

# Boletín Elkargunea Agerkaria

Red para la Promoción de la Convivencia en los Gobiernos Locales  
Tokiko Gobernuetan Bizikidetzeta Sustatzeko Udal Sarea

Nº. 111 MAR 2018

## ARTÍCULO

Gaztakaren 3 P-ak:  
Problema / Las 3 P del  
Conflicto: el Problema

## FORMACIÓN

Mediación y gestión  
de conflictos en el  
ámbito comunitario

Practicando Mediación

## LITERATURA AIPAMENA

El proceso de mediación

## GIZAGUNE 3.0



## Gaztakaren 3 P-ak: Problema Las 3 P del Conflicto: el Problema

El **diagnóstico del conflicto** es un proceso a través del cual debemos comprender de manera profunda los tres elementos que componen el conflicto: **las personas, el proceso y el problema**. Es lo que se conoce como las 3 P del Conflicto.

Nos paramos hoy a observar la **P de Problema**, lo que serían las causas del conflicto.

A la hora de realizar una clasificación por tipologías de conflictos encontramos tantos criterios como autores, pero nos centramos hoy en Moore.

Moore (1994, 1995) propone una herramienta de análisis, con el objetivo de facilitar la comprensión de los problemas que de forma ágil proporcione claves de comprensión y ayuden a visualizar posibles estrategias de abordaje.

Muchas han sido las críticas que ha recibido esta clasificación, fundamentalmente centradas en su carácter reduccionista, puesto que gira o clasifica los conflictos en torno a cinco grandes bloques (información,

relación, intereses, estructurales y valores). Sin embargo esta también puede ser su gran fortaleza, la agilidad.

### Conflictos de información

Los conflictos de información se producen cuando a las personas implicadas en el conflicto:

- Les falta información a la hora de tomar decisiones.
- La información que manejan no es correcta o está sesgada.
- Existen diferentes puntos de vista sobre lo que es correcto.
- Diferentes interpretaciones sobre los datos.
- Diferentes procedimientos a la hora de estimar o valorar las informaciones.
- Cada persona maneja informaciones diferentes.

Según Moore (1994) "algunos conflictos de información pueden ser innecesarios, al estar causados por una comunicación insuficiente entre las personas en conflicto. Otros



Foto Morgan Basham en Unsplash

conflictos de información pueden ser genuinos al no ser compatibles la información y/o los procedimientos empleados por las personas al recoger datos”.

## Conflictos de intereses

Estos conflictos se originan por la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales. Las partes o una de las partes consideran que para satisfacer sus necesidades se deben sacrificar las de la otra parte.

Estos conflictos versan en torno a intereses:

- **Sustanciales:** normalmente bienes y recursos limitados, tiempo, dinero, etc.... la visión de estos recursos se centra en lo inmediato, en lo superficial.
- **De procedimiento:** cómo se debe abordar la cuestión, cuál se considera que es el camino en la búsqueda de la solución.
- **Psicológicos:** Cómo considero que me tratan, las condiciones de la relación, percepciones de confianza, respeto, condiciones de la escucha, etc...)

## Conflictos de relación

El conflicto se expresa en una relación y se caracteriza por fuertes emociones negativas, escasa o falsa comunicación, se cronifican los roles, abundan las percepciones selectivas que alimentan y mantienen los estereotipos y los prejuicios, con sus distintos componentes (afectivo y cognitivo).

---

“Pertsonen arteko erlazioa da gatazka egoeretan gehien kaltetzen dan elementua”

---

En todos los conflictos la relación es uno de los principales elementos que se daña, lo cual no significa que todos los conflictos sean de relación. Hay que buscar, analizar, cuál es la base, **la causa del conflicto**, no la evolución del mismo y los daños que en su escalada se hayan ido causando.

## Conflictos estructurales

Estos conflictos son causados por las estructuras (formales e informales) en las que se circunscriben las relaciones humanas.

Johan Galtung (1998) acuñó el término **violencia estructural**, junto con el de **violencia directa** y **violencia cultural**. Define violencia estructural como aquella que no es visible y favorece la génesis de “una estructura que en sí misma es violenta por ser demasiado represiva, explotadora o alienadora; demasiado dura o demasiado laxa para el bienestar de la gente” Galtung (1998).

Continúa diferenciando entre estructura vertical (represión y explotación) y horizontal (cercanía – distancia). Moore añade, la escasez de recursos, el acceso a la información, la posibilidad de toma de decisiones y el tema de la autoridad..

## Conflictos de valores

El origen de estos conflictos se centra en un sistema de creencias incompatibles o **percibidos** como incompatibles.

Existe la tendencia a plantear algunos conflictos como si fueran conflictos de valores, así puede parecer más legítimo defender algunos planteamientos por ejemplo rechazar otras formas de vida argumentando elementos de seguridad. Asimismo se suelen plantear los valores ya cómo conflicto.

Mucho se ha escrito sobre los valores, si existen valores positivos o valores negativos, contravalores, etc..., por no ahondar en esta cuestión: por valores podemos entender como los vectores que guían las acciones de las personas, que es lo bueno o lo malo; lo justo o injusto; verdadero o falso.

