

**NATURALEZA DEL  
CONFLICTO**

**TEMA SEMANA 5:**

- a) Orígenes del conflicto**
- b) Formas alternativas de resolver conflictos**
- c) Niveles de conflicto**

**¿Cuáles son los orígenes y raíces del conflicto?**

De acuerdo con Funquen (2003), son:

La subjetividad de la percepción, teniendo en cuenta que las personas captan de forma diferente un mismo objetivo.

Las fallas de la comunicación, dado que las ambigüedades semánticas tergiversan los mensajes.

La desproporción entre las necesidades y los satisfactores, porque la indebida distribución de recursos naturales y económicos generan rencor entre los integrantes de una sociedad.

La información incompleta, cuando quienes opinan frente a un tema sólo conocen una parte de los hechos.

La interdependencia, teniendo en cuenta que la sobreprotección y la dependencia son fuente de dificultades.

Las presiones que causan frustración, ya que esta se presenta cuando los compromisos adquiridos no permiten dar cumplimiento a todo, generando un malestar que puede desencadenar un conflicto.

Las diferencias de carácter; porque las diferentes formas de ser, pensar y actuar conllevan a desacuerdos.

### ¿Cuáles son las formas alternativas de resolución de conflictos?

Son formas o medios solidarios que brindan un elemento fundamental en la humanización del conflicto, con la presencia de una tercera persona que actúa como facilitadora especialista en la resolución del conflicto.

Estas formas son una respuesta a las tradicionales de resolución que a priori se centran en el “yo gano- tú pierdes”.

Las formas alternativas de resolución de conflictos, de acuerdo con Funquen son:

Es el proceso a través del cual los actores o partes involucradas llegan a un acuerdo. Se trata de un modo de resolución pacífica, manejado a través de la comunicación, que facilita el intercambio para satisfacer objetivos sin usar la violencia.

Mediación: Es un proceso en el que una persona imparcial, el mediador, coopera con los interesados para encontrar una solución al conflicto. 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.



Ilustración 1. Tomada de:

<https://www.economiasimple.net/wpcontent/uploads/2019/04/como-evitar-caer-en-elsistema-ponzi.jp>

## NATURALEZA DEL CONFLICTO

Conciliación: Se trata de un proceso o conjunto de actividades a través del cual las personas o partes involucradas en un conflicto pueden resolverlo mediante un acuerdo satisfactorio. Adicional a las partes, interviene una persona imparcial denominada conciliador, que actúa con el consentimiento de las partes o por mandato de la ley, para ayudar a los actores a llegar a un acuerdo que los beneficie.

Arbitraje: Se trata de un proceso mediante el cual un tercero, que es un particular, decide sobre el caso que se le presenta y las partes o actores aceptan la decisión. Se parece a un juicio donde el árbitro es elegido por las partes, en procura de la conciliación. En este proceso, la decisión del tribunal de arbitramento se asimila a la sentencia de un juez y es denominada «laudo arbitral».

### ¿Cuáles son los componentes del conflicto?

Los componentes del conflicto son:

Las partes del conflicto. Son los actores involucrados —personas, grupos, comunidades o entidades sociales— en forma directa o indirecta en la confrontación.

- a) Las partes principales presentan un interés directo en el conflicto y persiguen metas activas para promover sus propios intereses.
- b) Las partes secundarias muestran interés en el resultado de un acuerdo, pero pueden o no percibir que existe un conflicto y, por ende, deciden si asumen un papel activo o son representados en el proceso de toma de decisiones.
- c) Los intermediarios intervienen para facilitar la resolución del conflicto y mejorar la relación entre las partes. Estos actores pueden ser imparciales y no presentar intereses específicos en un resultado en particular o pueden conservar el estatus de facilitadores.

El proceso: Comprende la dinámica y la evaluación del conflicto, determinadas por las actitudes, estrategias y acciones que presentan los diferentes actores.

## NATURALEZA DEL CONFLICTO

Los asuntos: Son los temas que conciernen a las partes en un conflicto. La definición de los asuntos es el principal desafío de un profesional, ya que en ocasiones el conflicto está oculto o las partes están muy confundidas para verlo, en algunos casos porque son muy vulnerables. También se puede presentar que las partes no estén de acuerdo con los asuntos que son la legítima fuente del conflicto, puesto que involucran intereses y valores.

El problema: Hace referencia a la definición de la situación que origina el conflicto, los objetivos de la disputa y sus motivos.

Los objetivos: Corresponden a las decisiones conscientes, condiciones deseables y los futuros resultados



**Ilustración 2. Componentes del conflicto**

### ¿Cuáles son los niveles del conflicto?

Gestos visuales: Estos pueden tener origen en los hábitos, las peculiaridades personales y las diferentes expectativas.

Discordias. Se presentan cuando los gestos visuales se acumulan y crecen para convertirse en discordias. En este nivel, los argumentos son repetitivos acerca del mismo problema y se cuestiona la relación con los actores involucrados.

## NATURALEZA DEL CONFLICTO

Crisis. Cuando los niveles de estrés o tensión aumenta, se sobrepasan comportamientos que pueden conducir, por ejemplo, al abuso de alcohol y se presenta una vulnerabilidad emocional, la cual puede llevar, en ocasiones, a la violencia verbal o física. En este nivel se requiere la intervención especial de un profesional.



Ilustración 3. Tomada de: <https://pixabay.com/es/>