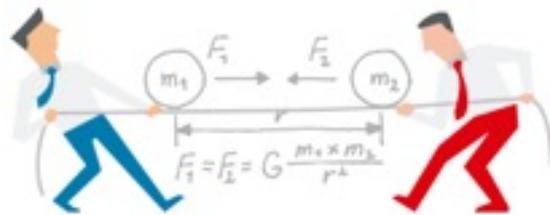


CONFLICT MANAGEMENT. CIENCIA APLICADA A LA GESTIÓN DEL CONFLICTO

Josep Redorta
 Ciencia aplicada a la gestión del conflicto
 Conflict management

Conflict management

Ciencia aplicada a la gestión del conflicto



¿Puede la ciencia ayudarnos en la gestión de conflictos?

Claves para comprender la naturaleza del conflicto, enfoques emergentes y herramientas para su gestión.

Josep Redorta

Con prólogo de Rosa Torre y epílogo de Pascual Ortúño



JOSEP REDORTA es abogado con larga trayectoria profesional. Doctor en Psicología Social por la Universidad de Barcelona y experto en el más reciente campo del Conflict Management. Su área de alta especialización es el análisis de conflictos donde ha generado metodologías propias. Es consultor y conferenciante invitado regularmente por importantes instituciones públicas y privadas de España y Latinoamérica. Tiene publicados los siguientes libros: *No más conflictos*, *Aprender a resolver conflictos*, *Entender el conflicto*, *Emoción y conflicto*, *El poder y sus conflictos*, *Cómo analizar los conflictos*, *Gestión de conflictos* y *Hacia un mundo deseado*. Con Almuzara ha editado recientemente *Cómo actuar ante un conflicto*. Es miembro de diversas entidades dedicadas a la mediación, entre ellas entre ellas, The International Association of Conflict Management.

ALMUZARA

Manuales de Economía y Empresa

JOSEP REDORTA

AUTOR

OTROS TÍTULOS

Cómo actuar ante un conflicto
Josep Redorta

Escuela de Bolsa. Manual de trading
Francisca Serrano

El Libro Blanco de la Empresa Familiar
José Javier Rodríguez Alcaide

*Descubre la auditoría.
La vida en una Big Four*
Federic Borràs

Reinventarse profesionalmente
Carlos Alonso

¿Hay que ser un cabrón para llegar a Director General?
A. (Agustín) & S. Delclaux

El arte de dirigir empresas
Damián Frontera

Cómo crear una marca
Jorge David Fernández y Fernando Labarta

La sabiduría de la tortuga
José Luis Trechera

La gallina que cruzó la carretera
Mencha Gómez & Rubén Turienzo

Neuromanagement
Sergio Cardona

La bolsa en tu bolsillo
Francisco Álvarez

Vivimos en un mundo que cambia a gran velocidad, una sociedad marcada por los conflictos, la inseguridad. Aprender a gestionar adecuadamente nuestros conflictos es una práctica social indispensable en nuestro entorno profesional y humano.

Josep Redorta lleva ya algunas décadas estudiando y observando los conflictos. Ha escrito sobre ello de manera clara, concisa, lúcida y siempre práctica. En esta obra aborda la naturaleza y la raíz del Conflicto y nos desvela que, por primera vez, estamos ante una situación en la que el objeto de las ciencias físicas y las llamadas ciencias humanas tienden a encontrarse.

Tenemos unas grandes lagunas respecto a lo que sucede a nuestro alrededor y entre nosotros, a pesar de los grandes avances. La convivencia requiere resolver enormes contradicciones, como por ejemplo saber organizar los deseos propios de independencia individual y los de independencia colectiva; o conocer los propios límites. Lo uno y lo diverso y su interrelación. Lo simple y lo complejo.

Conflict management es un manual divulgativo, práctico y novedoso que aporta nuevas visiones y herramientas para afrontar el conflicto en sí mismo y la mediación.


