



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).

LA NEGOCIACIÓN BASADA EN INTERESES CONTRIBUYE A BUENOS Y SATISFACTORIOS RESULTADOS

c. **Conciliación.** Las partes involucradas son apoyadas a resolver su conflicto por una tercera persona quien propone las soluciones y las partes lo aceptan o no. (Tú, Yo y El con su propuesta)

d. **Arbitraje.** Una tercera persona resuelve el problema; siempre que las partes hayan aceptado voluntariamente someterse (Tú, Yo y El con la propuesta)

Principios a tener en cuenta para manejar conflictos.

- Identifique los actores sociales
- Indague el origen del conflicto
- Identifique las posiciones.
- Concéntrate en los intereses.
- Genera un abanico de posibilidades.
- Busca que las soluciones acordadas, satisfaga a ambas partes.
- Redacta los acuerdos y percátate que las partes lo **firmen.**

SNV R. Meza (2006)

