vital.

Para protegerte de las personas que buscan rivalidad y se aprovechan de tu estilo.

# Estilos de resolución de conflictos

## Estilo cooperativo

Uso:

Encontrar una solución unificadora que satisfaga los intereses de las partes.  
**fiestas.**

Cuando necesitas conciliar tus puntos de vista e intereses con los de la otra parte.

Obtener las opiniones de personas con diferentes puntos de vista.

Involucrar activamente a otros en el trabajo para resolver el problema.

# Estilos de resolución de conflictos

## Estilo de compromiso

Uso:

Cuando los objetivos son moderados y no merecen el esfuerzo.

Evitar confrontaciones graves.

Cuando ambas partes son muy fuertes, sus objetivos son mutuamente exclusivo.

Alcanzar un acuerdo temporal.

Cuando no hay tiempo suficiente para llegar a un acuerdo sustancial.

# Estilos de resolución de conflictos

## Evitar el estilo

Uso:

Un problema sencillo que no te importa.

Cuando no hay manera de satisfacer tus intereses.

Cuando los peligros superan los beneficios de la solución.

Cuando la gente necesita tranquilidad.

Otros pueden resolver el conflicto de manera más eficaz.

El problema puede remitirse a una cuestión más importante.

# Estilos de resolución de conflictos

## Estilo acomodador

### Uso:

Cuando te das cuenta de que estás equivocado.

Para demostrar que eres benevolente y actúas razonablemente.

El problema es más importante para la otra persona.

Continuar discutiendo solo causará daño.

Un desacuerdo o discusión sobre algo importante.

Cuando quieres mantener la armonía en la relación.

# Estilos de resolución de conflictos

## Estilo competitivo

Puntuaciones altas:

La gente no se atreve a contradecirte.

Puntuaciones bajas:

¿ Te sientes a menudo impotente en situaciones de conflicto?

¿ Tomas posturas firmes?

# Estilo de resolución de conflictos

## Estilo cooperativo

Puntuaciones altas:

¿ **Dedicas** más tiempo a asuntos sin importancia?

¿ Los demás realmente cooperan contigo o más bien se aprovechan de ti?

Puntuaciones bajas:

¿ Consideras que las diferencias son un beneficio común?

¿ **Los** demás comparten tus puntos de vista y tienen en cuenta tus intereses?

# Estilos de resolución de conflictos

## Estilo de compromiso

Puntuaciones altas:

¿Te centras únicamente en lograr compromisos y pierdes de vista los problemas más importantes? ¿No negocias excesivamente?

Puntuaciones bajas:

¿ **Experimenta** dificultades en situaciones de negociación?

¿ **Te** resulta difícil hacer concesiones?

# Estilos de resolución de conflictos

## Evitar el estilo

Puntuaciones altas:

La gente tiene problemas con tu cooperación y aportación en  
¿Resolviendo el problema?

¿ Tomas decisiones importantes solo cuando es necesario?

Puntuaciones bajas:

¿ Alguna vez has herido los sentimientos de los demás, provocado  
hostilidad o te sientes atrapado en todo tipo de problemas sin resolver?

# Estilos de resolución de conflictos

## Estilo acomodador

Puntuaciones altas:

Tus ideas y opiniones no reciben el apoyo que necesitan.

Prestas demasiada atención a los problemas, a los demás gente.

Puntuaciones bajas:

Tienes problemas para establecer relaciones de buena voluntad, pareces irracional a los ojos de los demás, ¿admites que has cometido un error?

¿Tienes algún problema? ¿Sabes cuándo retirarte de una situación?

# Análisis de situaciones de conflicto

Debes analizar los principales acontecimientos que llevaron al conflicto.

Participantes en el conflicto

Puestos

Intereses

Relaciones entre las partes en conflicto

Disposición a encontrar una solución

Circunstancias externas

Recursos para resolver el conflicto

Opinión pública sobre el conflicto

Capacidad para imponer unilateralmente una solución