ALMUZARA

IBC KU 17 €

9 788416 392739

Manuales de Economía y Empresa

CONTENIDO

Presentación	345
Índice	347
Autor	349
Reseña por Alfonso Salas Angeles.....	351



Índice

PRÓLOGO de Rosa Torre

PRIMERA PARTE: EL CONFLICTO

1.- Por qué no nos comprenden

1.1.-El problema de la incomprensión humana

1.2.- Entender la comprensión

1.3.- La dificultad de comprender

1.4.- Más barreras a nuestra comprensión

1.5.- De lo uno y lo múltiple y la onda

1.6.- La causa como vía de comprensión

1.7.- La insuficiencia de la causalidad

1.8.- El estudio del conflicto

1.9.- Repensar la comprensión del conflicto

1.10.- La clasificación como inicio de la comprensión

2.- No busquemos causas, busquemos formas

2.1.- Las formas y su mundo

2.2.- Áreas de estudio de la forma

2.3.- Importancia de la forma y sus cambios

2.4.- La forma y los humanos

2.5.- Las formas en psicología

2.6.- La clasificación en tipologías humanas

2.7.- La ayuda de las ciencias cognitivas

2.8.- La importancia de los prototipos mentales

2.9.- Los marcos mentales

2.10. – La forma de la oposición

3.- Las formas irregulares de los conflictos

3.1.- Estabilidad y movimiento

3.2.- Qué hay dentro de todo conflicto

3.3.- Estructura interna del conflicto

3.4.- La fractalidad

3.5.- La visión fractal de los conflictos

3.6.- El punto de vista de la “simplexité”

4.- El conflicto. un sistema dinámico

4.1. Lo complejo y lo simplificado

4.2.- Nuevas reglas de comprensión de los conflictos

4.3.- El conflicto: un sistema alejado del equilibrio

4.4.- El conflicto: un sistema adaptativo complejo

4.5.- Los conflictos y sus atractores

4.6.- La importancia de la bifurcación

5.- Avanzando entre dudas

5.1.- ¿Está obsoleto nuestro pensamiento respecto a cómo tratar los conflictos?

5.2.- ¿Podemos llegar a dominar la complejidad de los conflictos?

5.3.- ¿Hay reglas generales para resolver problemas?

5.4.- ¿Nuestras creencias nos limitan tanto como parece?

5.5.- ¿Es cierto que luchamos por el reconocimiento?

5.6.- ¿Tan importantes son las relaciones de poder?

5.7.- ¿Podemos orientarnos respecto a las intenciones de los demás?

5.8.- ¿Se puede reconducir la tensión emocional?

5.9.- ¿Construir confianza es la clave de la convivencia?

5.10.- ¿Afrontamos los conflictos siempre del mismo modo?

SEGUNDA PARTE: LA MEDIACIÓN

7.-Tres nuevos enfoques en el horizonte

7.1.- Diseño de sistemas de resolución de conflictos en las organizaciones

7.2.- El análisis de los conflictos

7.3.- La mediación apreciativa

8.- Herramientas para la acción

-Factores de los que depende el resultado en la resolución de un conflicto

Modelo de primera situación para análisis de urgencia

Evaluación de recursos de intervención

Mecanismos de defensa del yo

Desbloqueo de defensas frente al acuerdo posible

Análisis de la interdependencia

Estrategias en el uso del poder

Formas elementales de reacción frente a la frustración

Herramientas para romper bloqueos

Desescalada de conflictos intensos

Efectividad en los grupos

EPÍLOGO de Pascual Ortuño

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS Evaluación de recursos de intervención

Mecanismos de defensa del yo

Desbloqueo de defensas frente al acuerdo posible

Análisis de la interdependencia

Estrategias en el uso del poder

Formas elementales de reacción frente a la frustración

Herramientas para romper bloqueos

Desescalada de conflictos intensos

Efectividad en los grupos

EPÍLOGO de Pascual Ortuño

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

Autor

Josep Redorta

Es abogado con 25 años de experiencia profesional. Graduado Social en la Escuela Social de Barcelona. Diplomado en Administración de Empresas. Estudió Psicología Social en la Open University de Londres. Dr. en Psicología Social por la Universidad de Barcelona. Master en Análisis y conducción de Grupos por la misma universidad.

Se formó en Resolución Alternativa de Conflictos de la mano de reconocidos profesionales internacionales. Habla español, francés e inglés.

Dedicación completa al área del Conflict Management en los campos de investigación, formación, intervención y divulgación hasta el momento.



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

<http://www.ub.edu/web/ub/es/>

Ha dictado multitud de seminarios para profesionales de todos los niveles y es reclamado regularmente por diversas instituciones del país y del exterior.

<http://www.graduados-sociales.com>

Autor de los siguientes libros, entre otros trabajos publicados: COMO ANALIZAR LOS CONFLICTOS, EL PODER Y SUS CONFLICTOS, ENTENDER EL CONFLICTO, EMOCIÓN Y CONFLICTO, APRENDER A RESOLVER CONFLICTOS y NO MÁS CONFLICTOS todos ellos publicados por Editorial Paidós. También de HACIA UN MUNDO DESEADO. Cambio social y conflicto en Editorial Milenio, GESTIÓN DE CONFLICTOS Editorial UOC. CÓMO ACTUAR

Es árbitro del Tribunal laboral de Catalunya, seleccionado por unanimidad entre juristas de reconocido prestigio. Mediador del Centro de Mediación Familiar de la Generalitat de Catalunya.



