**TEMA 4: EL CONFLICTO Y SU RESOLUCIÓN**

1- El conflicto.

2- La negociación.

3- Otras formas de resolver los conflictos.

**Un conflicto es un enfrentamiento de posiciones en donde cada uno defiende su postura.**

**CLASIFICACIÓN DE CONFLICTOS**

* Según las personas involucradas:
  + Individual.
  + Colectivo / Grupal.
* Según los intereses:
  + Normativo.
  + Económico.
* Según su desarrollo:
  + Pacífico.
  + Violento.
* Según su resultado:
  + Positivo.
  + Negativo.

**1-** Busca una noticia sobre un conflicto laboral y señala de qué tipo es.

# **Los trabajadores del Bicing de Barcelona, en huelga indefinida a partir de este martes.** Los sindicatos CGT y CC OO negocian el convenio y piden mejoras salariales y laborales que reviertan en el servicio, en el que cada vez hay más incidencias.

Enlace: <https://elpais.com/espana/catalunya/2023-11-13/los-trabajadores-del-bicing-de-barcelona-en-huelga-indefinida-a-partir-de-este-martes.html>

Este sería un conflicto: colectivo, económico, pacífico y negativo.

**2-** Analiza cuál es el origen de dicho conflicto y qué consecuencias ha provocado.

El origen del conflicto serían las pésimas condiciones laborales y el bajo salario de aquellos trabajadores relacionados con el sector del “Bicing”.

Dicho conflicto ha terminado por generar una huelga indefinida por parte de los trabajadores, manifestando de esta forma su disconformidad ante la ausencia de medidas para la resolución de estos problemas. Además, cabe mencionar que todo ello provoca una subida de gastos económicos para la empresa.

**3-** ¿Cómo se desarrolla un conflicto? Indica sus fases.

* **Preconflicto:** existe tensión y, por lo tanto, un conflicto latente.
* **Escalada:** se profundizan las metas incompatibles entre las partes y comienzan las conductas confrontadas.
* **Confrontación:** se comienzan a ver los primeros síntomas del conflicto, hay discusiones y aparecen las justificaciones de cada parte para explicar su actuación o conducta.
* **Crisis:** es la fase donde se da mayor confrontación entre las partes y es importante procurar la seguridad integral de las y los intervinientes. Se tiene un conflicto abierto.
* **Resolución:** es la fase en que se interviene mediante alguna estrategia (negociación, facilitación, mediación, conciliación, arbitraje, entre otras), empieza la resolución del conflicto y con ella baja la tensión.
* **Posconflicto:** en ocasiones, el resultado es la resolución del conflicto y en otras es la etapa donde aparentemente no se tiene violencia, pero puede ser el inicio o incremento del conflicto.

**(Pág 265) 1-** Define el concepto de conflicto con tus propias palabras, e indica las características o elementos básicos que se dan en una situación para identificarla como conflicto.

Un conflicto es una disputa entre dos o más personas o un grupo de ellas por conseguir el logro de un determinado fin.

Los elementos básicos de un conflicto son: que se generan entre varias partes (entre dos o más personas o grupos de personas), que los propósitos de dichas partes están enfrentados (haciendo que los objetivos de ambas partes impidan el logro de la otra) y que ese enfrentamiento desemboque en una lucha de posiciones.

**(Pág 265) 2-** ¿Cuál es la característica indispensable que determina que un conflicto sea laboral?

Que los intereses del conflicto hagan referencia a una condición laboral.

**(Pág 265) 3-** Diferencia entre un conflicto normativo y un conflicto económico. Pon un ejemplo de cada uno de ellos en el ámbito laboral.

Ambos conflictos difieren en su origen, ya que un conflicto económico se caracteriza por tener un origen directamente relacionado a la contraposición de intereses económicos, mientras que un conflicto normativo se origina a partir de una diferente interpretación de las normas.

**Conflicto económico:** huelga de trabajadores por su bajo salario.

**Conflicto normativo:** diferentes criterios de protocolo en la asistencia sanitaria en los campos de fútbol.

**(Pág 265) 4-** Indica los distintos tipos de conflictos que pueden darse en función de su forma de resolución, descríbelos y pon un ejemplo de cada uno de ellos.

Según su forma de resolución los conflictos pueden ser positivos, de forma que el resultado satisface de forma razonable a las dos partes, o negativos, en el que el resultado no termina de satisfacer a una de las dos partes, haciendo que se vea perjudicada.

**Resolución positiva:** Acuerdo sobre una reducción de horas laborales de los trabajadores de una empresa aplicado de forma que no sea perjudicial para las ganancias de esta.

