

1



Ministerio de Seguridad

Policía de la provincia de Corrientes



Dirección general de personal y formación policial

Instituto superior de formación policial

Escuela de Suboficiales “Juan Bautista Cabral”



2

Abordaje y resolución alternativa de conflictos

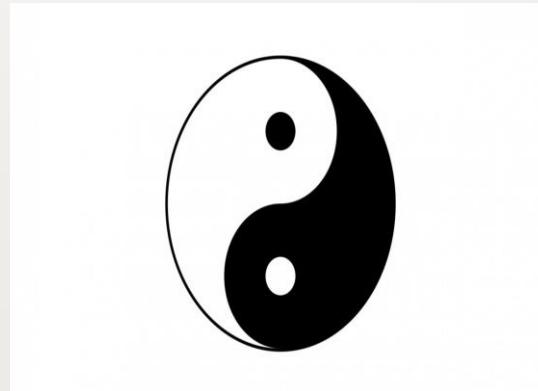
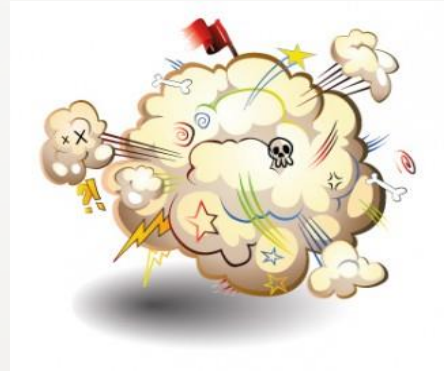
6TO CURSO DE CABOS DE LA POLICÍA DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES

AÑO: 2024

PROFESOR: CESAR EDGARDO ALFONZO

3

Conflicto



4

Stephen Robbins define el conflicto, con estas palabras:

“Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses”



5

Enfoque Tradicional

**(Desde finales del siglo XIX
hasta mediados de la década
de 1940)**

Enfoque de las Relaciones Humanas

**(Desde finales de la década de
1940 hasta mediados de 1970)**

Enfoque Interactuante

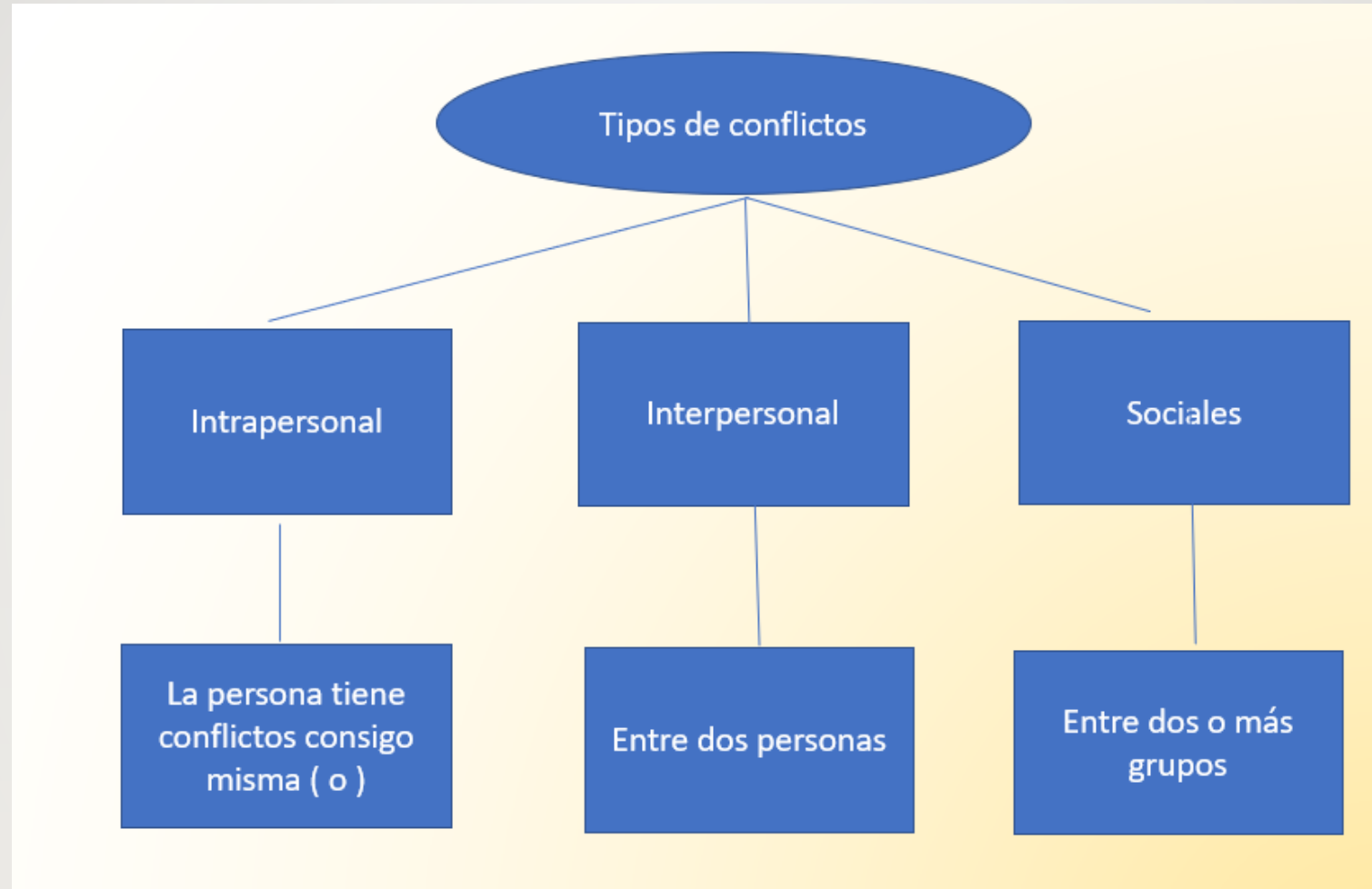
(Perspectiva teórica actual)