<http://www.tribulab.cat>

Miembro del Claustro de Doctores de la Universidad de Barcelona. Miembro de The International Association of Conflict Management.

Recibió el premio AMMI 2012 (Asociación Madrileña de Mediadores) por el conjunto de la obra escrita y en 2014 se creó el premio "JOSEP REDORTA" en Mediación Policial que se otorga cada dos años.



<http://www.ammediadores.es/nueva/premios-ammi/>



**“Conflict Managment: Ciencia aplicada a la gestión del conflicto”
(Ciencia y Economía) Editorial Almuzara, Córdoba España, 2016. 208 pp.,
IBSN 978 84 16392 75 9**

por Alfonso Salas Angeles

El último libro de J. Redorta, *Conflict Managment: Ciencia aplicada a la gestión del conflicto*, nos presenta opiniones y metodologías innovadoras para la disciplina. El libro se suma a la larga trayectoria del autor especializado en el manejo del conflicto y formas no violentas de intervención con un enfoque crítico y propositivo.

En contextos habituales donde el conflicto permea todas las actividades cotidianas, resulta imprescindible un conjunto de herramientas y prácticas diseñadas para intervenir y gestionarlo profesionalmente. En este escenario, el más reciente libro de Josep Redorta se presenta como un contenido novedoso, aún para los especialistas del campo.

El libro está estructurado en dos partes. La primera de ellas se refiere a la morfología, donde atiende las características principales que constituyen el fenómeno.



FOTO: “Fractalidad”, Redorta, Conflict Management, 2016. p. 36

J

Foto: “Campos magnéticos: atracción y repulsion” , Redorta, Conflict Managment, p. 69.

Da un repaso general sobre lo que implica sus normas de operatividad y estructura interna, así como algunas nociones del comportamiento psicosocial del individuo, ideas y creencias. En la segunda parte, el autor aborda una serie de “nuevos enfoques”, opiniones y reflexiones acerca del proceder actual de la conflictología en contextos más complejos que representan retos para el mediador actual.

De manera clara y ágil, el libro expone los contenidos teóricos y prácticos que son necesarios para el neófito en el tema, sin sacrificar el aspecto riguroso y propositivo. Con ayuda de material gráfico y con una sección de herramientas destinadas a la práctica de la mediación, el libro resulta de gran apoyo al interesado en conocer y aportar resoluciones prácticas desde el diálogo y la comprensión.

La Conflictología: Una Disciplina Multidisciplinaria

La conflictología es una disciplina diseñada para mediar conflictos en todos los niveles de la acción social. Se caracteriza por abordar situaciones con distintos grados de complejidad de manera no violenta, a través de un agente especializado conocido como mediador o facilitador. Desprendida de la Psicología Social, la conflictología emplea conocimientos y técnicas orientadas a la cultura democrática para la paz.

“La conflictología es una disciplina diseñada para mediar conflictos en todos los niveles de la acción social. Desprendida de la Psicología Social (...) la conflictología emplea conocimientos y técnicas orientadas a la cultura democrática para la paz.”

