

# 1

## Definición del conflicto y clasificación de sus elementos



### CONTENIDO:

Introducción

1. El conflicto: concepto
  - 1.1 Recorrido histórico por el concepto de conflicto
  - 1.2 La resolución de conflictos
2. Clasificación de las tipologías de conflictos (Moore,1995)
  - 2.1 Tipologías de conflictos según Moore

3. Exposición de los elementos de conflicto

- 3.1 Persona
- 3.2 Proceso
- 3.3 Problema
- 3.4 Análisis de una dinámica de situación de conflicto

### OBJETIVOS:

Clasificar los conceptos claves para la identificación de conflictos y sus tipologías.

## INTRODUCCIÓN

Los conflictos son una parte inherente de las relaciones humanas y han sido y serán una característica constante a lo largo de la historia de la humanidad.

Desde el principio, los conflictos han estado presentes en la experiencia humana, manifestándose en una variedad de formas y contextos. Para comprender su complejidad y naturaleza multifacética, es esencial explorar su definición, su evolución a lo largo del tiempo y las diversas clasificaciones que los teóricos han propuesto para entender su dinámica.



En este tema, nos adentraremos en el mundo del conflicto y sus elementos constituyentes. Comenzaremos por definir qué es el conflicto y cómo se ha conceptualizado a lo largo de la historia, examinaremos las contribuciones de destacados teóricos en el campo de la resolución de conflictos, cuyas ideas han arrojado luz sobre las raíces y los mecanismos de los conflictos humanos.



Posteriormente, nos centraremos en la clasificación de los tipos de conflictos, lo que nos ayudará a comprender las diferentes situaciones conflictivas que pueden surgir en nuestras interacciones sociales. En este sentido, nos apoyaremos en la distinción propuesta por Christopher Moore en 1995, que nos invita a explorar los conflictos desde múltiples perspectivas.

Finalmente, analizaremos los diferentes elementos de un conflicto y la dinámica de situación de conflictos a través del Triángulo de la Violencia de Johan Galtung.

## 1. EL CONFLICTO: CONCEPTO

Los conflictos son las situaciones en la que dos o más partes perciben que sus intereses, necesidades, valores, objetivos o acciones son incompatibles, lo que genera tensión y enfrentamiento.

El conflicto puede manifestarse a nivel intrapersonal, interpersonal, intragrupal o intergrupala, y puede surgir de diversas fuentes como diferencias de opinión, competencia por recursos, problemas de comunicación, y discrepancias en valores o expectativas.

Los conflictos pueden surgir por una variedad de razones y situaciones y la comprensión de estas causas puede ayudar a abordar los conflictos de manera más efectiva y encontrar soluciones que satisfagan las necesidades de todas las partes involucradas. Algunas de las causas más comunes de los conflictos son las siguientes:

### **Diferencias en objetivos y valores**

Las personas pueden tener metas y valores diferentes, lo que puede llevar a desacuerdos y conflictos sobre cómo alcanzar esos objetivos o cuáles son las prioridades más importantes.

### **Escasez de recursos**

La competencia por recursos limitados, como el tiempo, el dinero, el espacio o el reconocimiento, puede generar conflictos entre individuos, grupos o incluso países.

---

<b>Falta de comunicación efectiva</b>	La falta de comunicación clara y abierta puede conducir a malentendidos, percepciones erróneas y conflictos. La comunicación inadecuada puede generar resentimientos y aumentar la probabilidad de conflictos.
<b>Diferencias culturales y de estilo</b>	Las personas tienen diferentes antecedentes culturales, experiencias de vida y estilos de comunicación, lo que puede dificultar la comprensión mutua y aumentar el riesgo de conflictos interpersonales.
<b>Intereses contrapuestos</b>	Cuando los intereses de diferentes partes entran en conflicto, ya sea en el ámbito personal, profesional o político, puede surgir un conflicto debido a la competencia por el poder, los recursos o el control.
<b>Percepciones de injusticia o desigualdad</b>	Las percepciones de injusticia, favoritismo o trato desigual pueden generar resentimiento y conflicto entre individuos o grupos dentro de una organización o comunidad.
<b>Cambios y transiciones</b>	Los cambios organizacionales, como reestructuraciones, fusiones o cambios en el liderazgo, pueden crear incertidumbre y malestar entre los empleados, lo que puede desencadenar conflictos.
<b>Competencia por el poder o la autoridad</b>	Los conflictos pueden surgir cuando las personas o grupos compiten por el control, la influencia o la autoridad dentro de una organización, equipo o sociedad.
<b>Emociones y egos</b>	Las emociones como el orgullo, el miedo, la ira y los celos pueden influir en las interacciones humanas y aumentar la probabilidad de conflictos cuando no se manejan adecuadamente.

