

# Manejo de Conflictos y Relaciones Interpersonales y

*Dra. Gabriela Moreira Aguirre*  
*Cátedra Unesco de Cultura y educación para la Paz*

**UTPL**  
DECIDE SER **más**

**Jornada de capacitación**  
**2do. ciclo de conferencias**

**Enero de 2025**

**Temáticas:**

- Cultura de Legalidad; y, liderazgo positivo
- Manejo de conflictos
- Marca personal

**Duración: 40 horas académicas**

Organizan:

**WIP ECUADOR** **UTPL**  
Mujeres en la profesión de abogacía | Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas



# Objetivo del Taller

- Brindar herramientas prácticas para identificar y manejar conflictos interpersonales, enfocándonos en la comunicación efectiva y el aprendizaje.



*Nadie es absolutamente ignorante y nadie es absolutamente sabio; Todos nos educamos unos a otros, esto implica reconocer y valorar los conocimientos específicos que cualquiera, desde la persona más humilde, analfabeta incluso, puede aportar para la construcción de un **saber colectivo**.*

**Paulo Freire**



## ***Temas:***

- 1. Conceptos sobre el conflicto aspectos positivos, negativos***
- 2. Tipos de conflictos***
- 3. Identificación temprana Escala de conflictos***
- 4. Comunicación y Percepción***
- 5. Estrategias de Intervención***



Cátedra UNESCO  
de Cultura y Educación para la Paz  
UTPL – Ecuador



**Una palabra que relacionemos con  
conflicto ...**



- ¿Es positivo o negativo?
- ¿ Es bueno, es malo?

# **VISIONES DEL CONFLICTO**

Algunas ideas...

# Definiciones de Conflicto



Cátedra UNESCO  
de Cultura y Educación para la Paz  
UTPL – Ecuador



1. Combate, lucha, pelea. 2. Enfrentamiento armado, 3. apuro, situación desgraciada y de difícil salida 4. Problema, cuestión, materia de discusión

*Real Academia de la Lengua*

2. Thomas Hobbes (1651): En su obra Leviatán, Hobbes percibió el conflicto como una expresión natural del estado de naturaleza, donde los individuos, guiados por su instinto de supervivencia, viven en una "guerra de todos contra todos". El conflicto, desde esta perspectiva, es destructivo y caótico, asociado con la falta de autoridad central y la ausencia de normas.
3. El conflicto puede ser definido como “una lucha sobre valores o reclamos sobre valores y reclamos de estatutos, poder y recursos escasos, una lucha en la que los objetivos de los oponentes son neutralizar, herir o eliminar a sus rivales (Coser, 1956,p.8)

1. Kenneth Boulding (1962): En Conflict and Defense: A General Theory, Boulding describe el conflicto como un proceso normal y necesario para las interacciones humanas. Destaca que puede generar innovación y creatividad si las partes involucradas adoptan una actitud constructiva.

3. Burton, (1990): en su enfoque sobre la resolución de conflictos, introduce la idea de que el conflicto puede ser positivo si se maneja adecuadamente. Lo considera una oportunidad para entender y satisfacer las necesidades humanas básicas, promoviendo así soluciones sostenibles.

John Burton

# Raíces y Bases biológicas del Conflicto negativo: miedo y poder



## Miedo

Mecanismo que disponen la mayoría de animales para detectar y evitar situaciones de peligro, incluida la muerte. El miedo es razonable frente a lo desconocido. El cambio puede generar Miedo

## Poder

Mecanismo que desde que nacemos, de forma explícita o implícita, nos ayuda a conseguir lo que queremos o lo que necesitamos, como individuos.