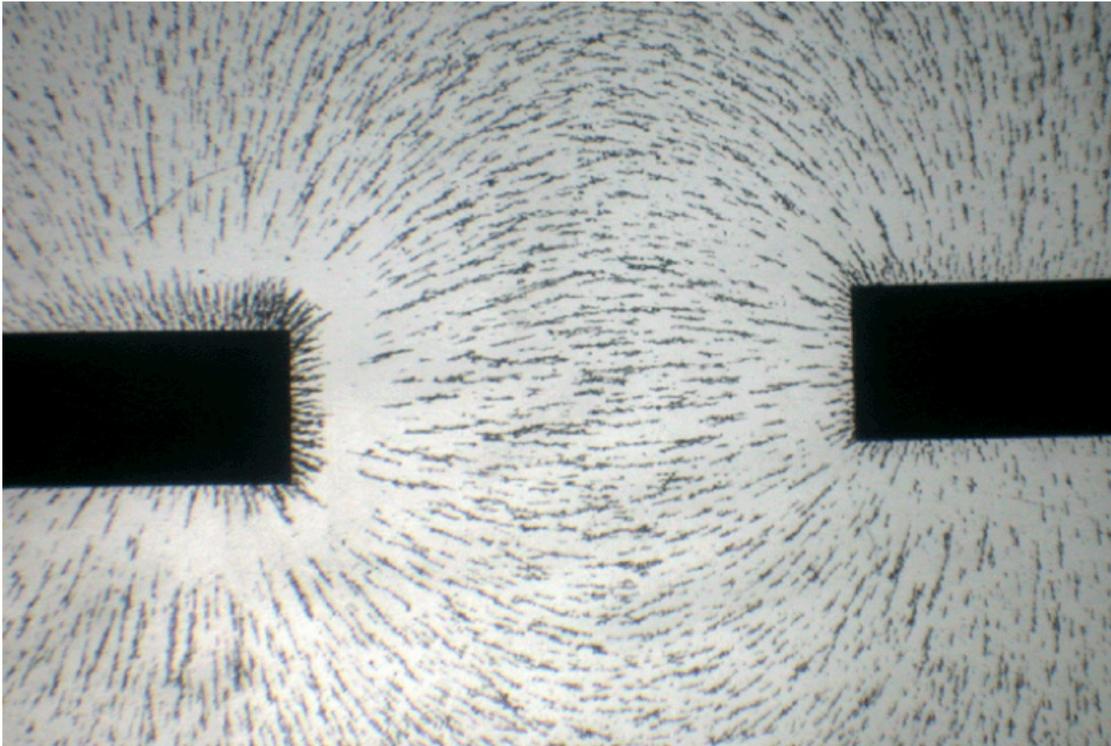


FOTO: "Campos magnéticos: atracción y repulsion" , Redorta, Conflict Managment, p. 69.

En *Conflict Managment*, el autor nos presenta de manera sintética los principios por los cuales se rige esta disciplina. De trayectoria relativamente corta, la conflictología contiene en su estructura formas que exigen la cooperación de otras ciencias, tanto sociales como exactas.

Podemos decir que se trata de una ciencia multidisciplinaria que se enriquece y transforma constantemente gracias a otros conocimientos, lo que la vuelve una materia preparada para eventualidades que comúnmente son abordadas desde la trinchera de la especialización. Por esta razón, muchos problemas sociales no logran ser entendidos de manera integral.

La comprensión, por lo tanto, es el factor elemental para la resolución de los problemas: "Por medio del entendimiento se prevén conflictos", asegura el autor, quien define al conflicto como un "proceso relacional que está influido por la percepción de actividades incompatibles". Una de las apuestas del libro consiste en incrementar los enfoques disciplinarios desde los cuales se estudia un conflicto, con el objetivo de elevar el grado de compatibilidad y lograr que el espectro de interpretación se amplifique. Mientras mayor es el campo de interpretación, mayor el grado de comprensión.

La naturaleza del conflicto

Una de los méritos del libro consiste en el análisis quirúrgico de las partes. Debemos entender la naturaleza del conflicto, su morfología y tipología son cualidades que nos llevan a cuestionar sus causas, efectos, origen y resolución del fenómeno. Nos limitaremos a mencionar algunas de estas respuestas.

J. Redorta menciona que la contraparte del conflicto es el consenso. Para que exista estabilidad, debe existir un proceso de transformación detonado por un estado crónico de determinada situación. En este ámbito sus contendientes logran un acuerdo de beneficio común. Cuando se degrada el paradigma, surge el conflicto y con él una necesidad de cambio y el establecimiento de nuevos paradigmas a partir de momentos de crisis. Por lo tanto, el conflicto es parte natural de la historia de las acciones humanas.

Para entender de mejor manera la incompatibilidad que puede surgir en los momentos de crisis, es necesario identificar que todo conflicto sucede en un marco cultural donde es posible identificar elementos que intervienen, como valores, normas, roles y grupos. Estos elementos traducidos en ideas, creencias e ideologías se oponen en un escenario de conflicto.

“Una de las apuestas del libro consiste en incrementar los enfoques disciplinarios desde los cuales se estudia un conflicto.”