**Resolución negativa:** Despido de empleados de una empresa a causa de una manifestación por una subida de sueldo.

**FASES DE UN CONFLICTO**

* Identificación y asimilación.
* Análisis.
* Búsqueda de soluciones.
* Elegir la solución más adecuada.

**CAUSAS DE UN CONFLICTO LABORAL**

* Problemas de comunicación.
* Contraposición de objetivos.
* Escasez de recursos.
* Interdependencia.
* Confusión entre datos y opiniones.
* Diferencia de interpretación de la información.
* Contraposición de valores.
* Rivalidad.

**5-** ¿Cuál sería la causa del conflicto mencionado en la actividad 1?

Como el conflicto se trata de una huelga indefinida por el bajo salario y las pésimas condiciones de trabajo, la causa sería una contraposición de objetivos.

**6-** ¿Qué consecuencias puede tener el desarrollo de un conflicto y una solución equilibrada? SÓLO RESPUESTAS POSITIVAS.

* El aumento de la cohesión entre los miembros de los grupos en conflicto, cuando los conflictos no son grupales.
* La utilización y el desarrollo de las habilidades sociales para participar en procesos de negociación.
* La valoración de la situación y los intereses de los demás.

**CONSECUENCIAS DE LOS CONFLICTOS**

* Durante su desarrollo:
  + Positivas. **(+)**
  + Negativas. **(-)**
* De su resolución:
  + Equilibrada. **(+)**
  + Desequilibrada. **(-)**

**7-** ¿Qué consecuencias puede tener el desarrollo de un conflicto y una solución equilibrada? SÓLO RESPUESTAS NEGATIVAS.

* La posibilidad de encapsulamiento.
* La ausencia de productividad durante el conflicto.
* La pérdida de confianza en uno mismo.
* El aumento de la tensión.
* Desequilibrio.

**8-** ¿Qué consecuencias puede tener la resolución de un conflicto de forma desequilibrada?

* Alejamiento de las relaciones.
* Desconfianza con las relaciones.
* Polarización.
* Pérdida de autoestima.
* Dificultad para la resolución de futuros conflictos.
* Ánimo de revancha.

**[DINÁMICA] ACTIVIDAD HISTORIA (PARTE 1)**

Loco > Mujer > Amante > Barquero > Amigo > Marido.

**LA NEGOCIACIÓN**

* Elementos:
  + Sujetos.
  + Objeto.
  + Poder de influencia.
  + Capacidad de maniobra.
  + Acuerdo.

**CLASIFICACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN**

* Según los sujetos:
  + Individual (negocian dos individuos).
  + Colectiva (negocian un grupo y una persona o dos grupos).
  + Directa (negocian los afectados o representantes).
  + Delegada (los negociadores son representantes de los afectados).
* Según el objeto:
  + Comercial (compraventa de algo).
  + Social / laboral (condiciones laborales).
  + Organizativo (situación del día a día).
  + Legal (conflicto normativo).
* Según el poder de influencia y la capacidad de maniobra:
  + Competitiva (cuando se intenta sacar el máximo provecho de la negociación).
  + Integradora (cuando se establece una negociación en términos de colaboración).
* Según el acuerdo:
  + Intercambio equilibrado (Gana - Gana, a partes iguales).
  + Intercambio desequilibrado. (Gana - Pierde, no hay punto medio).
  + Sin intercambio (Sin acuerdo).

**(Pág 272) 13-** Define la negociación como proceso de interacción social.

La negociación es el proceso por el cual dos partes, con posturas y objetivos diferentes, tratan de llegar a un acuerdo satisfactorio para todos los afectados.

**(Pág 272) 14-** Señala cuáles pueden ser los objetivos de un proceso de negociación.

Toda negociación tiene dos objetivos principales: acercar posturas y obtener resultados razonablemente satisfactorios para las partes implicadas en pos de conseguir un resultado equilibrado.

**(Pág 272) 15-** Señala la diferencia que existe entre el poder de influencia y la capacidad de maniobra.

El poder de influencia es la capacidad para influir en el comportamiento de otras personas (con o sin su consentimiento), mientras que la capacidad de maniobra es el campo de actuación en el que se puede “mover” cada una de las partes para hacer concesiones a la otra.

**(Pág 272) 16-** Indica las diferencias que existen entre los cuatro tipos de negociación en función de su objeto.

La negociación social (o laboral) se da entre empresarios y trabajadores sobre relaciones y condiciones laborales, la legal tiene como objeto un conflicto normativo en cualquier ámbito, la organizativa posee como objeto un conflicto en las relaciones entre equipos de trabajo o departamentos de la misma empresa, y la comercial impulsa relaciones de compraventa.

**(Pág 272) 17-** Propón un ejemplo de una negociación organizativa, directa e integradora.

El departamento de contabilidad de una empresa trabaja dos horas menos que el departamento de gestión y administración, ambos directivos de sus respectivos departamentos están dispuestos a negociar una solución personalmente ya que las dos secciones pretenden llegar a un acuerdo para firmar un contrato y conseguir un beneficio mutuo.

**[DINÁMICA] ACTIVIDAD “ATRAPADOS EN LA LUNA”**

* **Lista personal**

**9->** Cerillas

**3->** Comestible concentrado

**7->** 20 metros de soga de nailon

**8->** Tela de seda de paracaídas

**11->** Calentador de alimentos

**13->** 2 pistolas

**12->** Caja de leche en polvo

**1->** 2 botellas de oxígeno

**6->** 1 mapa de la Luna

**14->** Bote salvavidas

**15->** Brújula

**2->** 25 litros de agua

**10->** Bengalas

**4->** Botiquín

**5->** Radio

* **Lista grupal**

**14->** Cerillas

**3->** Comestible concentrado

**6->** 20 metros de soga de nailon

**9->** Tela de seda de paracaídas

**13->** Calentador de alimentos

**11->** 2 pistolas

**12->** Caja de leche en polvo

**1->** 2 botellas de oxígeno

**4->** 1 mapa de la Luna

**10->** Bote salvavidas

**15->** Brújula

**2->** 25 litros de agua

**8->** Bengalas

**7->** Botiquín

**5->** Radio

**OTRAS FORMAS DE RESOLVER CONFLICTOS**

Hay una tercera persona experta y neutral que efectúa el papel de moderador y “árbitro” con el objetivo de conseguir imponer una solución equilibrada para ambas partes. Para ello utiliza métodos no judiciales:

* **Conciliación:** trata de que las partes lleguen a una solución.
* **Mediación:** ofrece una solución que las partes pueden aceptar o no.
* **Arbitraje:** impone una solución a las partes que se han comprometido en aceptar.

**(Pág 274) 27-** Señala las diferencias y similitudes que existen entre el método de conciliación y el método de mediación.

**Similitudes:** ambos métodos necesitan de una tercera persona (ajena a los negociadores) que intervenga en la toma de acuerdos, además en los dos métodos es necesario que dicha persona sea experta en la materia objeto del conflicto.

**Diferencias:** en el método de conciliación la tercera persona es llamada conciliador y se encarga de asesorar a las dos partes para que lleguen a un acuerdo, mientras que en el método de mediación esa tercera persona es llamada mediador y tiene el rol de ofrecer una solución que las partes la acepten o la rechacen. Además, en el primero de los métodos, el acuerdo lo logran las partes pero en el segundo el acuerdo sale de una propuesta del mediador.

**(Pág 274) 28-** Relaciona los métodos de resolución de conflictos no judiciales con el proceso de negociación.

La negociación tiene como objetivo la búsqueda de una resolución adecuada a un conflicto por el que dos o más partes están enfrentadas. Como todo proceso, la negociación está compuesta de una serie de etapas sucesivas que deben seguirse con el objetivo de llegar a un acuerdo, dichas partes se encuentran integradas por la preparación (en la que se prepara un plan de negociación y se integra por la planificación de factores y la organización del tiempo y el lugar citado), el tanteo (en la que se intenta descubrir el estado de ánimo de la otra parte para reconocer sus debilidades), la fase de propuestas (en la que se lanzan y reciben las ofertas), la discusión (en la que se desarrolla un “tira y afloja” sobre las propuestas antes mencionadas) y por último la etapa de acuerdos (que supone la finalización deseada de un proceso negociador, sea equilibrado o no).

En el caso de que la negociación finalice sin un acuerdo se deberá optar por métodos no judiciales para hallar una solución al conflicto con la ayuda de una tercera persona, ajena a los negociadores, para que intervenga en la toma de acuerdos. Este método puede ser de conciliación (en el que el conciliador trata de que las partes lleguen a una solución), de mediación (en el que el mediador ofrece una solución que las partes pueden aceptar o no) o de arbitraje (en el que el árbitro impone una solución a las partes que se han comprometido en aceptar).

**CONTENIDO DEL EXAMEN (TEMA 4)**

**1-** ¿Qué es un conflicto?

**2-** Tipos de conflicto.

**3-** Causas y consecuencias de los conflictos.

**4-** ¿Qué es la negociación?

**5-** Los elementos de la negociación.

**6-** Tipos de negociación.

**7-** Fases de la negociación.