*El ser humano es tan inherentemente capaz de hacer la guerra como de hacer la paz. La socialización, por lo tanto, desempeña un papel crucial a la hora de desarrollar uno u otro potencial. Podemos #educar'' nuestros miedos y modificar de forma preventiva aquellos elementos culturales o estructurales que en el contexto, en la relación o en nosotros mismos produzcan esos miedos*



Cátedra UNESCO  
de Cultura y Educación para la Paz  
UTPL – Ecuador



Video El conflicto no pierdas la perspectiva



# Estrategias Prácticas Propuestas

El video proporciona estrategias útiles para manejar el conflicto, como:

- Reconocer las emociones propias y ajenas.
- Tomar un tiempo antes de reaccionar para evitar escaladas innecesarias.
- Practicar la escucha activa para comprender las necesidades subyacentes del otro.
- Priorizar la paz y la resolución sobre el ego o el deseo de "ganar".



## ¿El conflicto es un problema?

- **No.** El conflicto no es un problema porque:
  - a. El conflicto es dinámico y el problema es estático.
  - a. El conflicto es un proceso y el problema es una situación, estado o hecho.
  - a. Llamamos conflictos a problemas o quejas que no dejan de ser importantes para quien los sufre, pero no pueden ser gestionados como conflictos, porque no lo son.



- La vida que nos rodea y las relaciones que mantenemos conviven permanentemente con diferentes versiones del conflicto, y de esta realidad no se escapa ningún ser humano
- Por lo tanto, que **donde hay vida, hay conflicto.**
- El conflicto no solo afecta nuestra vida más íntima y privada sino que también la misma repercusión en el ámbito laboral o profesional



- Conflictos de una manera u otra generan un gran impacto y una gran influencia en nuestras vidas, pero el problema no radica en que tengamos conflictos, porque, los conflictos no son necesariamente negativos,
- Pueden llegar a ser positivos, lo que nos dificulta la vida es que **no** hemos desarrollado las habilidades intrapersonales ni interpersonales necesarias para superar dichos conflictos y eso termina por generándonos angustia, miedo, ansiedad y estrés.

