

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y CIENCIAS EMPRESARIALES



XI Promoción del Doctorado



Técnicas y Estrategias de Negociación para la Resolución de Conflictos

Tema 1

TEORIA DEL CONFLICTO Y SU CLASIFICACION

TEORÍA DEL CONFLICTOS

La teoría del conflicto es una de las grandes escuelas de la teoría sociológica moderna, es considerada como desarrollo que se produjo en reacción a la estática del funcionalismo estructural.

Recursos escasos
valores

Relacion

Hechos

Necesidades

Estructura

La escuela conductista. Entre los supuestos fundamentales de la escuela conductista se encuentra la afirmación de que las raíces de la guerra se encuentran en la naturaleza del comportamiento humano.



Los autores clásicos que incluyen autores que destacaron en otros campos y que irían desde Tucídides y Sun Tzu, hasta Maquiavelo, Marx y Von Clausewitz, se enfocaron en un aspecto específico del conflicto: el poder.

CONFLICTO

Situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos que entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.



Desde este punto de vista la idea más básica, desde la que habría que partir para resolver un conflicto social de manera adecuada, es que **el conflicto empieza con una emoción desbordada**.

Dos aspectos centrales de los estudios del conflicto social se refieren al **origen** y la **función social** de los conflictos. Así, por ejemplo, para Ralf Dahrendorf, el conflicto es un hecho social universal y necesario que se resuelve en el cambio social.

De mayor importancia para estos estudios son consideraciones acerca del papel que tanto el **consenso** como la **coacción** y el **control social** juegan en la sociedad ya sea en general como en el desarrollo y resolución de los conflictos.



Por lo que el **conflicto innecesario**, es decir, aquel en el que la satisfacción de las necesidades de una parte no impide la satisfacción de la otra, tiene como componentes:

- Mala comunicación.
- Estereotipos.
- Desinformación.
- Percepción equivocada del propósito o proceso.



De este modo, **la parte genuina de un conflicto** se basa en diferencias esenciales y cuestiones incompatibles, como por ejemplo:

- Distintos intereses, necesidades y deseos
- Diferencias de opinión sobre el camino a seguir
- Criterio para tomar la decisión
- Repartición de recursos
- Diferencias de valores

TEORIA DEL CONFLICTO

Es una de las grandes escuelas de la teoría sociológica moderna, es considerada como desarrollo que se produjo en reacción a la estática del funcionalismo estructural ,Durante las décadas de 1950 y 1960. La teoría del conflicto está íntimamente vinculada a la teoría de los juegos y a los estudios y escuelas sobre negociación.

Perspectivas académicas sobre el conflicto

- Perspectiva Tradicional-
Racionalista
- Perspectiva Interpretativa
- Perspectiva Socio-crítica
Socio-afectiva

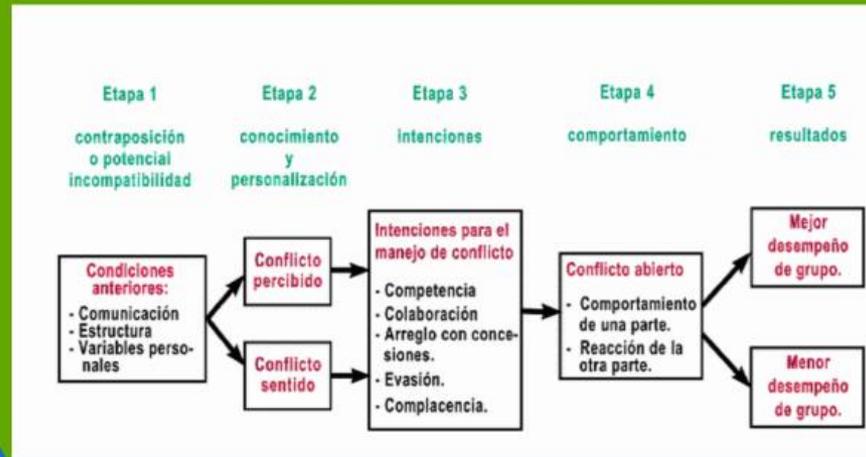
Factores del conflicto

-Factores culturales: Representan la suma de todos los mitos, símbolos, valores e ideas que sirven para justificar la violencia o la paz.

-Factores estructurales: Son aquellos condicionantes que perpetúan las desigualdades, la falta de equidad, la explotación, etc.

-Factores de comportamiento: Son producto de los factores culturales y estructurales y se materializan en conductas agresivas (de tipo físico o verbal) o por el contrario en comportamientos de diálogo favoreciendo el entendimiento y el respeto.