---

Los conflictos se componen de varios elementos clave que ayudan a entender su naturaleza y dinámica:

<b>Partes involucradas</b>	Individuos, grupos u organizaciones que están en conflicto.
<b>Intereses</b>	Los objetivos, deseos o necesidades que las partes quieren satisfacer.
<b>Percepción</b>	La forma en que las partes ven el conflicto y a las otras partes involucradas.
<b>Interacción</b>	La comunicación y comportamiento entre las partes en conflicto.
<b>Contexto</b>	El entorno o las circunstancias que rodean el conflicto.
<b>Emociones</b>	Los sentimientos y reacciones emocionales que el conflicto genera en las partes.



La clasificación de los conflictos es esencial para su comprensión y manejo efectivo. Al categorizar los conflictos según diversos criterios, se pueden identificar sus causas subyacentes, dinámicas y contextos específicos, lo que facilita la aplicación de estrategias de resolución adecuadas y la prevención de su escalada.



En el siguiente enlace podrás ver una posible clasificación con ejemplos. Clasificación y tipologías de conflictos.

## 1.1 Recorrido histórico por el concepto de conflicto

El concepto de conflicto ha sido objeto de reflexión a lo largo de la historia, y su comprensión ha evolucionado a través de diferentes períodos y contextos culturales.

Diversas civilizaciones y filosofías han abordado esta realidad inherente a las relaciones humanas.

Vamos a ver un breve recorrido histórico del concepto:

### Antigüedad

En las antiguas civilizaciones como la griega y la romana, el conflicto era visto como una expresión natural de las diferencias entre individuos y comunidades. Pensadores como Heráclito y Sun Tzu reconocieron la inevitabilidad del conflicto y la necesidad de entenderlo para gestionarlo adecuadamente.

En la filosofía griega, el conflicto era considerado una fuerza dinámica que impulsaba el cambio y el desarrollo. Para Platón, por ejemplo, el conflicto era una manifestación de la lucha entre las pasiones y la razón en el alma humana.

### Edad Media

Durante la Edad Media, el conflicto adquirió connotaciones religiosas y feudales. Las guerras entre reinos y las cruzadas fueron justificadas en términos de lucha por la fe y la tierra. El honor y el deber también desempeñaron un papel importante en la concepción del conflicto en esta época.

### Renacimiento e Ilustración

Con el Renacimiento y la Ilustración, surgieron nuevas formas de entender el conflicto. Filósofos como Hobbes y Rousseau reflexionaron sobre el contrato social y la naturaleza del poder político, proponiendo teorías sobre el origen y la gestión del conflicto en la sociedad.

La Ilustración también trajo consigo una mayor valoración del diálogo y la razón como medios para resolver conflictos de manera pacífica.

---

**Siglo XIX** En el siglo XIX, el conflicto fue abordado desde perspectivas sociológicas, económicas y políticas. El marxismo, por ejemplo, analizó el conflicto en términos de lucha de clases y explotación económica.

Teóricos como Durkheim y Weber contribuyeron con ideas sobre la función del conflicto en la cohesión social y el cambio social.

---

**Siglo XX** El siglo XX vio el surgimiento de disciplinas académicas como la psicología social y la teoría de juegos, que ofrecieron nuevas formas de entender el conflicto a nivel interpersonal e intergrupala.

Las guerras mundiales y los conflictos políticos y sociales del siglo XX llevaron a un mayor interés en la resolución de conflictos y la promoción de la paz a través de organizaciones internacionales y movimientos pacifistas.

---

**Actualidad** En la actualidad, el estudio del conflicto es interdisciplinario, abarcando campos como la sociología, la psicología, la ciencia política y la resolución de conflictos.

---

## 1.2 La resolución de conflictos

Como hemos visto en el punto anterior, en la actualidad los conflictos se abordan de manera estructural reconociendo las causas subyacentes y los sistemas de poder que contribuyen a su surgimiento y perpetuación.

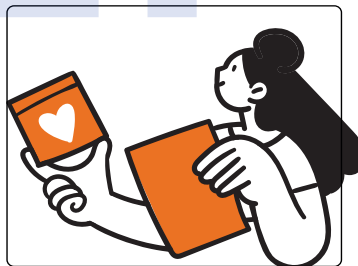
Este enfoque estructural considera que los conflictos no son simplemente problemas individuales o interpersonales, sino que están arraigados en dinámicas sociales, políticas y económicas más amplias. Desde esta perspectiva, la resolución de conflictos se plantea como una estrategia diseñada para promover una transformación positiva de las relaciones, las estructuras y los sistemas involucrados en el conflicto.



