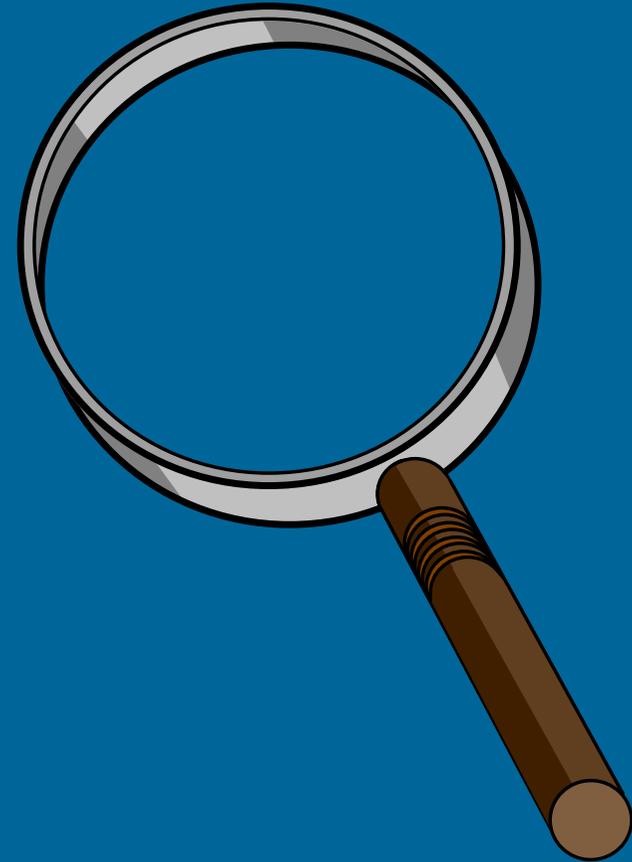


CONFLICTOS SOCIALES

Conceptos y pautas

Las personas

- A pesar de que los seres humanos pertenecemos a una misma especie, cada uno de nosotros tiene características que lo hacen único.
- El ejemplo de la huella digital es una clara evidencia de que todos nosotros tiene características particulares que lo hace único, singular e irreplicable. Algunas de esas características son heredadas y otras han sido adquirida de nuestra relación con el ambiente que nos rodea. La combinación de todos esos factores es lo que hace que cada uno de nosotros tenga una manera diferente de ver la vida.



Las personas son diferentes entre sí



- Para poder relacionarnos adecuadamente con las personas que nos rodean, sean familia, amigos vecinos o compañeros de trabajo debemos aceptar que nadie tiene que ser como nosotros queremos que sea.
- En nuestro trabajo diario tenemos que relacionarnos con muchas personas y no podemos partir de que ellas tienen como objetivo agradarnos siendo como nosotros queremos que ellas sean.
- Si queremos relacionarnos adecuadamente debemos de dejar la posición defensiva que nos caracteriza, esto implica un cambio de actitud.

¿Qué es esta actitud?

- Es la respuesta que tenemos a los diferentes estímulos, una mirada, un gesto, una palabra puede ocasionar reacciones de nuestra parte, esas reacciones dependen también de muchos factores, incluso el humor con que amanecemos ese día.
- Por lo tanto, las reacciones o respuestas que tengamos de los estímulos que recibimos de otras personas pueden ser positivos o negativos.
- Ante esta situación lo que tenemos que aprender a hacer como parte de nuestra vida es a pensar en lo que significa cada estímulo para poder responder adecuadamente, una respuesta positiva a un estímulo negativo puede cambiar drásticamente una relación.
- La lógica secuencia que debemos aprender a utilizar es:

Estímulo(lo que recibimos) → Pensamiento → Respuesta.
- Es seguro de que si aprendemos a utilizar este esquema e incorporarlo en la vida cotidiana, los problemas interpersonales podrían disminuirse considerablemente.

INTERESES

Así como comprendimos que no todas las personas son iguales y que todas obedecen a diversos factores, es importante que se tenga claridad de que debido a esta diversidad de seres humanos y maneras de ver el mundo, existen diversos intereses que hacen que una persona actúe de esta o de otra manera.

- Estos intereses pueden ser de varios tipos:
- Intereses personales: Lo que yo quiero hacer de mi vida en todos los ámbitos, incluye el emocional y familiar.
- Intereses de Carrera: El interés que yo tengo por el trabajo que realizo, si quiero ascender en el trabajo, realizar nuevas acciones.
- Intereses institucionales: Los intereses que tiene la organización en la que trabajo que debo asumir a la hora de iniciar mis labores para ella.

