

# Transformación de conflictos

Configuración de un conflicto interno relacionado a roles



*Systways.*

## Tipos de conflictos

Este ejercicio ayuda a comprender mejor conflictos internos que podemos tener al asumir diferentes roles en nuestra vida.

Por ejemplo, mis roles como madre, hija, amiga, pareja, profesional, integrante de un partido político, etc.

O diferentes roles que asumo en mi comunidad.

### Conflicto interno

En relación al conflicto interno **no existe una irreconciliabilidad entre personas sino dentro de una persona**. Hay dos o varios impulsos diferentes que están en contacto entre sí. Este dilema interno lo está viviendo como una **carga emocional**, como un conflicto interno.

Veamos el ejemplo de un padre de familia a quien se le ha ofrecido en estos momentos un nuevo empleo que le ayudará avanzar a nivel profesional, pero implicaría una mudanza a la que no quisiera exponer a su familia. Este dilema se ha convertido en una carga para el hombre porque por un lado teme que va a perder una oportunidad importante para su desarrollo profesional. Por otro lado sabe lo difícil que será para su familia irse de un entorno conocido.

Otro ejemplo, un productor tiene más bocas que alimentar y necesita incrementar la producción. Para ello necesita ampliar el área para cultivar alimentos y deforestar un área de bosque. Al mismo tiempo sabe que con ello puede poner en riesgo la fuente de agua de la que se abastece la comunidad que se encuentra más abajo de su finca.

### El conflicto de roles

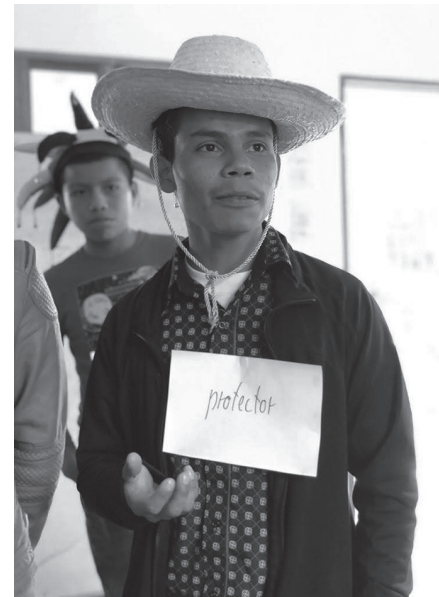
En el caso de conflictos de roles más bien nos encontramos con diferentes expectativas que se basan en una función que asumimos.

Por ejemplo, puede ser que un jefe debe asumir un rol de mediador en un conflicto entre dos integrantes de su área, es decir, que debería asumir un rol neutral y justo. A la vez es también el superior y debe asumir una posición en relación al comportamiento inadecuado de uno de los colaboradores.

Debido a estos diferentes roles, como mediador y superior, entra a un conflicto que vive como conflicto interno que a su vez está relacionado con las estructuras de la organización y con los roles que ésta ha establecido.

El productor que necesita incrementar la producción de alimentos tiene un rol de proveedor de su familia, a la vez es integrante del Comité de Agua Potable y Saneamiento.

## Configurar un conflicto interno relacionado a roles



¿Qué sombrero me pongo ahora?

## El proceso metodológico

### Participantes:

De 3 a 30

### Tiempo

30 minutos.

### Materiales

- Sombreros
- Tarjetas y marcadores para escribir los roles
- Maskintape

- La facilitadora solicita a un participante de exponer el conflicto que escogió y de identificar cuáles son los roles que juega en relación a este conflicto.

*Por ejemplo, hay un conflicto entre una empresa tabacalera que extrae el agua con una tecnología muy potente con las comunidades de la zona cuyos pozos se secaron porque las aguas subterráneas hasta donde llegan los pozos ya fueron bombeadas y extraídas para la producción de tabaco. El joven Santos vive en una de estas comunidades y está inmerso en el conflicto.*

- Primero le pedimos de identificar los diferentes roles que él asume en relación a este conflicto y de seleccionar a una persona que va a representar este rol. El o la representante respectiva se coloca un sombrero y una tarjeta con el rol para simbolizar que ahora habla desde ahí:

*Santos se identifica como:*

- Joven
- Productor
- Protector de los recursos naturales
- Usuario del agua potable
- Mediador al ser parte de la directiva de la Iglesia Católica
- Amigo o vecino de trabajadores de la Tabacalera

- La facilitadora pide ahora a Santos de colocar a los representantes de cada rol de acuerdo a como percibe él ahora su sistema interno de Santos. Para ello puede colocarlos entre sí según cercanía o distancia o posiciones, si se miran, se dan la espalda, etc.
- Una vez que Santos termina, la facilitadora le indica de sentarse y observar la imagen y lo que sucede. A los representantes les orienta de cerrar los ojos y ubicarse bien en el papel que representan.
- Después de un minuto, la facilitadora les pide de abrir los ojos de nuevo y le pregunta a cada uno, qué es diferente desde que entró en su rol y qué percibe en relación a los otros roles que están dentro del sistema.