6 Diferencias

P r o b l e m a	C o n f l i c t o
<ul style="list-style-type: none">• Molestia o queja.• Hechos encontrados o demostrados.• Asuntos que no se pueden solucionar.• Una situación en la que se observan dificultades.• Incomprensión que se produce en base a un asunto.	<ul style="list-style-type: none">• Desacuerdo entre las partes.• Enfrentamiento por algún motivo.• Contraposición de intereses sociales, económicos o puntos de vista.• Una discusión entre 2 o más personas que no llegan a un acuerdo.• Acuerdos no consensuados de 2 o más grupos de personas.
Hace énfasis en la objetividad.	Hace énfasis en la subjetividad.

7





9

Tipos de Conflictos



10

La interacción acción-reacción entre las partes del conflicto tienen consecuencias, las cuales pueden ser funcionales o disfuncionales dependiendo del desempeño del grupo.

Funcionales

Si el conflicto resulta en una mejora del desempeño del grupo.

Disfuncionales

Si el conflicto resulta en un obstáculo para el desempeño del grupo.

ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DEL CONFLICTO

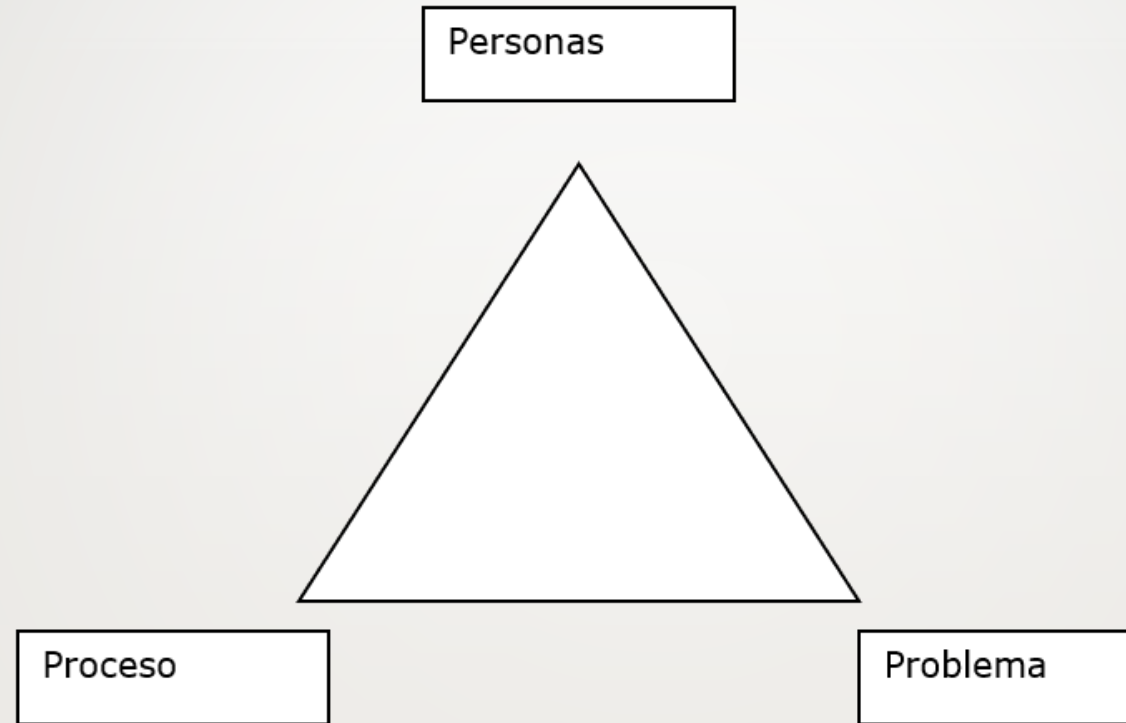
POSITIVOS

- Oportunidad de cambio
- Conlleva un aprendizaje individual y grupal
- Hace salir lo mejor de uno/a mismo
- Desarrolla la creatividad, energía y poder personal
- Aumenta repertorio y habilidades en la toma de decisiones