INTERESES Y ALIANZAS

- Cuando las personas se dan cuenta de que comparten intereses con otras personas tratan de unir sus fuerzas para alcanzarlos. Entonces, los intereses de las personas se convierten en los intereses del grupo:
- Ejemplo en las comunidades se dan cuenta de que varios vecinos comparten el interés de que sus familias gocen de buena salud, para lo que es necesario el agua potable, por lo tanto, constituyen un grupo con el objetivo de construir un acueducto rural. Unen los recursos con los que contaba cada uno para hacerlo y se les facilita el logro del objetivo propuesto.
- También pueden unirse con otros grupos que comparten intereses en un momento dado, se establecen alianzas para lograr un objetivo y después siguen trabajando cada uno por su lado.
- Ejemplo cuando diversas instituciones estatales se unen para atender una emergencia nacional, y después de que pasa el evento siguen trabajando independientemente.

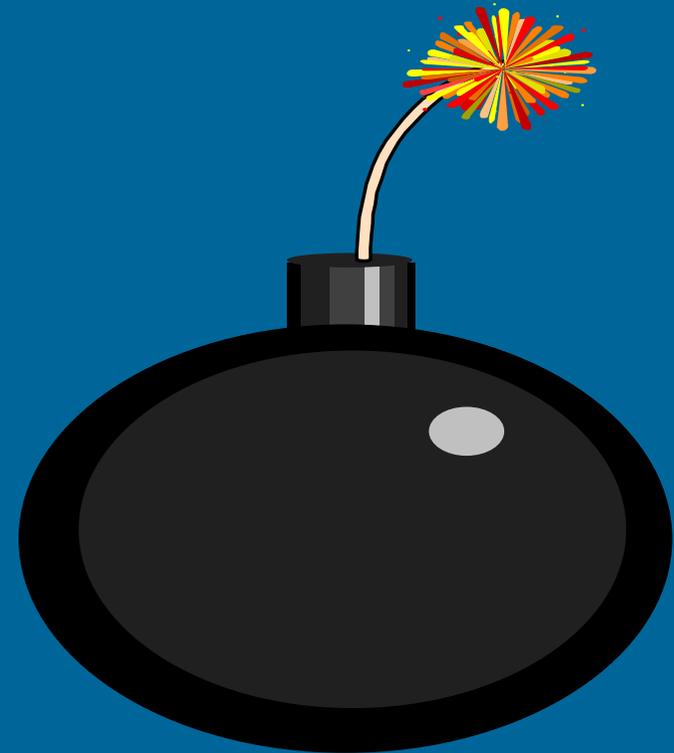
INTERESES Y PODER



- Para lograr alcanzar los intereses es necesario tener poder, esto es:
- La capacidad de los individuos de influir en el pensamiento de los demás, es decir es la capacidad que tienen los individuos de hacer que los demás interioricen sus intereses como propios y puedan transformarlos en los intereses del grupo, y, de esta manera facilitar el cumplimiento de su objetivo.
- El poder puede ser alcanzado por:
 - Ocupación de un puesto.
 - Experiencia o conocimiento.
 - Referencia o de influencia.
 - Poder de Recompensa.
 - Poder coercitivo.

CONFLICTO

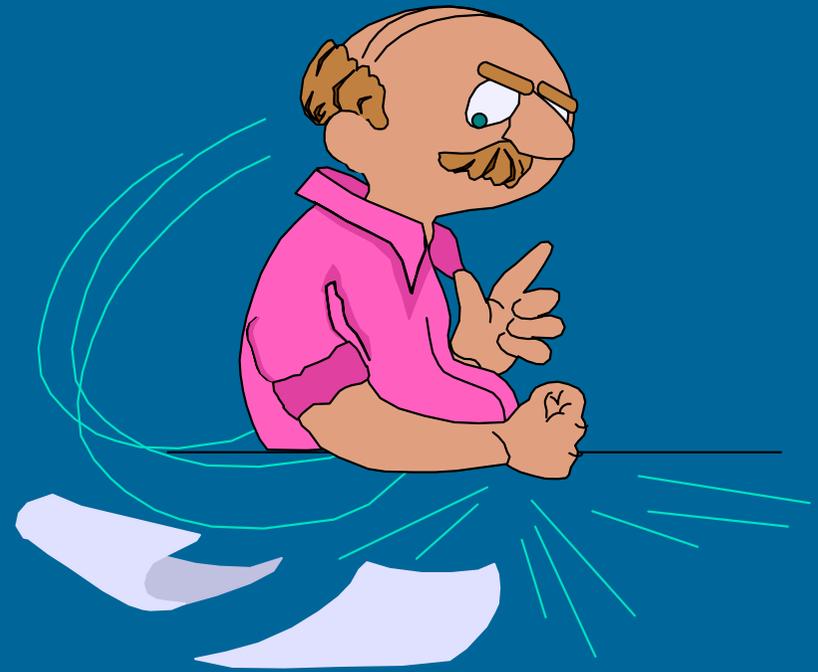
- El individuo es por naturaleza egoísta, en todo momento trata de alcanzar los intereses que lo motivan, puede aliarse con grupos en los que encuentra mejores opciones para el logro de sus objetivos.
- El conflicto surge cuando encontramos intereses que se confrontan, en este punto las personas involucradas tratarán a toda costa de hacer prevalecer sus intereses.