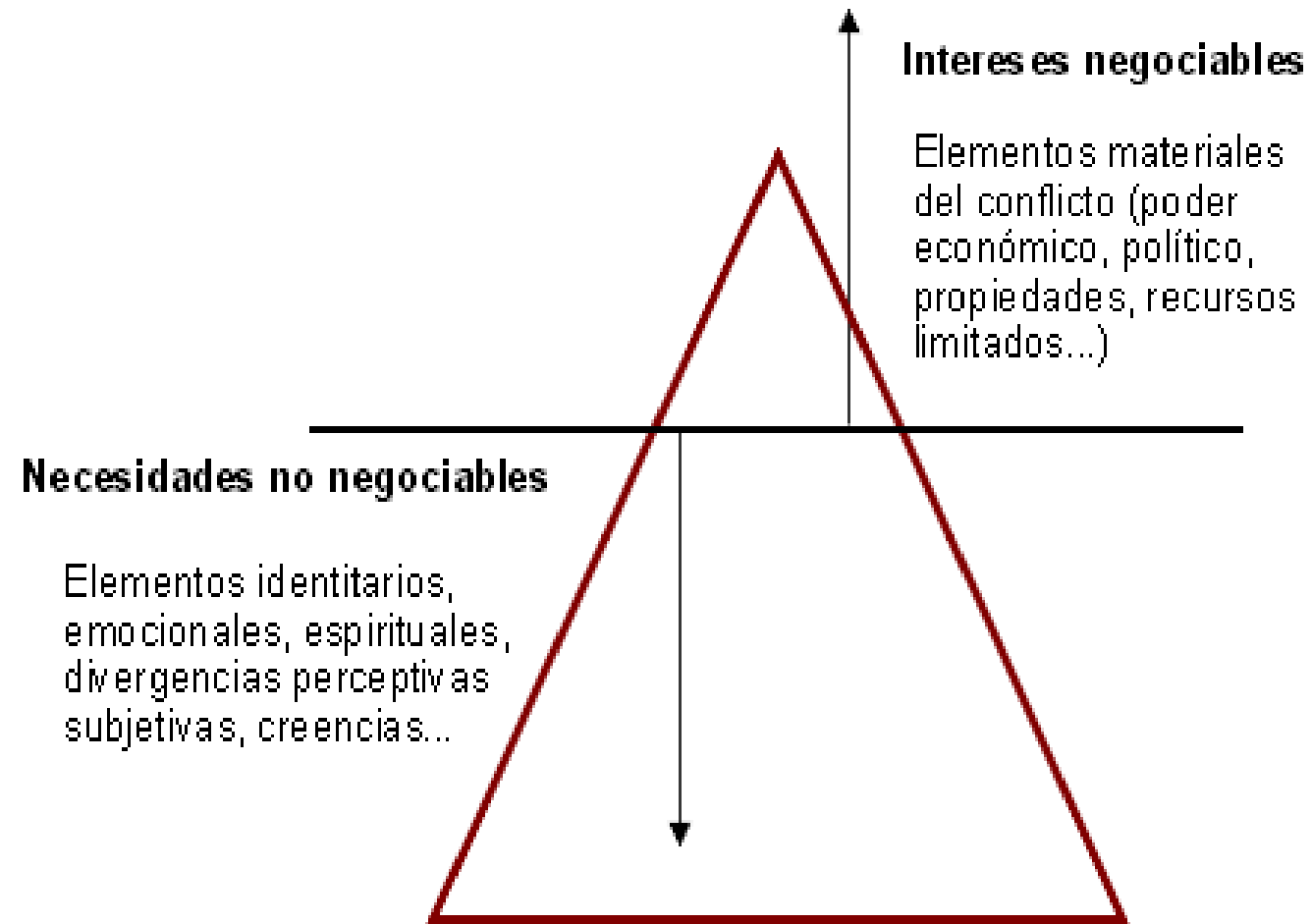
## 2. Tipos de Conflictos



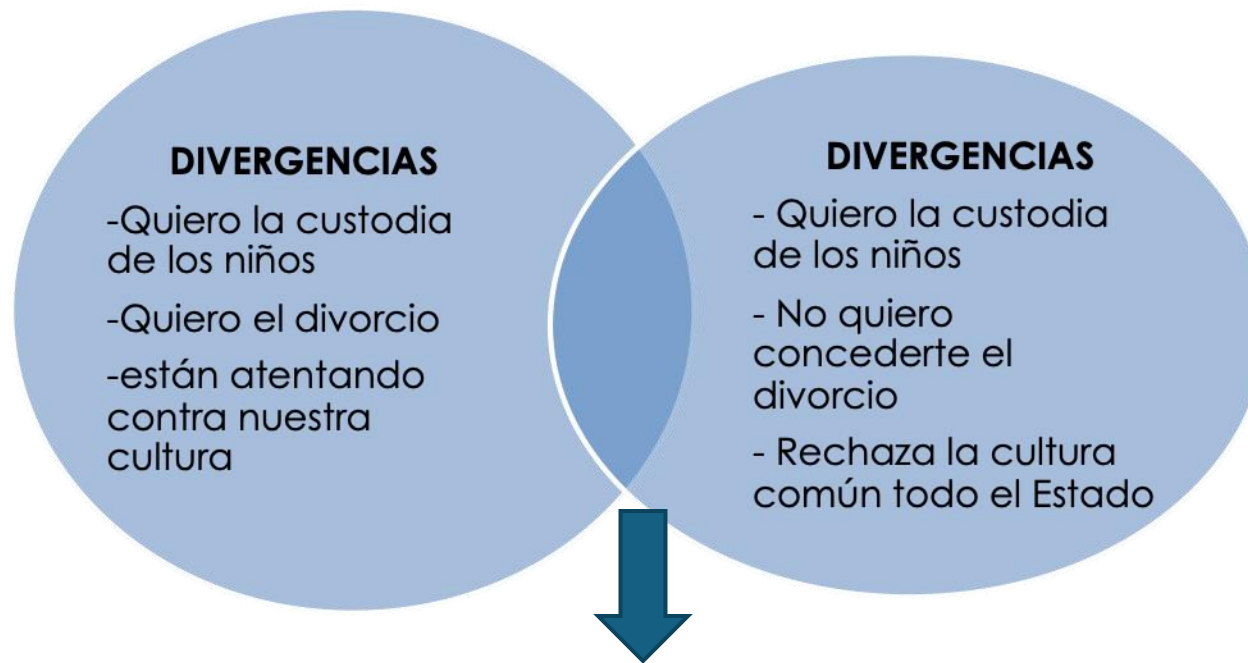
Cátedra UNESCO  
de Cultura y Educación para la Paz  
UTPL – Ecuador