FOTO: “Aprender a resolver el conflicto”, Redorta, Conflict Managment, p. 3

ESTRUCTURA DEL CONFLICTO

IMPRECISIÓN

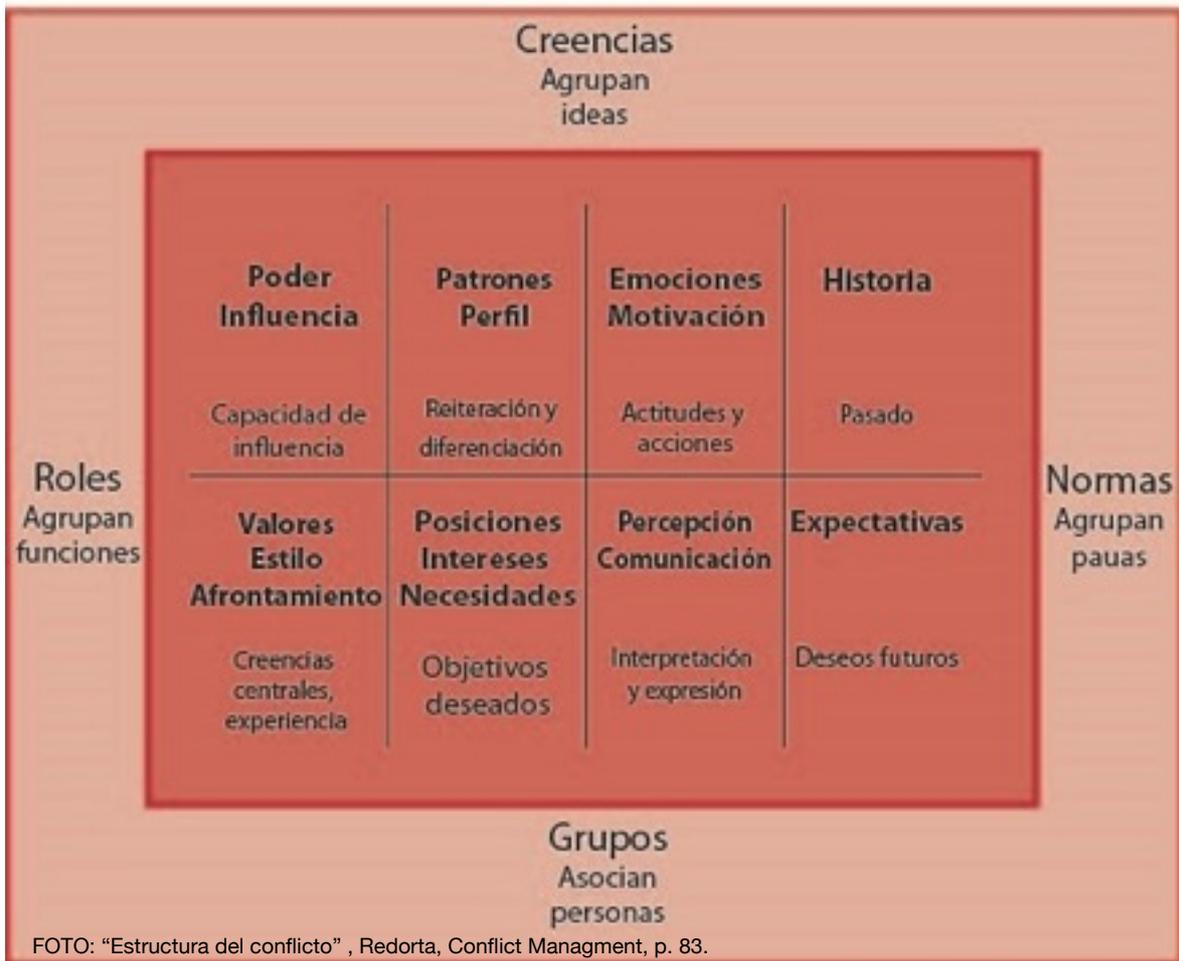


FOTO: "Estructura del conflicto", Redorta, Conflict Management, p. 83.

AZAR

Entorno común
Azar: fenómeno que sucede aleatoriamente.
Imprecisión: dificultad de separar elementos de la estructura del conflicto.

 Entorno del sistema cultural.
 Núcleo central.

“Debemos entender la naturaleza del conflicto, su morfología y tipología son cualidades que nos llevan a cuestionar sus causas, efectos, origen y resolución del fenómeno.”

Entre los binomios conceptuales que sirven como marco de análisis del conflicto se encuentran: poder y negociación, estabilidad y cambio, simplificación y complejidad, emociones y racionalidad, evaluación y diálogo, entre muchas otras. Cada uno de ellos propone una simetría temática que ayuda a entender la dinámica que sigue el conflicto a partir de su morfología a lo largo del libro. Por mencionar el caso de la complejidad, recordemos que la

conflictología busca patrones de comportamiento capaces de brindar información concerniente a la predictibilidad del conflicto. La reducción de la complejidad del conflicto permite establecer normas que sostienen la premisa fundamental del fenómeno: a mayor simplificación, mayor comprensión.

