



## Tipos y ciclos del conflicto

---

Alzate, R. (2011). La dinámica del conflicto. En Sotelo, H. (Dir.), *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos* (pp.114-118). Madrid: Tecnos

## 2. CONFLICTOS SOBRE NECESIDADES PSICOLÓGICAS

La juventud tiene muchas necesidades, como por ejemplo poder, amistad, pertenencia y realización. Los choques sobre estas necesidades se manifiestan, frecuentemente, en cosas materiales. Los/as estudiantes por encima de la molestia de perder su silla, pueden estar necesitando estar cerca de alguien que es importante para ellos. Dado que estas motivaciones son las menos obvias, las disputas de este tipo son más difíciles de resolver. Si el/la estudiante no puede expresar su necesidad, el conflicto es improbable que se resuelva. Incluso si alcanzamos una solución mecánica sobre la silla, el conflicto a menudo reaparecerá, expresado de alguna otra manera.

Las personas adultas exigen la satisfacción de otras necesidades, como estabilidad económica, emocional, éxito y promoción laboral, preservación de su autoestima, etc.

## 3. CONFLICTOS QUE INVOLUCRAN VALORES

Los valores son lo básico de nuestro sistema de creencias, y por esto, estos desacuerdos son los más difíciles de resolver. Los desafíos a nuestros valores son desafíos a nosotros mismos. Respondemos con tenacidad y de un modo defensivo. En los conflictos que están involucrados diferentes valores, es difícil abandonar viejos patrones y escoger nuevas respuestas.

Resolver conflictos que implican diferentes valores, no implica, necesariamente, una reestructuración de los valores de las partes. A menudo el reconocimiento de que cada uno ve el mundo y la situación inmediata de diferente manera, ayuda a resolver los problemas más fácilmente. De nuevo, si un conflicto basado en la diferencia de valores, es resuelto, exclusivamente al nivel de recursos o necesidades, reaparecerá en otras ocasiones.

## VIII. TIPOS DE CONFLICTOS

Otro paso en el entendimiento del conflicto por parte de los/as estudiantes es el conocimiento de los tipos de conflictos que nos podemos encontrar. Las causas del conflicto previamente discutidas pueden ser encontradas en los siguientes tipos de conflictos:

a) *Conflictos intrapersonales*: Ocurren dentro de la propia persona. Algunos ejemplos son los conflictos sobre objetivos, uso del tiempo, cuestiones morales, o decisiones. Alguien que quiere mejorar su tono muscular, pero que prefiere ver la televisión, tiene un conflicto intrapersonal.

b) *Conflictos interpersonales*: Éstos son los más comunes. Ocurren entre dos o más personas. Por ejemplo, Gloria quiere usar el coche para ir a su trabajo. Su pareja pretende usar el coche para ir a un evento deportivo.

Gloria piensa que si su pareja usa el coche, ella no podrá ir a trabajar. Ambos están viviendo un conflicto interpersonal (en este caso, un conflicto sobre recursos).

c) *Conflictos intragrupal*: Éstos son conflictos de un grupo particular, como los que se pueden producir en un Departamento Universitario en el que se disputa la selección del Director, o en una familia, cuando se programan vacaciones...

d) *Conflictos intergrupales*: Ocurre entre grupos de diferente tamaño, incluyendo clubes, organizaciones, comunidades y naciones. Con frecuencia, la dificultad de este tipo de disputas radica en identificar y afrontar las múltiples necesidades, valores, y preocupaciones que los grupos manifiestan. Un conflicto entre dos pandillas de diferentes vecindades puede ser un ejemplo de un conflicto intergrupar.

Resumiendo, el conflicto ocurre cuando se dan diferencias entre individuos, dentro del propio individuo o entre grupos, sobre recursos, necesidades psicológicas o valores. Aunque algunas de nuestras connotaciones negativas sobre el conflicto son recibidas a través de la familia y los mensajes de la sociedad, el conflicto en sí no es ni positivo ni negativo. El conflicto puede ser destructivo si no es resuelto, o cuando escala hasta el uso de la violencia, o el conflicto puede ser positivo y constructivo, permitiéndonos examinar nuestras diferencias y haciéndonos avanzar resolviéndolas.