ESTRATEGIAS

• Para lograr lo anterior pueden recurrir a diversas estrategias:

- Ignorar el conflicto.
- Confrontar directamente al oponente tratando de hacer vencer al más fuerte.
- Buscar estrategias alternativas que le permitan llegar a intereses comunes y fortalecer sus fuentes de poder y lograr mayor apoyo para cumplir sus objetivos.



COMO PREVENIR EL CONFLICTO



- **Participación:** En primera instancia se deben realizar acciones de planificación conjunta con quienes están involucrados en esta realidad, considerando sus opiniones e intereses. En algunas ocasiones esta labor no ha sido posible, sin embargo, siempre es importante que exista un adecuado proceso de comunicación.
- **Brindar información y buscar información:** La mayoría de los problemas surgen debido a malos entendidos o falta de información, si como responsables de manejar los recursos de las áreas protegidas nos interesamos más en brindar información oportunamente de las acciones que realizamos y porque, probablemente muchos de los pobladores de la región se sentirían complacidos de poder colaborar y participar de este proceso.

COMO PREVENIR EL CONFLICTO

-2-

- **Desechar los prejuicios:** No debemos olvidar lo estudiado anteriormente sobre el cambio de actitud y no dejarnos influenciar por suposiciones o prejuicios. Esos prejuicios son una de las causas principales para que ocurran los problemas.
- El formarse opiniones sin tener conocimiento real de la situación, podría convertirse en un riesgo para cualquiera que pretenda obtener aliados y seguidores.
- Para algunos el trabajar con mujeres, con personas pertenecientes a ciertos grupos sociales, simplemente por su condición de pertenecer a un grupo determinado.



COMO PREVENIR EL CONFLICTO

-3-



- **Pensar antes de responder negativamente a un estímulo:** Según lo analizado anteriormente debemos de cambiar de actitud, recordar que ante todo debemos utilizar la razón, darnos tiempo para pensar antes de "Hechar más leña al fuego". Podríamos empeza por tratar de ubicarnos en el lugar del otro, de conocer sus intereses y las razones por las cuales podría actuar de esta u otra manera, que podría hacer para acercarlo a tratar de llegar a un acuerdo con él.
- **No trate de ser simpático para todos:** Muchas personas confunden la participación con el querer ser el más simpático. Al igual que debemos comprender que no todas las personas son iguales, tenemos que aceptarnos a nosotros mismos y reconocer la libertad que tienen las otras personas para no querer intimar con nosotros.

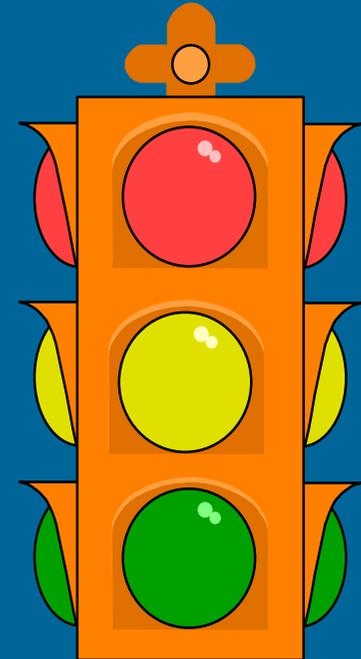
COMO PREVENIR EL CONFLICTO

-4-

- Reconozca las diferencias en el grupo y trate de explotarlas: Cuando en un grupo surgen diferencias debemos aprovechar para discutir a profundidad sobre aquellos asuntos importantes al grupo, conozca los pro y los contra de cada opinión, trate de formar opciones. Aproveche las diferencias convirtiendolas en posibilidades no deje que se conviertan en conflictos.

