



PERÚ

Ministerio de Agricultura

Dirección General  
Forestal y de  
Fauna Silvestre



RED-PD 033/11 REV.3 (F)  
"PUESTA EN VALOR DE LOS SERVICIOS AMBIENTALES EN BOSQUES MANEJADOS DE SIETE COMUNIDADES  
NATIVAS DE LA REGIÓN UCAYALI"

## **GUIA DE APRENDIZAJE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL**



### **TEMA IV GESTION DE CONFLICTOS ORGANIZACIONALES "Seamos parte de la solución"**

**Pucallpa - 2012**

## **Presentación**

Estimados amigos y amigas de las comunidades nativas (shipibo-conibo y cacataibo); desde que el varón y la mujer viven en sociedad muchas veces están en situaciones de confrontación, lo importante es saber manejar estos conflictos que eviten generar crisis en nuestras organizaciones o cualquier acción de violencia.

Este módulo nos ayudará a lograr comprender desde nuestra realidad que es un conflicto, cómo se genera y qué debemos hacer para lograr buenas relaciones entre las partes.

**Objetivo de la sesión.** Desarrollar conocimientos sobre de cómo resolver conflictos organizacionales y socio ambiental desde una cultura de paz.

## 5.1 Aprendiendo a conocer al conflicto

### ¿Qué es un conflicto?



El conflicto son situaciones de desacuerdo intencionado entre dos personas, grupos, organizaciones e incluso el Estado. Es también considerado un acción de oportunidades para analizar y atender Derechos, considerados

vulnerados por una de las partes.

### Ojo. Todo conflicto tiene aspectos positivos y negativos

#### ¿Origen de los conflictos sociales?

- ✓ Interpretación de los hechos a partir de la percepción de las realidades.
- ✓ Escasez de recursos económicos.
- ✓ Insatisfacción de necesidades básicas (empleo, salud, educación) otros.
- ✓ Los valores y creencias de los grupos o culturas.

- ✓ Comunicación poco clara y mucho tecnicismo.
- ✓ Relaciones de desigualdad.
- ✓ Falsedad de datos.



Fuente: Adaptación Pro Diálogo 2007

### ¿Cómo se desarrolla un conflicto?

Los conflictos pueden presentarse de la siguiente manera:

- ✓ **Conflicto en formación.** Considerado *latente*, una de las partes que se considera en conflicto está en desacuerdo pero no actúa “voces de cascada”. Aquí es necesario el diálogo como prevención.



✓ **Conflicto de surgimiento.** Conocido como *manifiesto*, las partes en conflictos manifiestan sus posiciones públicamente y realizan acciones de paro a fin de controlar a su oponente. Aquí se puede trabajar en negociación, arbitraje o mediación entre las partes.

✓ **Conflicto de escala.** Aquí existe acciones de hostilidad o enfrentamiento físico entre las partes, discuten sobre posiciones las partes se “satanizan” y enfrentan constantemente. Es necesario evitar acciones de destrucción.



✓ **Conflicto en desescala.** La partes muestran apertura al diálogo en esta etapa es necesario la **NEGOCIACIÓN, CONCILIACIÓN O MEDIACIÓN.**

✓ **Conflicto en maduración.** Los actores sociales entran en un proceso definitivo de la solución de sus problemas esta solución está en base al liderazgo que ejerce una de las partes y son ellos los que eligen el mecanismo para resolver su problema.

✓ **Transformación.** Las relaciones de confrontación e incompatibilidad paso a relaciones de confianza, y se plantea acciones constructivistas.

## ¿Cómo gestionar la solución de un conflicto?



Primero debemos analizar el conflicto empezando a preguntarnos ¿Dónde? ¿Cómo?, ¿Quiénes?, ¿Sobre qué?, ¿Por qué?, ¿Para qué?, para lograr responder estas preguntas es necesario entender a la otra

parte para ser entendido. Es importante:

- ❖ No ignorar a tu interlocutor
- ❖ Simular escuchar y no estar escuchando
- ❖ Escuchar solamente lo que nos interesa
- ❖ No impongas tu ideas por considerarla correctas.
- ❖ Evitar sermones
- ❖ Evita la ira

***Debemos desarrollar una escucha activa y empática “ponerte en el zapato del otro”.***

## 5.2 El conflicto en nuestras organizaciones

### ¿Qué es un conflicto organizacional?



Se da cuando dos personas o grupos tienen ideas diferentes respecto a la distribución de un recurso material y empiezan a tener conductas discrepantes y ofensivas, con el fin de ganar poder o promover el cambio organizacional.

### ¿Cómo se clasifica un conflicto organizacional?



✓ **C. Intrapersonal:** Es un conflicto consigo mismo puede deberse a situaciones psicológicas, de conocimiento o motivacionales que se open al desarrollo del grupo.

✓ **C. Interpersonal:** Son enfrentamientos entre dos

personas algunas veces puede ser pasivo otro activo.

✓ **C. Intergruppal:** Se da entre grupos que se formaron al interior de la organización (grupo de aprovechamiento Vs grupo de transformación).

### ¿Qué estilos o maneras existe para afrontar un conflicto?

Organizacionalmente los conflictos se pueden afrontar de la siguiente forma:

- ✓ **Competir.** Una de las partes en conflicto trata de hacer prevalecer su posición sobre el otro y permanece ajeno a la necesidad y sentimiento de los demás.
- ✓ **Evadir.** Son personas que evaden el conflicto, no son confrontacional, pocas veces logran metas en conjunto otros tomen las decisiones.
- ✓ **Complacer.** Aceptan las decisiones de otras hacen caso omiso a sus necesidades y objetivos, prefiere las “buenas relaciones” y teme al conflicto.
- ✓ **Transigir.** Estas personas ceden algunas de pedidos o metas si la otra parte también cede. “accede un poquito para obtener un poquito también”.
- ✓ **Colaborar.** Son personas que enfrentan el conflicto, ven la misma como una oportunidad para mejorar las relaciones tiene compromiso con sus metas y con las metas de los demás. “trabajo en equipo dentro de relaciones claras”.



### 5.3 Conflictos Socio Ambientales

#### ¿Qué es un conflicto Socioambiental?



Son desacuerdos que se generan entre dos o más partes por cómo perciben el uso, control, manejo, acceso o explotación de los recursos naturales.

*Los conflictos socioambientales muchas veces gira en torno a las riquezas que se genera por el uso del recurso.*

#### ¿Tipos de conflictos socio ambientales?



a. **Conflictos intracomunales.** Se da dentro la comunidad con relación a los Recursos Naturales.

b. **Conflictos intercomunales.** Son conflictos colectivos entre comunidades.

c. **Conflicto entre terceros.** Cuando el conflicto se produce entre la comunidad y foráneos o empresa. (Ongs, Iglesia, Petroleras, Mineras).

#### ¿Qué actores sociales intervienen en un conflicto socioambiental?

**Los actores más comunes son: Caso Conga o Bagua**

- Comunidades rurales.
- Organizaciones: ONG locales e internacionales, grupos de base organizados.
- El Gobierno y sus diferentes agencias (actores obligados)
- Empresas
- Campesinos
- Indígenas
- Iglesias
- Universidades

#### ¿Qué mecanismos alternativos de resolución de conflictos existe (Marc)?

a. **Negociación.** Las personas involucradas en el conflicto intercambian pareceres y argumentos y resuelven sus discrepancias sin la intervención de terceros (Tu y Yo)

b. **Mediación.** Las partes en conflictos son asistidos por una tercera persona, quien asiste como facilitador, busca el acercamiento, no da las soluciones pero buscan que las partes lo solucionan (Tu Yo y El).