La **resolución de conflictos** es el proceso de abordar las diferencias de manera constructiva, con el objetivo de encontrar la mejor solución. De este modo, la gestión efectiva del conflicto, implica identificar su naturaleza y origen para encontrar soluciones que satisfagan a todas las partes involucradas.

La resolución de conflictos ayuda a:

- La promoción de la paz y la estabilidad
- El fortalecimiento de las relaciones interpersonales
- Mejorar el clima laboral y organizacional
- Fomentar la justicia y equidad
- Prevenir las crisis y los desastres humanitarios



## A. Perspectiva histórica

La resolución de conflictos es un campo multidisciplinario que ha sido abordado por numerosos teóricos de diferentes disciplinas a lo largo del tiempo. Cada uno de ellos ha contribuido con perspectivas



y enfoques únicos que han enriquecido la comprensión y práctica de la resolución de los conflictos.

Vamos a ver a continuación algunos de los teóricos más influyentes en la resolución de conflictos en los distintos campos de estudio:

Campo	Teórico	Contribuciones	Teorías Clave
Psicología	Morton Deutsch (1920-2017)	Conocido como uno de los fundadores de la psicología de la resolución de conflictos, Deutsch desarrolló teorías sobre la cooperación y la competencia, y cómo estos enfoques influyen en la resolución de conflictos.	Su teoría de la justicia y su modelo de "conflictos constructivos" y "conflictos destructivos" son fundamentales en el campo.
	Daniel Katz (1903-1998) y Robert Kahn (1938-)	Conocidos por su trabajo en la teoría de los sistemas y la dinámica de grupo.	Analizaron cómo las estructuras organizacionales y las dinámicas grupales influyen en el surgimiento y la resolución de conflictos.
Sociología	Lewis Coser (1913-2003)	Aplicó teorías sociológicas para entender cómo los conflictos pueden ser funcionales y beneficiosos para las sociedades.	Su teoría del conflicto funcional sostiene que los conflictos pueden fortalecer las estructuras sociales al resolver tensiones subyacentes.
	Randall Collins (1941-)	Desarrolló una teoría del conflicto basada en la interacción ritual y la violencia.	Examina cómo los rituales de interacción social pueden escalar o desescalar conflictos.

Ciencias políticas	Johan Galtung (1930-2024)	Pionero en estudios de paz y conflictos, Galtung introdujo conceptos como "paz negativa" y "paz positiva".	Su "Triángulo de Galtung" describe las relaciones entre violencia directa, estructural y cultural.
	John Burton (1915-2010)	Conocido por su trabajo en la resolución de conflictos internacionales.	Desarrolló la teoría de las "necesidades humanas", argumentando que los conflictos surgen de necesidades humanas no satisfechas, como la identidad y la seguridad.
Derecho	Frank Sander (1927 – 2018)	Uno de los pioneros del movimiento de Métodos Alternativos de Resolución de Disputas (ADR) en el derecho.	Promovió la idea de que no todos los conflictos necesitan ser resueltos en los tribunales y que los métodos alternativos pueden ser más efectivos.
	Lon Fuller (1902-1978)	Filósofo teórico del derecho que exploró la mediación y otros métodos informales de resolución de disputas.	Argumentó que la mediación puede ser más efectiva y menos antagónica que los procedimientos legales formales.
Economía	Thomas Schelling (1921-2016)	Conocido por su trabajo en la teoría de los juegos y la estrategia de conflicto.	Su análisis del comportamiento estratégico y las negociaciones en situaciones de conflicto ha influido profundamente en la teoría de la resolución de conflictos.
	Kenneth Arrow (1921-2017)	Economista premiado con el Nobel que trabajó en la teoría de la elección social y la toma de decisiones.	Su trabajo en las preferencias y el equilibrio social es relevante para comprender cómo se pueden negociar y resolver los conflictos.

Administración y negocios	Mary Parker Follett (1868-1933)	Pionera en el campo de la administración que abordó la resolución de conflictos en organizaciones.	Promovió la idea de la integración, donde las partes en conflicto encuentran soluciones creativas que satisfacen las necesidades de ambas partes.
	Chester Barnard (1886-1961)	Teórico de la administración que exploró la dinámica de las organizaciones y la cooperación.	Enfaticó la importancia de la comunicación y la cooperación en la resolución de conflictos organizacionales.
Mediación y Resolución de Conflictos	Christopher Moore (1942-)	Reconocido por su trabajo práctico y teórico en la mediación.	Desarrolló el "Círculo de Moore", un modelo para comprender y mediar conflictos a través de un proceso estructurado.
	William Ury (1953-)	Coautor del libro "Getting to Yes" y otros trabajos seminales en negociación.	Junto con Roger Fisher, desarrolló el concepto de negociación basada en intereses, que busca soluciones de ganar-ganar.