- a. **Conflicto Interno /intrapersonal** se da cuando una persona tiene dos o más intereses y necesidades y no puede satisfacerlas al mismo tiempo.
- a. **Conflicto interpersonal:** dos o más personas, ligadas por un objetivo en común y con intereses incompatibles
- a. **Conflicto entre dos o más grupos (intergrupar)** dos o más grupos, ligados por un objetivo común pero con intereses o necesidades incompatibles.



*Figura 1 : El iceberg del Conflicto Inspirado en la teoría de John Burton sobre intereses y necesidades*



### CONECTORES

Necesidades o intereses compartidos bienestar de los hijos, aspectos positivos del pasado en común, patrimonio, recursos naturales, elementos identitarios (género, clase, cultura, ideología...)



Cátedra UNESCO  
de Cultura y Educación para la Paz  
UTPL – Ecuador



### **3. Identificación temprana a la intervención de conflictos**



- **La Naturaleza del Conflicto**

Los conflictos son inevitables en cualquier tipo de relación: con nuestra pareja, amigos, compañeros de trabajo o incluso con extraños. Sin embargo, no todos los conflictos tienen que convertirse en rupturas o escaladas agresivas. Esto resalta la importancia de aprender a diferenciar entre un conflicto constructivo y uno destructivo.



- **La Perspectiva como Herramienta Esencial**

Mantener la perspectiva en medio de un conflicto es fundamental para evitar que las emociones dominen nuestras decisiones.

A menudo nuestras emociones intensas pueden nublar nuestra capacidad de razonar y comunicarnos, lo que a menudo lleva a resultados desfavorables. En cambio, adoptar una perspectiva más amplia nos permite reconocer el punto de vista del otro y desactivar tensiones innecesarias.



- **El Impacto de las Elecciones Personales**

El video recalca que cada persona tiene el poder de elegir cómo responder ante un conflicto. Esto incluye decidir si queremos priorizar la relación sobre "tener la razón". Este enfoque fomenta la autorreflexión y promueve la idea de que muchas veces el verdadero obstáculo en el conflicto es nuestra propia actitud o falta de control emocional.



- **Conflicto como Oportunidad de Crecimiento**

- 

Una de las ideas más poderosas del video es que el conflicto no necesariamente tiene que ser una experiencia negativa. Por el contrario, puede ser una oportunidad para aprender, fortalecer relaciones y construir habilidades como la empatía, la escucha activa y la resolución creativa de problemas. Esto transforma el conflicto en una herramienta valiosa para el desarrollo personal y colectivo.



- Nuestras creencias fatalistas nutridas por una dieta de noticias sobre peleas, violencia y guerra, pasan por alto un punto fundamental: la mayor parte del tiempo, la mayoría de las personas logra coexistir pacíficamente...
- A pesar de la diferencia de temperamento, costumbres o estilos de comunicación, la mayoría de esposos, esposas hijos e hijas logra vivir juntos.
- Aunque puedan estar en desacuerdo acerca de los valores básicos, la mayoría de los vecinos viven lado a lado. A pesar de sus intereses opuestos, los obreros y gerentes trabajan juntos. Incluso con todas sus disputas, la mayor parte de los países están en paz entre si... Por lo tanto, ya es tiempo de dejar de pensar en la coexistencia como una visión irreal. Es la norma. **No se trata de subestimar la existencia o importancia de la pelea, la violencia y la guerra. Se trata solo de recordarnos la absoluta preponderancia de la paz"**

(Ury, 2000).