---

“Balore ezberdinek ez daukate arazo iturri izan behar”

---

“Valores diferentes no tienen por

qué causar conflicto. Las personas pueden vivir juntas en armonía con sistemas de valores muy diferentes. Las disputas de valores surgen solamente cuando unos intentan imponer, por la fuerza, a otros un conjunto de valores, o pretenden que tenga vigencia exclusiva un sistema de valores que no admite creencias divergentes" (Moore, 1994).

En estos momentos por los cambios de vida, la fluidez de la información, los cambios en la estructura de las familias, la gran movilidad de las personas, se están relativizando algunos valores, se están complejizando el universo de valores.

Hay voces que indican que gran parte de los conflictos sociales que

existen son producto de choques de valores, religiosos, de formas de vida, de culturas... Desde nuestra perspectiva esta puede ser un reduccionismo peligroso, en el sentido de realizar atribuciones a un único aspecto. Coincidimos y recomendamos el análisis sobre esta cuestión realizado por Farré (2002).•



## CURSO ONLINE DE MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO COMUNITARIO

La formación en mediación y gestión de conflictos en el ámbito comunitario es una de los ámbitos de trabajo con más proyección y futuro.

Cuando trabajamos en el ámbito comunitario comprobamos como la mediación es una herramienta que cuenta con un gran potencial, sin embargo también con innumerables limitaciones, lo que obliga a recurrir a otras meto-

dologías y miradas de la disciplina de gestión de conflictos que apoye en la transformación de los conflictos comunitarios. Todos estos elementos se desarrollaran a lo largo de este curso de mediación comunitaria.

## PRACTICANDO MEDIACIÓN

4 días absolutamente prácticos para practicar mediación

Un curso para practicar mediación y otras herramientas de la gestión de conflictos de la mano de un equipo con más de 10 años de experiencia en diferentes ámbitos. El curso constará de:

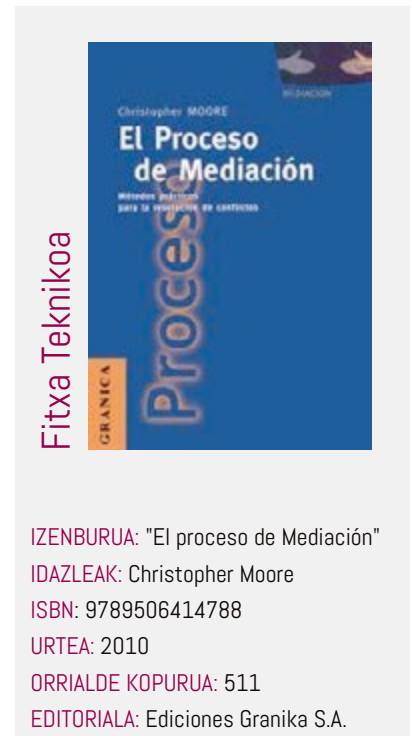
- Casos Prácticos propuestos por la organización
- Casos prácticos por las personas participantes
- Supervisión de casos
- Visionado de vídeos
- Autodiagnóstico de competencias en gestión de conflictos
- Superación de situaciones complejas

## El proceso de mediación

Todas las sociedades, las comunidades, las organizaciones y las relaciones internacionales afrontan conflictos.

En este libro, Chris Moore nos presenta la mediación como la forma de ayuda en que un tercero neutral e imparcial ayuda a la gente, facilitando la resolución de sus diferencias y nos ofrece una obra integral sobre lo que los mediadores hacen realmente para auxiliar a las personas en conflictos.

“El proceso de mediación” es una obra que integra la experiencia personal y el trabajo de investigación del autor, detallando lo que se sabe acerca del proceso mediador. Este libro vincula el trabajo en mediación en el campo más amplio de la resolución y la negociación de la disputas. También ofrece una secuencia pormenorizada, etapa por etapa, de las actividades que los mediadores pueden realizar para ayudar a concertar acuerdos a los litigantes.



IZENBURUA: "El proceso de Mediación"

IDAZLEAK: Christopher Moore

ISBN: 9789506414788

URTEA: 2010

ORRIALDE KOPURUA: 511

EDITORIALA: Ediciones Granika S.A.

## Navegando por la red | MARZO - MARTXOA 2018

### «No sabemos divorciarnos»

El profesor de Derecho Procesal, abogado de familia durante 20 años y especialista en mediación Emiliano Carretero asegura que ...

### Nueva convocatoria del curso REACT

Helsinki España organiza una nueva edición del curso Rapid Expert Assistance and Cooperation Teams for Conflict Prevention...

### Curar las heridas tras el conflicto

El diplomático eslovaco, al frente de la Asamblea General, estuvo en Colombia hablando de paz, desarrollo y migración, entre otros...

## ¡Suscríbete a Boletín Elkargunea Agerkaria!

Además de [suscribirte al boletín](#) puedes mantenerte informado a través de las redes sociales de Fundación Gizagune. Además de los últimos números del Boletín de la Red Elkargunea, encontrarás las últimas publicaciones en el Blog oficial, información sobre las últimos cursos de formación y mucho más a través de nuestras redes sociales:

