



HEI

HERRITARTASUNERAKO ESKOLA IREKIA

ESCUELA ABIERTA DE LA CIUDADANÍA

El potencial del conflicto

Azaroak 14 de noviembre

CC Campillo - Landatxo Gizarte Etxea

16.00-20.00



ESQUEMA DEL TALLER

o cómo vamos a pasar la tarde

- Dinámica presentación
- Teoría conflicto
 - Perspectiva
 - Fases
 - Actitudes
- Dinámicas vivenciales
- **Descanso: 20 minutos entorno a las 18:00**
- Teoría conflicto
 - Abordaje
 - Análisis del conflicto
- Dinámica vivencial
- Recogida y cierre



CONFLICTO

¿Negativo o positivo?



¿Porqué lo vemos como algo negativo?

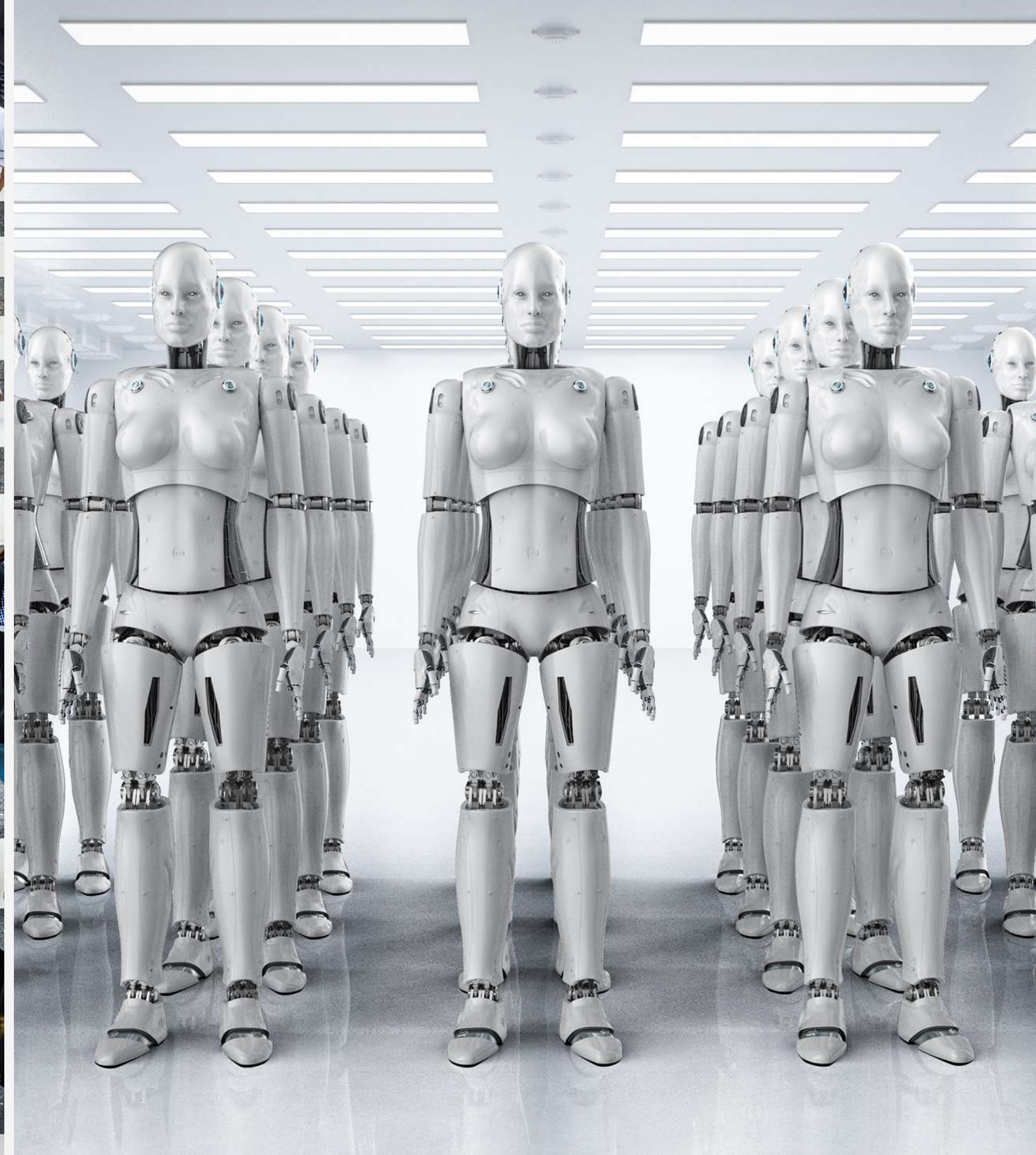
- Modelos de cómo lo enfrentamos o resolvemos
- Cansado
- Ausencia de herramientas y recursos
- Resistencia al cambio



peeeero

peeeero

- El conflicto es parte de las relaciones humanas




peeeero

- El conflicto es parte de las relaciones humanas
- Ineludible, sigue su dinámica
- Vivo, cada vez más grande e inmanejable

peeeeero

- El conflicto es parte de las relaciones humanas
- Ineludible, sigue su dinámica
- Vivo, cada vez más grande e inmanejable





¿Podría ser incluso algo positivo?


- Diversidad y diferencia como valor. Fuente de crecimiento y enriquecimiento mutuo

Anémonas y cangrejos



Tejón mielero y pájaro guía





¿Podría ser incluso algo positivo?

- Diversidad y diferencia como valor. Fuente de crecimiento y enriquecimiento mutuo
- Palanca de **transformación social**
- Oportunidad para aprender. Sí, pero ¿cómo?
 - Comprender qué es el conflicto y conocer sus componentes
 - Desarrollar actitudes y estrategias para resolverlo

Resolverlo no es
gestionarlos, sino
abordarlo:
descubrir y
resolver las
causas



A decorative watercolor splash in shades of light green and teal, centered on the page. The splash has a soft, irregular edge with some darker green spots scattered around it.

El conflicto como proceso

El conflicto como proceso

Necesidades
satisfechas

El conflicto como proceso

Necesidades
satisfechas

Problema

El conflicto como proceso

Necesidades
satisfechas

Problema

Crisis

El conflicto como proceso

**Necesidades
satisfechas**

Problema

Crisis

- Las necesidades de las partes no chocan
- Relaciones cooperativas o sinergias entre las necesidades

El conflicto como proceso

- Las necesidades de una parte chocan con las de la otra. La satisfacción de unas impide la satisfacción de las otras
- Si no se enfrenta, se inicia la dinámica del conflicto

Necesidades
satisfechas

Problema

Crisis

El conflicto como proceso

Necesidades
satisfechas

Problema

Crisis

- Las necesidades de una parte chocan con las de la otra. La satisfacción de unas impide la satisfacción de las otras
- Si no se enfrenta, se inicia la dinámica del conflicto
- Añadimos **ingredientes**:
desconfianza,
incomunicaciones, temores,
malentendidos



El conflicto como proceso

Necesidades
satisfechas

Problema

Crisis

- Las necesidades de una parte chocan con las de la otra. La satisfacción de unas impide la satisfacción de las otras
- Si no se enfrenta, se inicia la dinámica del conflicto
- Añadimos **ingredientes**:
desconfianza,
incomunicaciones, temores,
malentendidos
- En un momento: **TODO ESTO ESTALLARÁ**



El conflicto como proceso

- No hay que esperar a esta fase
- El peor momento. No hay condiciones favorables
 - Tiempo
 - Tranquilidad
 - Distancia
- El conflicto es grande e inmanejable

Necesidades
satisfechas

Problema

Crisis

El conflicto como proceso

Necesidades
satisfechas

Problema

Crisis



CONSECUENCIAS:

No hay reflexión

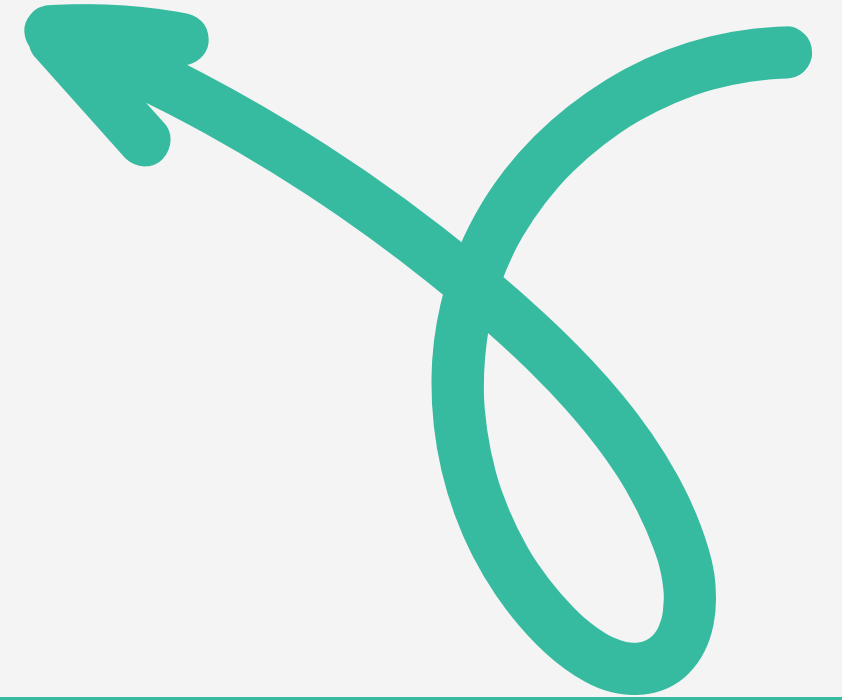
No analizamos qué es lo que pasa y porqué