Cátedra UNESCO  
de Cultura y Educación para la Paz  
UTPL – Ecuador



## ***4. La Comunicación y Percepción***

# La Comunicación y los Conflictos



Cátedra UNESCO  
de Cultura y Educación para la Paz  
UTPL – Ecuador



"Nuestro peor problema  
de comunicación es  
que no escuchamos para  
entender, sino que  
escuchamos para contestar".



- ☐ La mala comunicación suele estar presente en el origen del conflicto
- ☐ La comunicación es el ingrediente esencial para resolver conflictos
- ☐ La comunicación es un elemento central en los conflictos porque actúa tanto como un puente para resolverlos o como un desencadenante de tensiones.
- ☐ Su impacto depende de cómo se utilice, ya que puede construir conexiones o agravar desacuerdos



# A tomar en cuenta

- Relevancia de las **COMUNICACIÓN**





Normalmente nos comunicamos mal...

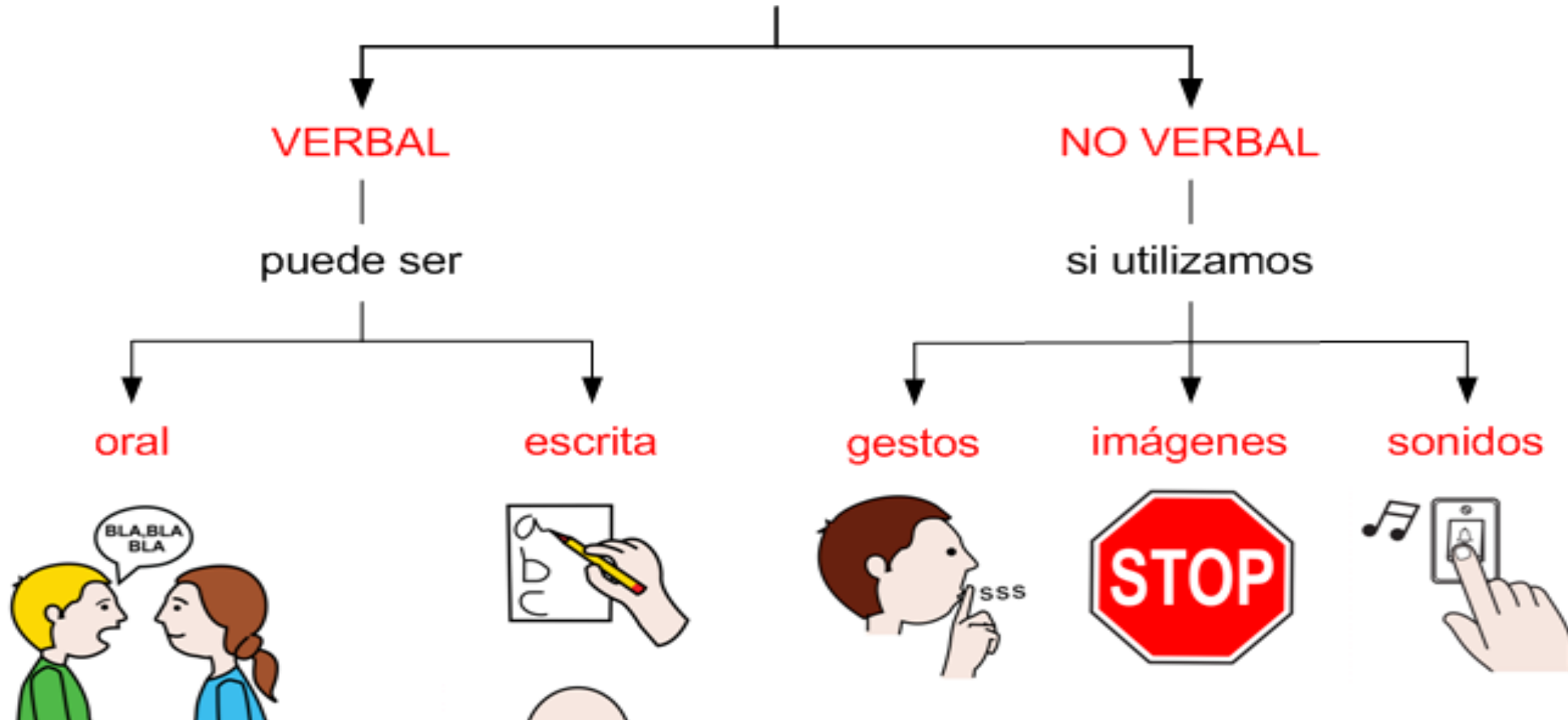


# Poder Comunicarnos bien si



Cátedra UNESCO  
de Cultura y Educación para la Paz  
UTPL – Ecuador





# Comunicación no Verbal



Cátedra UNESCO  
de Cultura y Educación para la Paz  
UTPL – Ecuador

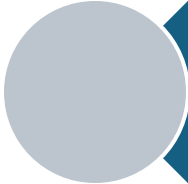


- Algunos estudios realizados hace ´mas de dos décadas en la Universidad de California (UCLA) por el profesor Albert Mehrabian señalan:
  - La palabras o mensaje informativo, es un **7% de la comunicación**
  - La entonación y modulación de la voz, es un **38 %**
  - Y la comunicación no verbal **55%**

# Importancia de la Comunicación



Cátedra UNESCO  
de Cultura y Educación para la Paz  
UTPL – Ecuador



**Expresar necesidades y emociones**



**Escuchar activamente**



**Negociar y construir acuerdos**



**Regular emociones**

# A tomar en cuenta



Cátedra UNESCO  
de Cultura y Educación para la Paz  
UTPL – Ecuador



## Relevancia de las **PERCEPCIONES**:

- La percepción es el proceso por el cual las personas damos significado a la realidad que nos rodea.
- En el contexto del conflicto determina cómo interpretamos las acciones, palabras e intenciones de los demás, influyendo directamente en el origen, desarrollo y resolución de los conflictos.



- La percepción es parte importante para entender los orígenes del conflicto.
- Poder reconocer que hay diferentes apreciaciones, implica identificar que hay diversas formas de percibir un mismo evento