ETAPAS DEL CONFLICTO



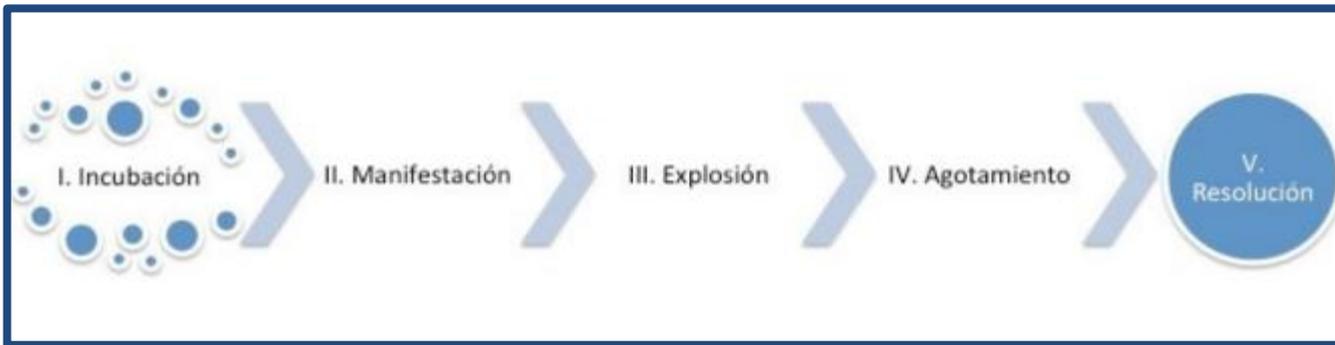
Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4	Etapa 5
contraposición o potencial incompatibilidad	conocimiento y personalización	intenciones	comportamiento	resultados



FASES DEL CONFLICTO

En las dos primeras, predomina el componente racional pero, a partir de la explosión, los componentes emocionales se convierten en lo más importante. de esa forma o se “limpia” la parte emocional o el conflicto no se soluciona.





TIPOS DE TEORIAS

- social**
- escolar**
- familiar**
- laboral**

TEORIA SOCIAL

conflicto generalizado entre grupos sociales relevantes que constituyen una sociedad. Una definición generalmente aceptada de conflicto en el sentido sociológico es la ofrecida por Lewis A. Coser para quien es una lucha por los valores y por el estatus, el poder y los recursos escasos, en el curso de la cual los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales. Un conflicto entre grupos pasa a ser un conflicto social cuando trasciende lo individual o grupal y afecta a la propia estructura de la sociedad.

ESCOLAR

la acción intencionadamente dañina puede ser tanto física como verbal ejercida entre miembros de la comunidad educativa como, alumnos, profesores y padres y que se pueden producir dentro de las instalaciones escolares o en otros espacios directamente relacionados con lo escolar como, los alrededores de la escuela o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares.

FAMILIAR

La familia, como toda institución social, está sometida a procesos de crecimiento, momentos de crisis y de estancamiento. La familia suele ser un factor de protección y cuidado de las personas, pero también es fuente de conflictos cuando desconoce o no satisface los deseos y necesidades de alguno de sus miembros.

LABORAL

Un conflicto laboral es pues, la disputa de derecho o de interés que se suscita entre empleadores y empleados. La negociación para procurar la solución de los conflictos laborales se lleva a cabo entre los representantes sindicales o unitarios de los trabajadores y los empresarios o sus representantes.

¿Qué es el conflicto?



El conflicto es un rasgo inevitable de todas las relaciones sociales, y se caracteriza por la tensión de ajuste previa al cambio y, por lo tanto, consustancial al movimiento, a la evolución.

Todo conflicto puede tomar un rumbo positivo o negativo, constructivo o destructivo, por lo tanto, lo definitivo no es tanto tratar de eliminar o prevenir las situaciones conflictivas como saber asumir dichas situaciones conflictivas y enfrentarse a ellas con los recursos suficientes para que todos los implicados en dichas situaciones salgan enriquecidos de ellas.

¿Para qué sirve?