UNA ALTERNATIVA PARA PREVENIR Y PARA SOLUCIONAR CONFLICTOS.

- La comunicación es un aspecto vital en todos los procesos de relación interpersonal, directamente relacionada con lo analizado en el apartado de cambio de actitud.
- La comunicación es un proceso de transferencia de información de una persona a otra de manera tal que se pueda comprender.
- Para que exista comunicación debe existir:
 - Una persona que brinde el mensaje que se llama emisor.
 - El mensaje es la información que se desea transmitir.
 - Alguien que reciba el mensaje que se llama receptor.



CONDICIONES PARA LA COMUNICACION

• Para poder transmitir el mensaje quien lo envía, o sea, el emisor debe escoger un medio para hacerlo que puede ser oral, como una conversación, llamada telefónica o escrito por medio de cartas, memorandum, volantes y otros.

Para que exista una adecuada comunicación la persona que envía el mensaje debe estar clara de lo que quiere transmitir y la persona que lo recibe debe estar preparada para recibirlo.

- En una organización la participación activa de sus miembros es un factor clave para que se comprendan los mensajes, pues al participar en todos los momentos la información es accesible para sus miembros.
- En los momentos en que no es posible la participación de todos los miembros es fundamental que se haga conocer a todas las personas la información y tener certeza de que la información llegó al receptor tal como debe ser.

RUIDOS EN LA COMUNICACION



- El ruido o un lugar muy cerrado pueden impedir el desarrollo de ideas claras.
- La percepción del mensaje por parte de quien lo recibe puede ser errónea debido a una mala elección del medio para transmitir la información.
- Falta de planificación.
- Falta de atención.
- Lenguaje utilizado.
- Prejuicios.
- El cambio deseado puede no ocurrir debido al miedo de las consecuencias.
- La postura y los gestos de quien transmite el mensaje o de quien lo recibe puede afectar el proceso.
- Sobrecarga de información.
- Comunicación impersonal.
- Desconfianza, amenaza o temor.

COMUNICACION ADECUADA

- No debemos concluir este apartado sin mencionar que para que exista una adecuada comunicación se debe estar dispuesto a escuchar y que como receptores también tenemos la responsabilidad de asegurarnos de haber recibido adecuadamente el mensaje y sobre todo **PENSAR ANTES DE REACCIONAR.**

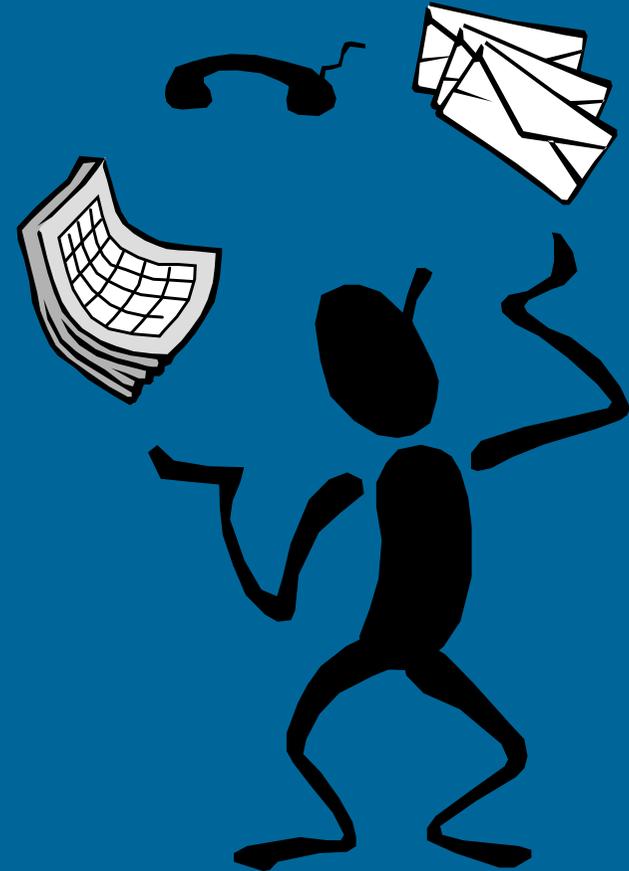


¿QUE PODEMOS HACER PARA SOLUCIONAR CONFLICTOS?