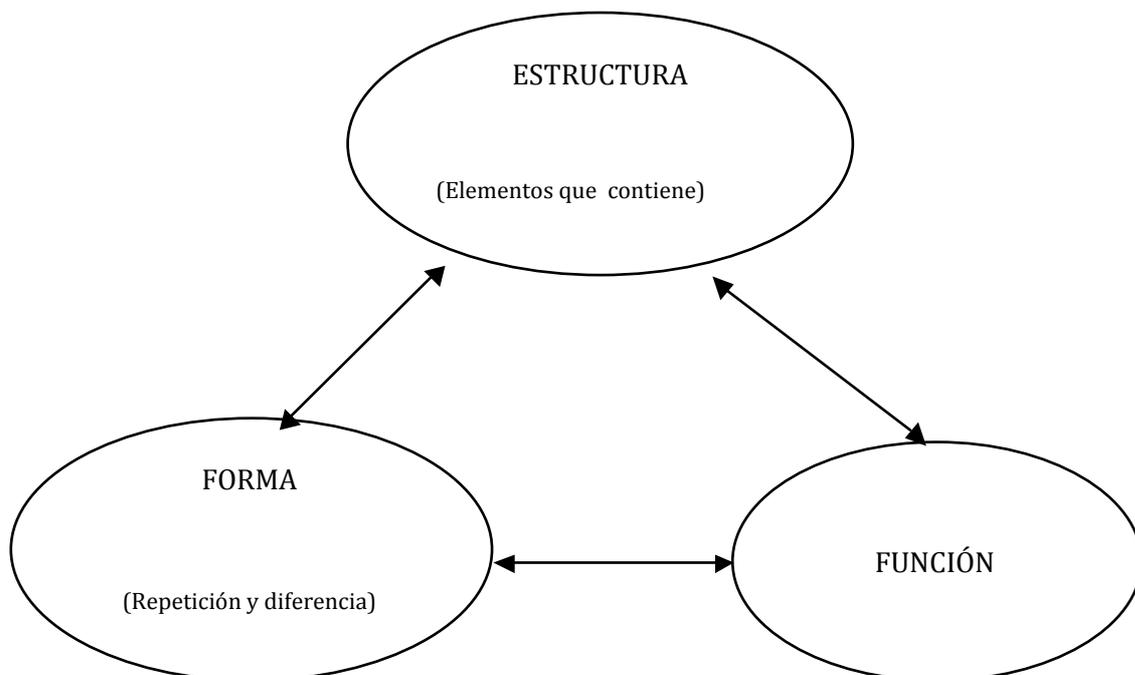


FOTO: “Estructura/forma/función” , Redorta, Conflict Managment, p. 49.

En la segunda parte del libro podemos encontrar propuestas teóricas y modelos de acción. Además una serie de respuestas a preguntas frecuentes, situaciones donde el factor de la impredecibilidad sale a flote –como es el conflicto subyacente-, y que requieren un trabajo a mediano o largo plazo. Compila una lista herramientas para la acción entendidas como claves para hacer frente a factores que condicionan el resultado de la resolución de un determinado conflicto, tales como los permanentes o características del conflicto, factores derivados de la relación entre las partes o el perfil del moderador.

Entre las propuestas de gestión sobresalen aquellos destinados a la resolución de conflictos a nivel organizacional. Entre ellos se encuentra el modelo “Resolución del Conflicto”, el cual recoge casos de manera sistemática y da tratamiento operativo. Éste busca la parametrización de resultados para llegar a modelos de acción. Otro de ellos, “Análisis de Conflicto”, busca una síntesis a partir de su análisis a fin de entender los elementos de la disputa a través de un método denominado “Fact Finding”. Eso implica generar bases de datos que permitirán un aglomerado del conocimiento en cuanto a tendencias para generar vías de intervención.

En suma, técnicas, exclusiones, paradigmas y nuevos enfoques componen esta segunda sección que nos dan a entender el estado del arte de la conflictología. *Conflict Management* puede considerarse como un libro de especialización y de difusión al mismo tiempo. Es un compendio integral que apuesta por nuevas propuestas que sin duda pueden considerarse metodologías innovadoras.



FOTO “Agree”, <https://pixabay.com/es/de-acuerdo-acuerdo-asia-negro-1238964/>