No miramos qué recursos tenemos

No buscamos alternativas de solución

El conflicto como proceso

Perpetuamos la visión negativa del conflicto



Necesidades
satisfechas

Problema

Crisis

CONSECUENCIAS:

No hay reflexión

No analizamos qué es lo que pasa y porqué

No miramos qué recursos tenemos

No buscamos alternativas de solución



Actitudes ante el conflicto

+ Objetivos
Muy importantes

- Relación

Poco importantes

+ Relación
Muy importantes

Poco importantes
- Objetivos



COMPETICIÓN

Yo gano - Tu pierdes

- Relación

Poco importantes



+ Objetivos
Muy importantes

+ Relación
Muy importantes

Poco importantes
- Objetivos

COMPETICIÓN

Yo gano - Tu pierdes

+ Objetivos
Muy importantes

- Relación

Poco importantes

+ Relación
Muy importantes

SUMISIÓN

Yo pierdo - Tu ganas

Poco importantes
- Objetivos

COMPETICIÓN

Yo gano - Tu pierdes

- Relación

Poco importantes



+ Objetivos
Muy importantes

EVASIÓN

Yo pierdo - Tu pierdes

+ Relación

Muy importantes

Poco importantes
- Objetivos

SUMISIÓN

Yo pierdo - Tu ganas

COMPETICIÓN

Yo gano - Tu pierdes

+ Objetivos
Muy importantes

COOPERACIÓN

Yo gano - Tu ganas

- Relación

Poco importantes



+ Relación

Muy importantes

EVASIÓN

Yo pierdo - Tu pierdes

Poco importantes
- Objetivos

SUMISIÓN

Yo pierdo - Tu ganas

COMPETICIÓN

Yo gano - Tu pierdes

+ Objetivos
Muy importantes

COOPERACIÓN

Yo gano - Tu ganas

- Relación

Poco importantes

COMPROMISO

Negociación

+ Relación

Muy importantes

EVASIÓN

Yo pierdo - Tu pierdes

SUMISIÓN

Yo pierdo - Tu ganas

Poco importantes
- Objetivos



Dinámica

¿Nos vamos al cine?

Habéis quedado con tres amigos y decidís ir al cine. Vuestro objetivo es decidir qué película vais a ver



¿Qué rol suelo tomar?

¿En qué colaboro?

Descubrir nuestras actitudes nos puede servir para ver cómo perpetuamos el conflicto.

Si nos evadimos o nos acomodamos, hacemos que el conflicto no se resuelva



¿Qué actitud es buena? ¿Cual mala?

Principio de economía.

La mejor estrategia individual puede ser la peor estrategia colectiva.

Cooperar es lo mejor, no sólo por ética, también por eficacia.



Dinámica

¿Qué me despierta el conflicto?

En parejas:

Recordáis un conflicto con una persona

Se lo relatáis a la otra persona. En primera persona y presente.

La otra persona escucha, sin cortar ni preguntar.

A decorative watercolor splash in shades of light green and teal, centered on the page. The splash has a soft, irregular edge with some darker green spots scattered around it.

Abordaje del conflicto

¿Cómo intervenir en un conflicto?



¿Cómo intervenir en un conflicto?

PROVENCIÓN

ANÁLISIS Y
NEGOCIACIÓN

MEDIACIÓN



Prevención

¿Es una errata? Prevención

J.Burton. Proveernos de habilidades, recursos y herramientas para abordarles.

Intervenir antes de que el conflicto llegue a la fase de crisis.

Provencción

- Crear grupo o relación en un ambiente de aprecio y confianza.
- Favorecer la comunicación
 - El diálogo es la base para resolver el conflicto.
 - Comunicación sana y efectiva
 - Verbal y no verbal.
 - Escucha activa
- Decisiones por consenso
- Trabajar la cooperación



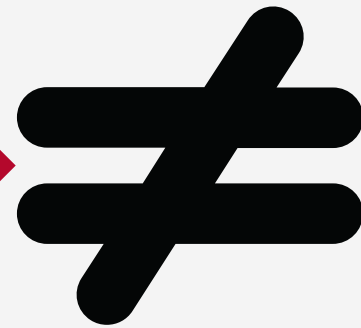
Análisis y negociación

- A pesar de la provención: habrá conflictos.
- Aprender a analizar, negociar y buscar soluciones mutuamente satisfactorias.