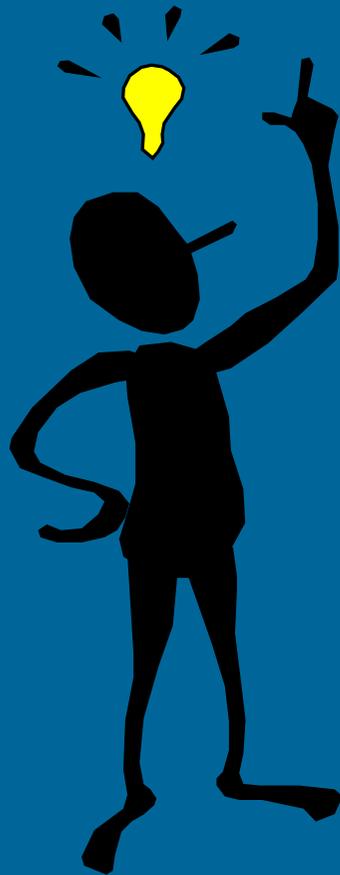
- Cuando nos damos cuenta de que estamos en un conflicto lo primero que debemos hacer es identificarlo, pensar en cuales son los intereses de las partes que se confrontan y comprender la manera de pensar de las dos partes.
- En ocasiones el problema se presenta por asuntos circunstanciales y el verdadero conflicto se encuentra oculto, no siempre el problema manifiesto es en realidad la causa del conflicto y si no llegamos a conocer esta causa, probablemente no podamos trabajar, pues aunque resolvamos un problema no estamos solucionando la fuente.
- Cuando hemos analizado detenidamente el problema, los intereses en juego y tenemos una clara visión de lo que sucede es hora de definir metas y definir una estrategia o acciones a seguir para alcanzar la meta.
- La solución unilateral a un conflicto no es siempre la más recomendable, pues al imponer nuestras decisiones podemos poner en riesgo nuestros propios intereses a la vez que debilitamos la credibilidad del trabajo en equipo y en consecuencia el grupo y la posibilidad de alcanzar nuestros intereses.
- Por esta razón es que en ocasiones debemos utilizar estrategias que nos permitan aprovechar el conflicto y tomar ventaja y experiencia de él, recuerde que de la manera de enfrentar el conflicto depende el futuro de los intereses del grupo.

Negociación

- La negociación es una estrategia que ha demostrado su efectividad en la resolución de conflictos, especialmente en aquellos casos en que las partes están interesadas en seguir trabajando juntos.
- Cuando se valora el trabajo que se ha realizado en conjunto es importante ver el conflicto como una oportunidad que podría enriquecer al grupo.
- Para utilizar la negociación como estrategia de resolución de conflictos hay que conocer varios aspectos:
 - ¿Cuales son mis intereses?
 - ¿Cuales son los intereses de las otras partes?



INICIO DE LA NEGOCIACION



- Para iniciar una negociación debo de tener claro que es lo que quiero llegar, presentar no solamente el conflicto, sino que en lo posible debemos llevar varias alternativas de solución.
- No podemos olvidarnos de que hay personas muy hábiles y que si llegamos a una negociación sin haber razonado detenidamente probablemente nos envuelvan con sus argumentos y terminemos cediendo, aun en contra de nuestros propios intereses.

MEJOR ALTERNATIVA ANTE UN ACUERDO NEGOCIADO

- Dentro de esas alternativas debemos siempre imaginarnos el peor escenario para la negociación y hasta donde puedo ceder sin perjudicar drásticamente mis intereses.
- Recuerde que todo proceso de negociación debe buscar ante todo mantener la confianza y solidaridad de las partes involucradas, si atropellamos los intereses de alguien podemos ganar en la negociación pero la confianza y el respeto de esas personas será algo que perderemos para siempre, al igual que el deseo de trabajar por los intereses comunes del grupo.



FASES DE NEGOCIACION

- Identificación del conflicto.
- Identificación de los intereses de las partes involucradas.
- Identificación de intereses comunes.
- Identificación de intereses divergentes.
- Establecimiento de metas.
- Establecer una estrategia para el logro de las metas.
- Conocer y proponer opciones.



FASES DE NEGOCIACION

-2-



- Conocer nuestra mejor alternativa y la peor que podríamos aceptar.
- Preparación de la agenda de negociación:
 - Invitados.
 - Puntos a ser tratados.
 - Orden de los puntos.
 - Tiempos
 - Productos concretos esperados de la negociación.
- Pensar en el trabajo posterior.
- Comunicarse Adecuadamente.
- Usar Parafrases para asegurarse de no tener respuestas negativas.
- Resolución Conjunta del conflicto.
- Planificación de las acciones a seguir.
- Seguimiento de lo planificado.