## IX. PRÁCTICAS\*

### — PRÁCTICA N.º 1. TORMENTA DE IDEAS SOBRE CONFLICTO

1. Se pregunta a los participantes qué es un conflicto, pidiéndoles que aporten ejemplos.

2. Se solicita a los participantes que piensen sobre la última vez que estuvieron envueltos en un conflicto.

3. Se pide que expongan todas las palabras que les sugiere la expresión CONFLICTO. Que hagan una lista de estas palabras en la pizarra o en el papel.

4. Después de esta lluvia de ideas, los participantes deben identificar qué palabras de la lista son positivas, cuáles son negativas y cuáles son neutrales (por ejemplo, *enojado*, *daño* y *triste* son negativas, *solución* positiva, y *desacuerdo* neutral).

5. Señalar a los participantes qué palabras de la lista son positivas y cuáles neutrales (por ejemplo, *solución*, *aprender*, *alternativas* y *paz*, son positivas, *desacuerdo*, *información*, *diferencias* y *comunicación* son neutrales).

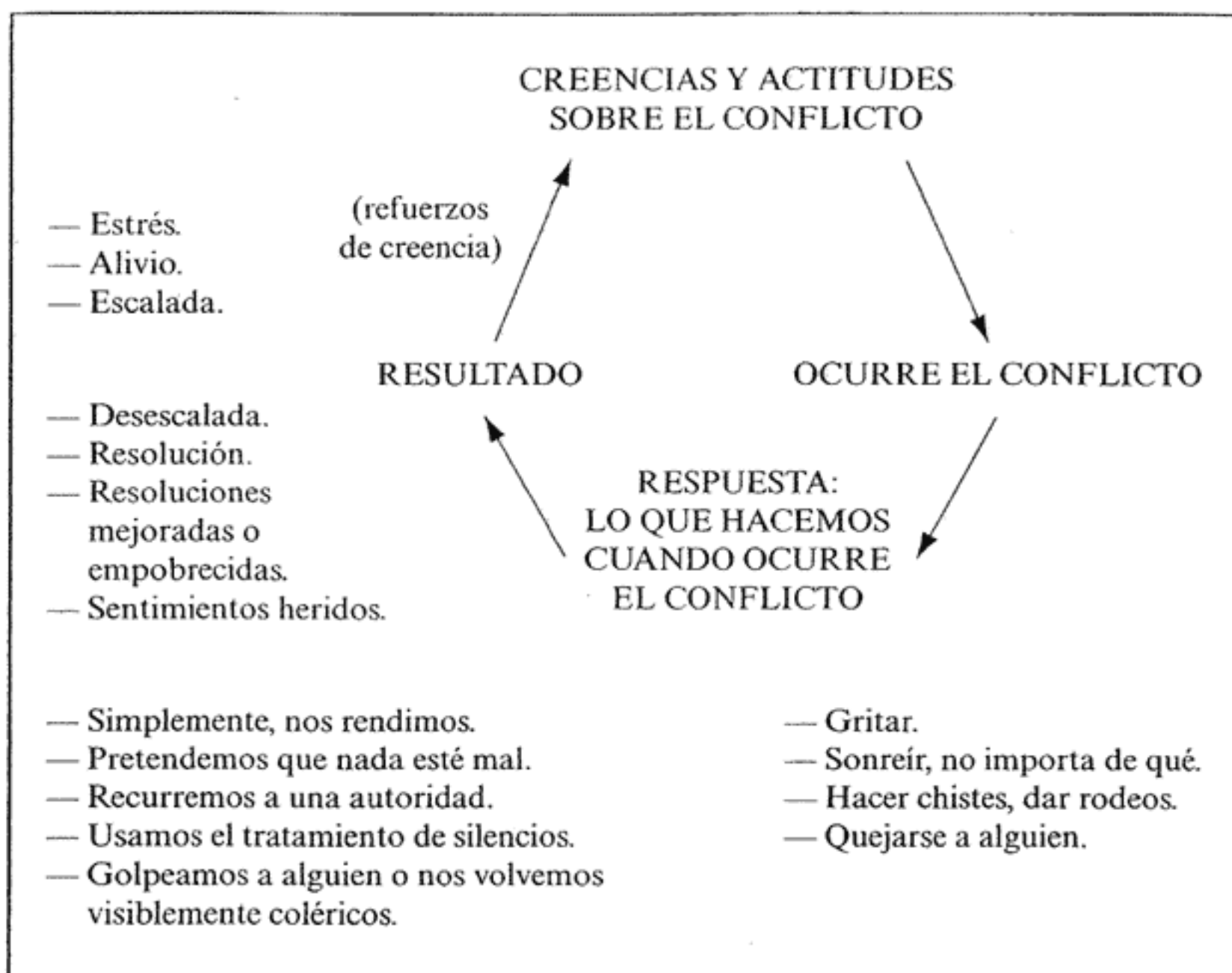
6. Discutir con los participantes:

a) ¿Qué categoría tenía más palabras?, ¿por qué?

b) ¿Qué categoría fue la más difícil?, ¿por qué?

\* Elaboradas por RAMÓN ALZATE SÁEZ DE HEREDIA.

## — PRÁCTICA N.º 2. EL CICLO DE CONFLICTO



Nuestras creencias sobre el conflicto previenen de los mensajes que hemos recibido de nuestros padres, profesores, medios de comunicación y de nuestras propias experiencias. Estas creencias afectan a cómo reaccionamos cuando un conflicto ocurre. Nuestra respuesta es lo que hacemos cuando ocurre el conflicto. Nuestra respuesta, generalmente, está basada en lo que creemos sobre el conflicto. ¿Qué haces en un conflicto? ¿Puedes añadir algo a la lista superior de respuestas?

Lo que hagamos en una situación de conflicto (nuestra respuesta) llevará a un resultado. Los resultados pueden ser negativos o positivos. Si pretendemos que nada va mal, el resultado puede ser sentimientos heridos o el problema puede ir a peor. Éstos son resultados negativos. Si nos ponemos de acuerdo en hablar sin escapismo sobre el problema, esto puede llevar al resultado positivo de buenos sentimientos sobre nosotros mismos y a la otra persona, y a una solución del problema. Éstos son resultados positivos.

Los resultados de nuestra respuesta al conflicto harán incluso más fuertes nuestras creencias sobre el conflicto. Esto significa que nuestro ciclo de conflicto probablemente permanecerá siendo el mismo.

EJEMPLOS DE CICLO DE CONFLICTO (IMPRESO)

- Positivo
- El conflicto es natural.
  - Trabajar los problemas nos da oportunidad de aprender y crecer.



- Los conflictos son manifestados pacíficamente.
- No surgen resentimientos.
- Las relaciones se mantienen o incrementan.
- Acuerda hablar sobre el tema.
- Utiliza solución de problemas.

- Negativo
- El conflicto es peligroso.
  - Hablar de los problemas los empeora.



- Los problemas empeoran o escalan.
- Se hieren los sentimientos.
- Las necesidades no se satisfacen.

- RESPUESTAS**
- Pretender que nada va mal.
  - **S**implemente, rendirse.

## CICLOS DE LOS CONFLICTOS PERSONALES

1. Se examina brevemente el ciclo del conflicto con los participantes.
2. Se solicita a los estudiantes que rellenen sus hojas de trabajo usando como guía uno de sus propios conflictos.
3. En parejas, se propone a los participantes que compartan sus conflictos con el otro que respondan a las siguientes preguntas:
  - a) ¿Cómo he contribuido a esto?
  - b) ¿Qué pude haber hecho de otra manera?
  - c) ¿Es éste un patrón común mío en los conflictos?
  - d) ¿Qué parte o partes de mi sistema de creencias contribuyó a que este conflicto se desarrollara como lo hizo?