En el siguiente epígrafe nos centraremos en la clasificación y tipología de los conflictos que Christopher Moore realizó en su obra "El Proceso de Mediación" en 1995.

## 2. CLASIFICACIÓN DE LAS TIPOLOGÍAS DE CONFLICTOS (MOORE, 1995)

**Christopher Moore**, sociólogo, mediador, consultor y formador reconocido internacionalmente, es una figura destacada en el campo de la mediación y la resolución de conflictos



En su libro "El Proceso de Mediación", publicado en 1995, Moore detalla los pasos y las técnicas involucradas en el proceso de mediación. La obra se centra en proporcionar un marco estructurado para la mediación, incluyendo métodos para analizar conflictos, técnicas de comunicación efectiva, y estrategias para la negociación y resolución de disputas.

Desde entonces, este texto se ha convertido en una guía esencial para profesionales en el campo de la resolución de conflictos.



Moore define la mediación como el método de resolución de conflictos en el que un mediador imparcial asiste a las partes en conflicto para que identifiquen sus intereses y necesidades, mejoren su comunicación y lleguen a acuerdos consensuados.

El propósito principal de la mediación es proporcionar un entorno seguro y estructurado donde las partes puedan trabajar conjuntamente para resolver sus diferencias de una manera que sea beneficiosa para todos los involucrados. Este proceso busca:

Facilitar la comunicación

El mediador ayuda a las partes a comunicarse de manera más efectiva, aclarando malentendidos y asegurando que cada parte tenga la oportunidad de expresar sus preocupaciones y puntos de vista.

Identificar intereses y necesidades

A diferencia de las posiciones rígidas, la mediación se centra en identificar los intereses y necesidades subyacentes de las partes, lo cual es fundamental para encontrar soluciones creativas y sostenibles.

Generar opciones	El mediador guía a las partes en la exploración de diferentes opciones y alternativas que podrían satisfacer los intereses de todos, promoviendo así la creatividad y la flexibilidad en la búsqueda de soluciones.
Negociar acuerdos mutuamente aceptables	El objetivo final es que las partes lleguen a un acuerdo que sea aceptable y beneficioso para todos, evitando así soluciones impuestas que podrían no ser duraderas.
Empoderar a las partes	La mediación busca empoderar a las partes, permitiéndoles tomar control del proceso y de las decisiones que afectarán sus vidas, en lugar de depender de la decisión de un tercero, como un juez.
Preservar y mejorar relaciones	Dado que muchas disputas ocurren entre personas que continuarán interactuando en el futuro (por ejemplo, colegas de trabajo, familiares, vecinos), la mediación se enfoca en resolver el conflicto de manera que se preserven o incluso mejoren las relaciones.

Los roles y responsabilidades de los mediadores, son fundamentales para asegurar que el proceso de mediación sea efectivo, equitativo y satisfactorio para todas las partes involucradas.



Los mediadores deben actuar como facilitadores neutrales, guías del proceso y generadores de opciones, mientras manejan las dinámicas emocionales y construyen un ambiente de confianza.

Su preparación, habilidad para manejar la comunicación y capacidad para documentar y seguir los acuerdos serán esenciales para lograr el éxito de la mediación.

## ROLES DE LOS MEDIADORES

---

Facilitador de la comunicación	Actúa como un puente de comunicación entre las partes en conflicto. Ayuda a cada parte a expresar sus puntos de vista y escuchar a la otra parte, asegurando que la comunicación sea clara y respetuosa.
Guía del proceso	Dirige el proceso de mediación, estableciendo las reglas y asegurando que se sigan los procedimientos acordados. Mantiene la estructura y el orden durante las sesiones de mediación.
Neutral e imparcial	Debe mantener una posición neutral y no mostrar favoritismo hacia ninguna de las partes. Su objetivo es facilitar una resolución equitativa sin influir en el contenido de los acuerdos.
Generador de opciones	Ayuda a las partes a explorar y generar múltiples opciones para resolver el conflicto. Facilita el brainstorming y promueve la creatividad en la búsqueda de soluciones.
Agente de la realidad	Ayuda a las partes a considerar las realidades prácticas de sus opciones y acuerdos potenciales, incluyendo las consecuencias y la viabilidad de las soluciones propuestas.
Educador	Proporciona información y educa a las partes sobre el proceso de mediación, los principios de resolución de conflictos y las posibles alternativas de solución.

