

## Alcance u objetivo

1. Facilitar la comprensión del fenómeno del conflicto y conocer formas de atención o abordaje.
2. Proporcionar herramientas de resolución de conflictos al personal policial en los espacios comunitarios donde trabaja.
3. Proporcionar habilidades teórico prácticas para el análisis y solución de problemas.

## TEORIA DEL CONFLICTO

Nuestro encuentro con el conflicto es tan recurrente como el mismo deseo o necesidad de satisfacer necesidades, sin embargo nos es tan indeseado que las respuestas a él, en gran número de casos, promueven su escalada.

Hagamos un ejercicio de reflexión y mencione tres palabras que ilustren lo que usted entiende por conflicto, que es el conflicto para usted?

A los efectos de determinar lo que prescribe la lengua castellana en relación con la palabra conflicto, se escribe en el diccionario de la Real Academia Española lo siguiente:

Según la definición de la Real Academia Española (RAE) el término conflicto proviene del latín *conflictus*; implica 1. Combate, lucha, pelea 2. Enfrentamiento armado. 3. Apuro, situación desgraciada y de difícil salida. 4. Problema, cuestión, materia de discusión. (DRAE, 2001).

En este sentido, según Wilmot & Hocker (2001) el concepto más tradicional sobre el conflicto está relacionado con:

1. La armonía es lo normal y el conflicto es anormal.
2. El conflicto y los desacuerdos son el mismo fenómeno.
3. El conflicto es el resultado de patologías personales.
4. El conflicto nunca debe escalar.

No obstante, los estudios modernos acerca del fenómeno del conflicto muestra una concepción distinta;

Circunstancia en la cual dos o más personas perciben tener intereses mutuamente incompatibles, ya sea total o parcial, contrapuestos y excluyentes, generando un contexto confrontativo de permanente oposición.

El conflicto destructivo está caracterizado por el cambio o reemplazo de las metas y consecuentemente, la satisfacción de necesidades, por el deseo de hacer daño a la contraparte. Entre tanto, el manejo adecuado del conflicto está destinado a aclarar las metas e intereses y el trabajo colaborativo (convivencia) que logre fortalecer la confianza y la seguridad para la satisfacción de las necesidades de los involucrados.

A los efectos de entender el fenómeno del conflicto, David W. Augsburger (1992) y Mitchel (1981) hablan sobre EL TRIANGULO DEL CONFLICTO el cual permite identificar los elementos que intervienen en él:

- •La situación conflictiva que refiere el momento en que partes en conflicto descubren y perciben que tienen objetivos incompatibles en un mismo momento.
- •Las actitudes conflictivas de las partes que refieren a aquellas percepciones que crean predisposición, malos deseos, malas intenciones, y promueven el uso del poder, y otras armas para hacer daño a la otra parte y alcanzar así sus intereses.
- •Las conductas conflictivas que son aquellos actos negativos que pueden ser medidos, identificados como negativos y que son producto de las percepciones.

Dinámica: La silla

Tiempo de duración: De 5 a 10 minutos

Cada una de estas variables influyen en las otras sin orden ni precedencia y se puede mover en cualquier dirección. dependiendo de la táctica utilizada, el conflicto se puede

detener desde cualquiera de los puntos del triángulo del conflicto. cambiando la actitud o percepción, modificando la conducta que aborda el conflicto o reformando la situación conflictiva.

Determinar cual es el interés de una negociación, quien tiene la razón o quien es más poderoso son tres elementos que intervienen en la solución de los conflictos. Los intereses son las necesidades de las personas, sus deseos, sus miedos; las cosas que busca o quiere. Determinar quien tiene la razón es otra forma de negociar la solución del conflicto la cual descansa sobre algunos estándares de legitimidad o justicia. Finalmente, la solución de problemas de acuerdo al más poderoso, quien posee mayor poder porque tiene la capacidad coercitiva para que las contrapartes haga lo que él de otra manera no podría hacer (Williams Ury, Jeanne Brett y Stephen Goldberg, 1988, p9).

Dinámica 2: El conflicto es como el agua.

Tiempo de Duración: 5 minutos

Animados por la Analogía de Cathy Constantino (Diseño de Sistemas para enfrentar conflictos 1997) les preguntamos a los participantes

¿En qué se parece el conflicto al agua?

En este sentido, podemos entender que el conflicto puede ser transformado en herramienta de potenciación de las relaciones humanas y de mejoramiento de los objetivos que se tracen. A tales efectos podemos ver que el conflicto desde la perspectiva positiva nos permite saber que:

- 1 El conflicto es inevitable.
- 2 El conflicto ayuda a las personas a clarificar sus respectivas metas.
- 3 El conflicto sirve para aclarar diferencias y entenderse entre sí.
- 4 Que el conflicto es una oportunidad de mejorar.

En este marco de ideas, la elección del estilo es fundamental para afrontar adecuadamente un conflicto. Un error al elegir el estilo de abordar el conflicto puede enconar el conflicto existente, generar uno nuevo e incluso imposibilitar los acuerdos de forma permanente. En la literatura universal sobre manejo de conflictos existen cinco estilos para abordar conflictos:

Dinámica 4: Papel en la cabeza y Papel en los pies.

Recursos Necesarios: Papeles del tamaño de la cuarta parte de una hoja tamaño carta.

Variación: Pueden ser de diferentes colores y tamaños.

Tiempo de Duración: Primera etapa 10 minutos. Devolución del ejercicio: Para 25 personas, entre 15 y 20, dependiendo del grupo.

En la literatura universal sobre manejo de conflictos existen cinco (5) estilos para abordar conflictos:

1. Evasivo: Negar/ evitar (perder/perder): Desconocimiento a la existencia del conflicto, pero el conflicto no desaparece y generalmente suele crecer hasta el punto de convertirse en inmanejable. Este estilo puede hacer terminar a las partes en la mediocridad. Este estilo consiste en acceder, consentir, apoyar a la otra parte descuidando su propio interés.
2. Ambiguo: Complacer o suavizar (perder/ganar): No se reconoce el aspecto positivo de enfrentar el conflicto abiertamente, dejándose de lado las diferencias usando expresiones como: "no tiene importancia", "la buena gente no pelea", etc. La estrategia consiste en ser firme, persuadir, imponer consecuencias, citar políticas y normas, ser inaccesible. Su abuso puede hacer perder la cooperación, reprimir las iniciativas, etc.

3. Competitivo: Competir o dominar (ganar/perder): Se intenta la solución recurriendo al poder como autoridad. Este estilo busca el punto medio, compartir las diferencias, hacer concesiones, lograr situaciones aceptadas mutuamente, etc. El abuso de este estilo puede motivar a no cumplir lo pactado o regateado (soluciona el síntoma mas no la enfermedad).
4. Comprometerse o compartir (ganar algo/perder algo): Es un estilo intermedio respecto a los intereses de las partes. "Tú cedes un poco, yo también", conllevando a "transar".
5. Cooperativo: Integrar o colaborar (ganar/ganar): Se analiza de forma realista las diferencias en busca de solución. "Este es mi punto de vista, me interesa saber el tuyo", resolviendo el conflicto de intereses.



## **MEDIOS NO VIOLENTOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**SESIÓN 1**

**La mediación y la Policía Nacional**

### **Hacia la dignificación de la función policial**

Av. Urdaneta esquina Platanal, sede del MJJ, piso 8,  
Caracas, Venezuela / Tel. (0212) 506 1111  
[www.consejopolicia.gob.ve](http://www.consejopolicia.gob.ve)