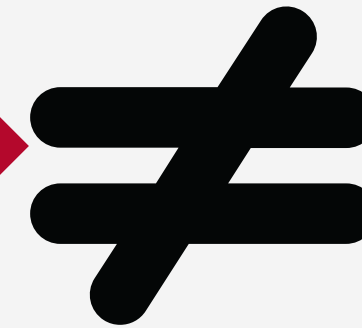
1. aspecto

*Separar persona-proceso-
problema*

PERSONAS
INVOLUCRADAS



PROCESO O
FORMA DE
ABORDARLO



EL PROBLEMA

1. aspecto

*Separar persona-proceso-
problema*



Sensibles

1. aspecto

Separar persona-proceso-problema



1. aspecto

**Separar persona-proceso-
problema**



1. aspecto Separar persona- proceso-problema

Personas

- El problema de personalizar los conflictos
- Energía en atacar a la persona.
- La otra persona tiene el problema: ES EL PROBLEMA
- Ver a las personas
- Entenderlas y validarlas
- Gestionar emociones
- Analizar la dinámicas de poder.

1. aspecto **Separar persona- proceso-problema**

Proceso

- Dinámicas destructivas de la comunicación.
- Analizar los procesos seguidos.
- Establecer procesos de consenso: acordar las reglas de cómo abordar el conflicto.

1. aspecto **Separar persona- proceso-problema**

Problema

- Posturas VS necesidades
 - Posturas: cerrados a dos, las más antagónicas.
 - Necesidades: abanico amplio y abordaje del núcleo del conflicto. Posibilidad de detectar necesidades comunes.
- Pasar directamente a solucionar el problema sin haber hecho aflorar sus raíces.
- Objetivo final: Saber cual es el problema.

Material

Ejemplo de esquema de análisis

Analizando un conflicto

Un posible croquis para el análisis de un conflicto

PERSONAS

- ¿**Quiénes** están involucradas en el conflicto y de qué manera?
- ¿Cuáles son sus bases de **poder** y/o **influencia**?
- ¿Qué **percepción** tienen del conflicto y cómo les afecta?

PROCESO

- Analizar el **proceso** seguido hasta ahora:
 - Qué desencadenó el conflicto
 - Qué factores se fueron sumando que lo agudizaron
 - Qué influencias moderadoras ha podido haber
 - Qué soluciones ya han sido ensayadas y con qué resultado
- ¿Cómo se está produciendo la **comunicación**?
 - Distorsiones: estereotipos, rumores, mala información, ...

PROBLEMA

- Describir el **"meollo"**:
 - ¿Cuáles son los intereses y necesidades que están detrás de la posición que mantiene cada parte (su preferida)?
 - Necesidades humanas básicas que habrá que tener en cuenta para su satisfacción.
 - Diferencias de valores.
- **Listar problemas** a resolver.
- Analizar los **recursos** existentes que se pueden utilizar: personas que pueden ser constructivas (mediadores/as), intereses y necesidades en común o al menos no excluyentes, ofertas que están dispuestos a hacer. ...

Este croquis ha sido diseñado para HEI-Escuela Abierta de la Ciudadanía basado en una propuesta de Paco Cascón Soriano publicado en el manual "Educar en y para el conflicto"

El proceso de la Comunicación No Violenta

- Marshall B. Rosenbergeg
- Cuatro fases:

1. Observación
2. Sentimiento
3. Necesidades
4. Petición

- Desde el yo

Quando...
me siento...
porque necesito...
¿Es posible...?



2. *aspecto*

Buscar soluciones

- Encontrar recursos a nuestro alcance
- Separar fase de generar soluciones y la del acuerdo
 - Generar soluciones: ni de discute ni se pone límite.
Cuantas más ideas mejor.
 - Acuerdo: sintetizarlas. Acuerdos concretos con responsabilidades concretas.

3. aspecto **Metodología**

Técnicas de visualización

- Incluir el aspecto emocional
- Tomar distancia: diferentes percepciones y menos apasionada
- Ponernos en otros lugares
- Ayuda a analizar los conflictos
- Favorecer un pequeño laboratorio



Dinámica

Manos al conflicto

En parejas:

Actuais el otro rol

Intentais conocer las necesidades, el problema.

Buscáis soluciones

No se corrige!





Mila esker!
Muchas gracias

Itziar Amestoy Alonso
itziaramestoy@gmail.com