---

## RESPONSABILIDADES DE LOS MEDIADORES

Preparación y planeación	Antes de las sesiones de mediación, el mediador debe prepararse adecuadamente, revisando la información relevante y planeando la estructura de las reuniones.
Establecimiento de normas y procedimientos	Definir y acordar con las partes las reglas y procedimientos que se seguirán durante la mediación. Esto incluye la confidencialidad, el respeto mutuo y el enfoque en la búsqueda de soluciones.
Construcción de confianza	Crear un ambiente de confianza y seguridad donde las partes se sientan cómodas expresando sus preocupaciones y necesidades. La construcción de confianza es esencial para un diálogo abierto y honesto.
Manejo de dinámicas emocionales	Gestionar las emociones y las dinámicas interpersonales que surgen durante la mediación. El mediador debe ser capaz de manejar situaciones de alta tensión emocional y ayudar a las partes a enfocarse en la resolución del conflicto.
Facilitación de la negociación	Guiar a las partes a través del proceso de negociación, ayudándolas a identificar sus intereses y necesidades, y trabajando hacia soluciones mutuamente aceptables.
Documentación de acuerdos	Ayudar a las partes a formalizar sus acuerdos por escrito, asegurándose de que los términos sean claros y comprendidos por todas las partes. Esto incluye la redacción de un acuerdo final que refleje las decisiones tomadas durante la mediación.
Seguimiento	En algunos casos, el mediador puede tener la responsabilidad de hacer seguimiento al acuerdo alcanzado para asegurarse de que las partes cumplan con los términos y resolver cualquier problema que pueda surgir después de la mediación.



El proceso de mediación se divide en varias etapas clave: apertura, intercambio de información, negociación y cierre. Cada etapa tiene su propósito y técnicas específicas para facilitar la resolución del conflicto.

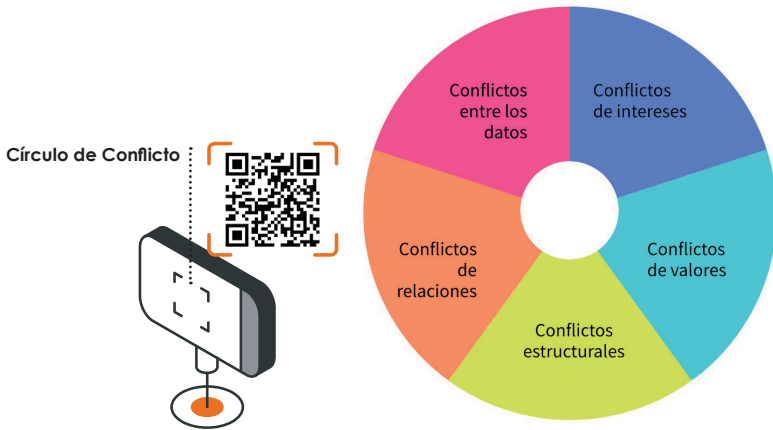


Accede al siguiente enlace para conocer un poco mejor las diferentes etapas del proceso de mediación.

Una de las contribuciones notables de Moore es el **Círculo de Conflicto**. En este círculo ilustra las fuentes potenciales de conflicto en las negociaciones.

Se divide en cinco partes:





## 2.1 Tipologías de conflictos según Moore

Clasificar los conflictos en diferentes tipologías nos permite una comprensión más profunda y detallada de su naturaleza, lo que ayudará a los mediadores a comprender mejor el conflicto al que se enfrentan y a elegir las estrategias más adecuadas para su resolución. Los principales beneficios de realizar esta clasificación son:

<b>Comprensión más profunda del conflicto</b>	Clasificar los conflictos según diferentes criterios, permite identificar las causas subyacentes, las dinámicas involucradas y las estrategias más adecuadas para abordarlo.
<b>Selección de estrategias de resolución adecuadas</b>	Cada tipo de conflicto puede requerir enfoques y estrategias de resolución específicas.
<b>Mejorar la comunicación y la gestión del conflicto</b>	Al comprender la naturaleza y las características del conflicto, las partes involucradas pueden mejorar su comunicación y gestión del mismo.
<b>Previene y mitiga conflictos futuros</b>	Al identificar y clasificar los tipos de conflictos, se pueden implementar medidas preventivas y estrategias de gestión proactivas para evitar que los conflictos escalen o se repitan en el futuro.