1. Evita estancamientos.
2. Estimula el interés y la curiosidad.
3. Es el origen del cambio personal y social.
4. Ayuda a establecer identidades sociales e individuales.
5. Permite aprender modos de enfrentarse a los problemas.
6. Facilita la búsqueda de relaciones mejores y más duraderas.
7. Permite que nos conozcamos mejor nosotros y a los demás.

clasificacion de conflictos

- intrapersonal o intrapsiquico**
- interpersonal**
- intragrupal**
- intergrupal**
- relacion**
- informacion**
- intereses**
- valores**

INTRAPERSONAL O INTRAPSIQUICO

En este nivel el conflicto ocurre dentro de los individuos. El origen de los conflictos incluye ideas, pensamientos, emociones, valores, predisposiciones, impulsos, que entran en colisión unos con otros. Dependiendo del origen del conflicto intrapsíquico, será un dominio de la psicología u otro quien se ocupe de él: psicología cognitiva, teoría de la personalidad, psicología clínica, etc. Tradicionalmente la disciplina de Análisis y Resolución de Conflictos no se ha ocupado del estudio de estos aspectos.

INTERPERSONAL

Este tipo de conflictos ocurre entre las personas individuales: marido y mujer, jefe y subordinado, amigos, etc.. La mayoría de la teoría sobre negociación y mediación se refiere a la resolución de los conflictos interpersonales.

INTRAGRUPAL

Este tipo de conflicto se dá dentro de un pequeño grupo: dentro de las familias, corporaciones, clases, etc...

En este nivel se analiza como el conflicto afecta a la capacidad del grupo para resolver sus disputas y continuar persiguiendo eficazmente sus objetivos.

INTERGRUPAL

En éste último nivel el conflicto se produce entre dos grupos: dos naciones en guerra, sindicatos y patronal, etc.

En este nivel el conflicto es muy complicado debido a la gran cantidad de gente implicada y a las interacciones entre ellos. Los conflictos pueden darse simultáneamente dentro y entre grupos.



Los conflictos propios del ámbito profesional son los conflictos de intereses, aunque a menudo se suman aspectos derivados de conflictos de relación y de información.

Conflicto de relación



Emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, escasa o nula comunicación.

Conflictos irreales o innecesarios.

A menudo no están presentes las condiciones objetivas de un conflicto: (recursos limitados u objetivos mutuamente excluyentes).

Conflicto de información



Falta información necesaria para tomar las decisiones correctas, están mal informadas, difieren sobre la información relevante, o criterios discrepantes.

Conflicto de intereses



Competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales.

Los conflictos de intereses ocurren acerca de cuestiones sustanciales (dinero, recursos físicos, tiempo), de procedimiento (forma en que se debe resolver algo) o psicológicas (percepciones de confianza, juego limpio, deseo de participación, respeto...).

Para que se resuelva una disputa de intereses, en cada una de estas tres áreas deben haberse tenido en cuenta y/o satisfecho un número significativo de los intereses de cada una de las partes.

Conflicto de valores



Sistemas de creencias incompatibles. Los valores son creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas.

Los valores explican qué es bueno o malo, verdadero o falso, justo o injusto. Valores diferentes no tienen porque causar conflicto. Solo la imposición de valores por la fuerza causa conflicto.

Conflictos unilaterales

- Un conflicto unilateral sucede cuando solo una de las partes expresa un descontento o queja que debe ser solucionada.
- Es un tipo de conflicto más sencillo de solucionar ya que solo requiere la resolución de un conflicto por una de las partes y este suele ser concreto.



Conflictos bilaterales

- Un conflicto bilateral es aquel en el que cada parte tiene algo que exigir al resto.
- Es por tanto un tipo de conflicto más complejo de solucionar y que requiere mayores esfuerzos para ser resuelto.





Los Actores del Conflicto.

Una primera e indispensable clasificación del universo de los actores, nos conduce a distinguirlos en dos grandes grupos: **actores individuales** y **actores colectivos** o plurales.

¿Quiénes son los actores en un conflicto entre dos Estados? No es fácil divisar un ser humano.



Los Terceros en el conflicto

- Terceros imparciales.
- *Tiers larron.*
- *Dividir para gobernar.*





La Teoría del Juego



Conflictos de
objetivo único

Conflictos de
objetivo
múltiple



La Teoría del Juego

La teoría de juegos es una rama de las matemáticas y de la economía que estudia la elección de la conducta óptima de un individuo cuando los costes y los beneficios de cada opción no están fijados de antemano, sino que dependen de las elecciones de otros individuos.

Dilema del prisionero

Caso A

Prisionero 1
Mantuvo
silencio



20 años

Prisionero 2
Confesó



Liberado

Caso B

Prisionero 1
Mantuvo
silencio



1 año

Prisionero 2
Mantuvo
silencio



1 año

Caso C

Prisionero 1
Confesó



5 años

Prisionero 2
Confesó



5 años

Conclusiones



*Gracias por su
atención!*

Dr. Manuel Aguilar Yuste