- Si la facilitadora encuentra un conflicto interno especialmente importante, puede pedir a Santos de entrar al sistema y colocarse temporalmente en el o los lugares respectivos. De esta manera pueden venirle ideas aclaradoras.
- La facilitadora puede acompañar la reflexión con preguntas sistémicas como, por ejemplo:
  - ¿Cómo se ve el conflicto desde esta perspectiva?
  - ¿Cuáles son los recursos de este rol para contribuir a la transformación del conflicto?
  - ¿Qué pasaría si no asumieras este rol?
  - ¿Qué pasaría si asumieras este rol con más fuerza?
  - ¿Cómo te perciben los actores externos cuando asumes este rol con más fuerza?
  - Imaginate que el conflicto está resuelto, ¿cuál de los roles contribuyó más a una transformación constructiva y pacífica?
- Para finalizar la configuración, solicita a las y los participantes de salirse de sus roles respectivos y volver a su propia personalidad, por ejemplo, sacudiéndose, tirar simbólicamente el rol por la ventana, etc.
- La facilitadora invita a una reflexión final, primero a los observadores, luego a las y los representantes y a Santos, el aportador del caso.



El sistema de roles internos



El aportador del caso entra al sistema y explora roles claves.



Cada representante se pone en sus zapatos

## Fuentes de sabiduría

- 
 Akademie für Konflikttransformation. Forum Ziviler Friedensdienst (ForumZfd). Friedens- und Konfliktarbeit 2019. Online-Modul II. Enriched with examples of practice and adapted to the Latin American context by Rita Muckenhirn

## Elaboración

Elaboración:	Rita Muckenhirn
Diseño y diagramación:	Idem
Fotografías:	Anna Frantzen, Jóvenes en Acción por el Clima; Astrid Herrera, La Cuculmeca; Aracely Herrera, La Cuculmeca; Hans Wiertel-Wehkamp, Rita Muckenhirn
Fecha de actualización:	4 Diciembre 2019

## Cooperación

El diseño y validación de esta herramienta fue posible gracias a los siguientes procesos y socios de cooperación:

- Talleres y campamentos locales e internacionales de la red de "Jóvenes en acción por el clima" en el marco del Proyecto "Expertise joven en alianza por el desarrollo local sostenible" auspiciado por: Alcaldía de Solingen", Asociación de Amistad Solingen - Jinotega, Engagement Global Nordrhein - Westfalen, Gobierno Regional de Westfalen
- Módulo 5 de Pedagogía Sistémica "Diálogo y transformación de conflictos sociales" para la Comisión de Educación de la Iglesia Católica en Cuba, y elaboración de esta herramienta auspiciados por Cáritas Suiza

## Para contactarnos

**Rita Muckenhirn**  
Facilitadora y asesora

+49 (0) 162 159 0092 Móvil  
rita.muckenhirn64@gmail.com Email  
rita.muckenhirn Skype  
[www.systways.com](http://www.systways.com)



## ¿Qué es la Caja de Herramientas Sistémicas?

Estimada lectora, estimado lector:

Esta herramienta metodológica forma parte de la **Caja de Herramientas Sistémicas** con el objetivo de “tropicalizar”, sistematizar y difundir el enfoque sistémico en nuestros diferentes contextos locales y globales de manera interactiva.

Al utilizar esta herramienta, queremos pedirle que:

- su uso y reproducción total o parcial sea para fines sociales y no comerciales,
- siempre citen las fuentes,
- nos den retroalimentación sobre su utilidad, que nos hagan llegar sus impresiones, comentarios, sugerencias o aportes para mejorar la próxima edición o simplemente, saber en qué les ayudó su lectura y/o uso.

*Gracias*

The logo for Systways, featuring the word "Systways" in a stylized, cursive font. The letter 'S' is large and green, with a yellow-to-green gradient. The rest of the letters are in a dark green color.