Diferencias de  
interpretación

Expectativas y  
suposiciones

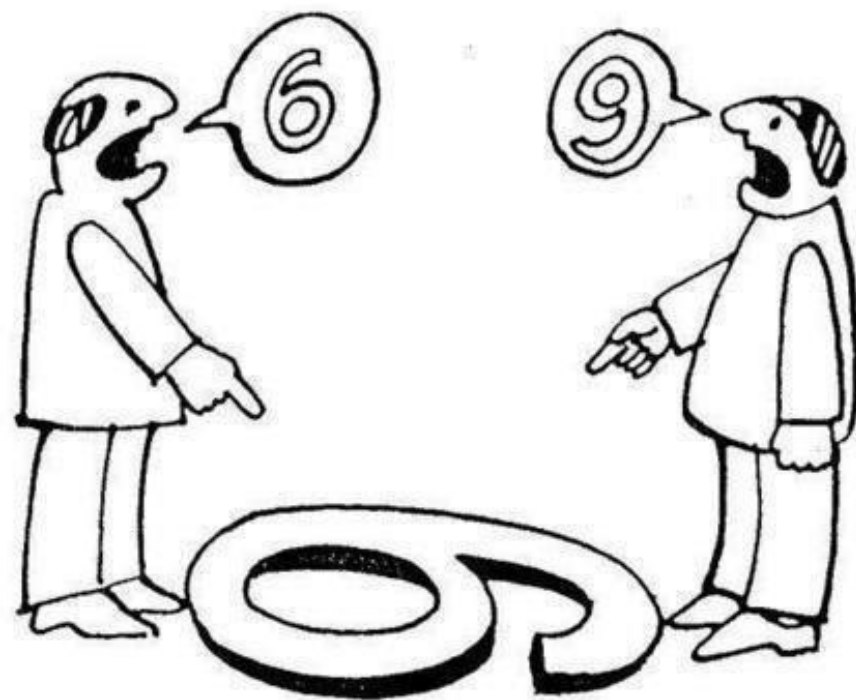
Juicios y  
Estereotipos







¿Copa o caras?





- La percepción es clave en todas las etapas del conflicto porque:
- **Determina cómo reaccionamos:** Nuestras acciones se basan en lo que percibimos, no necesariamente en lo que es objetivamente cierto.
- **Influye en la escalada o desescalada:** Una percepción negativa puede intensificar el conflicto, mientras que una percepción empática y comprensiva puede resolverlo.
- **Es un puente hacia la empatía:** Entender la percepción del otro permite construir un terreno común para el diálogo.



Cátedra UNESCO  
de Cultura y Educación para la Paz  
UTPL – Ecuador



## ***5. Estrategias de intervención ante los conflictos***



Cátedra UNESCO  
de Cultura y Educación para la Paz  
UTPL – Ecuador



- *"Conflict is a Place to Grow"* - Gabrielle Hartley:

Explora cómo los conflictos pueden transformarse en oportunidades para aprender y fortalecer las relaciones.



# Algunas conclusiones

## 1. Conflictos en las Relaciones

- Es común enfrentar desacuerdos con personas cercanas (pareja, compañeros de trabajo, vecinos).
- La incapacidad de comunicarnos es la principal causa del deterioro de relaciones.

## 2. Impacto del Conflicto

- Las emociones pueden cegar y dificultar la resolución de conflictos.
- Muchos conflictos terminan en rupturas innecesarias.

## 3. Conflicto como Oportunidad

- Navegar bien los conflictos puede fortalecer las relaciones.
- Biológicamente estamos diseñados para conectarnos y necesitamos mantener relaciones positivas para nuestra felicidad y salud.



# Algunas conclusiones

## 4. El Método YES (Sí)

- **Y:** *Tu rol en el conflicto.* Es importante asumir responsabilidad y no culpar únicamente al otro.
- **E:** *Historia emocional.* Identificar las emociones que impulsan el conflicto ayuda a entenderlo mejor.
- **S:** *Pausar las conversaciones acaloradas.* Tomarse un tiempo antes de reaccionar puede evitar mayores problemas.

## 5. Priorizar la Paz sobre Tener Razón

- Buscar la paz en las relaciones debe ser un objetivo central, no solo "ganar" en un conflicto.
- Resolver conflictos requiere empatía, paciencia y disposición para entender el punto de vista del otro.



- Reflexionar sobre las propias emociones y acciones en el conflicto.
- Desescalar los conflictos tomando tiempo antes de responder o reaccionar.
- Aceptar que no siempre se puede cambiar la opinión de los demás, pero sí preservar la relación.
- **La Elección es Nuestra**
- Cada persona puede decidir entre mantener la relación o priorizar el desacuerdo.
- A veces, el mejor camino es limitar las interacciones con personas conflictivas.



Cátedra UNESCO  
de Cultura y Educación para la Paz  
UTPL – Ecuador



- En la carrera de Derecho, es crucial formar profesionales que no solo dominen las herramientas legales, sino que también sean agentes de cambio, promotores de diálogo y constructores de paz en la sociedad.