NEGATIVOS

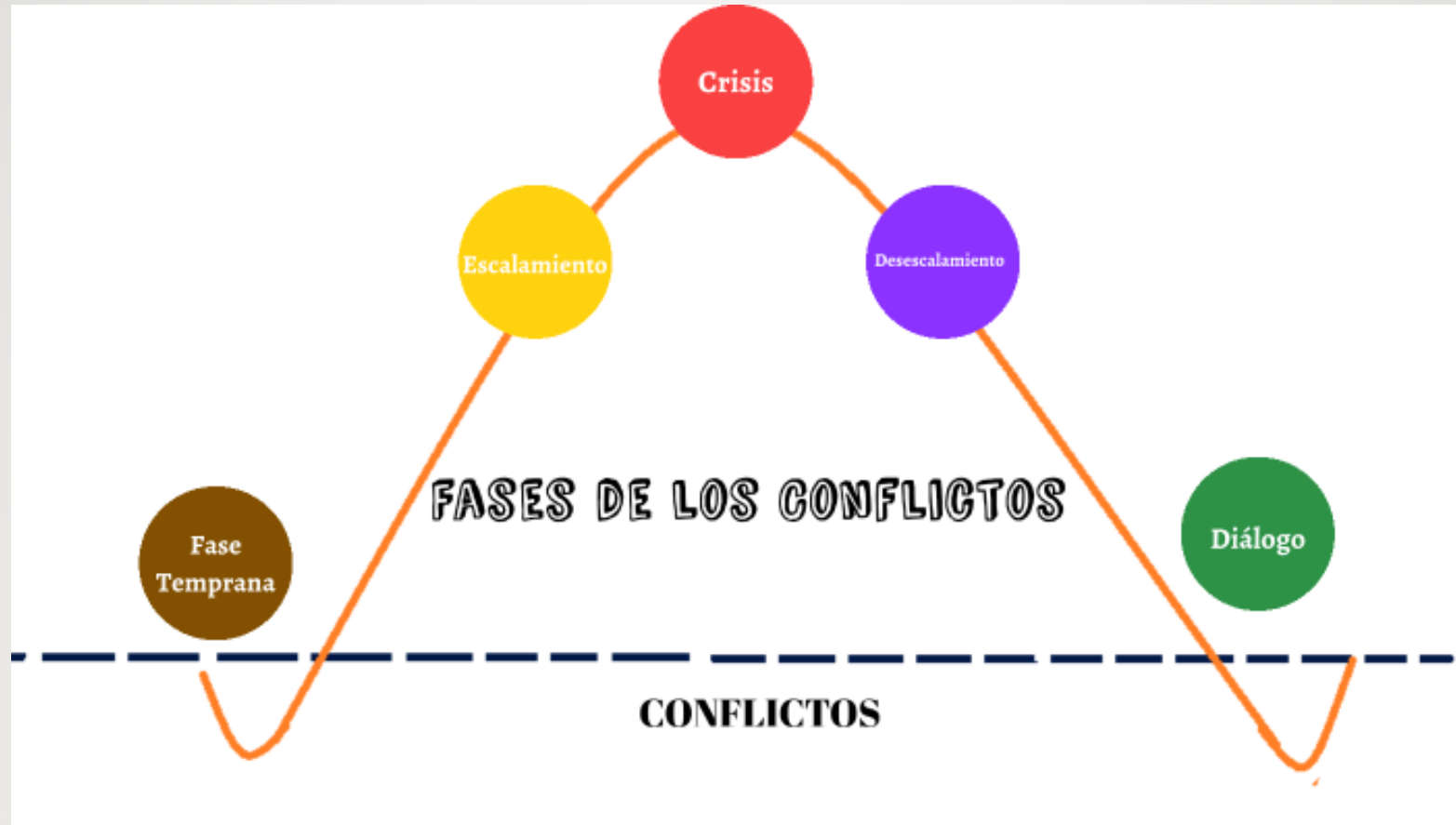
- Provoca sentimientos asociados a las pérdidas
- Puede hacer salir lo peor de uno/a mismo
- Puede provocar procesos destructivos
- Su no afrontamiento y resolución provoca disminución de la autoestima y disminución de habilidades

12 | John Paul Lederach



13



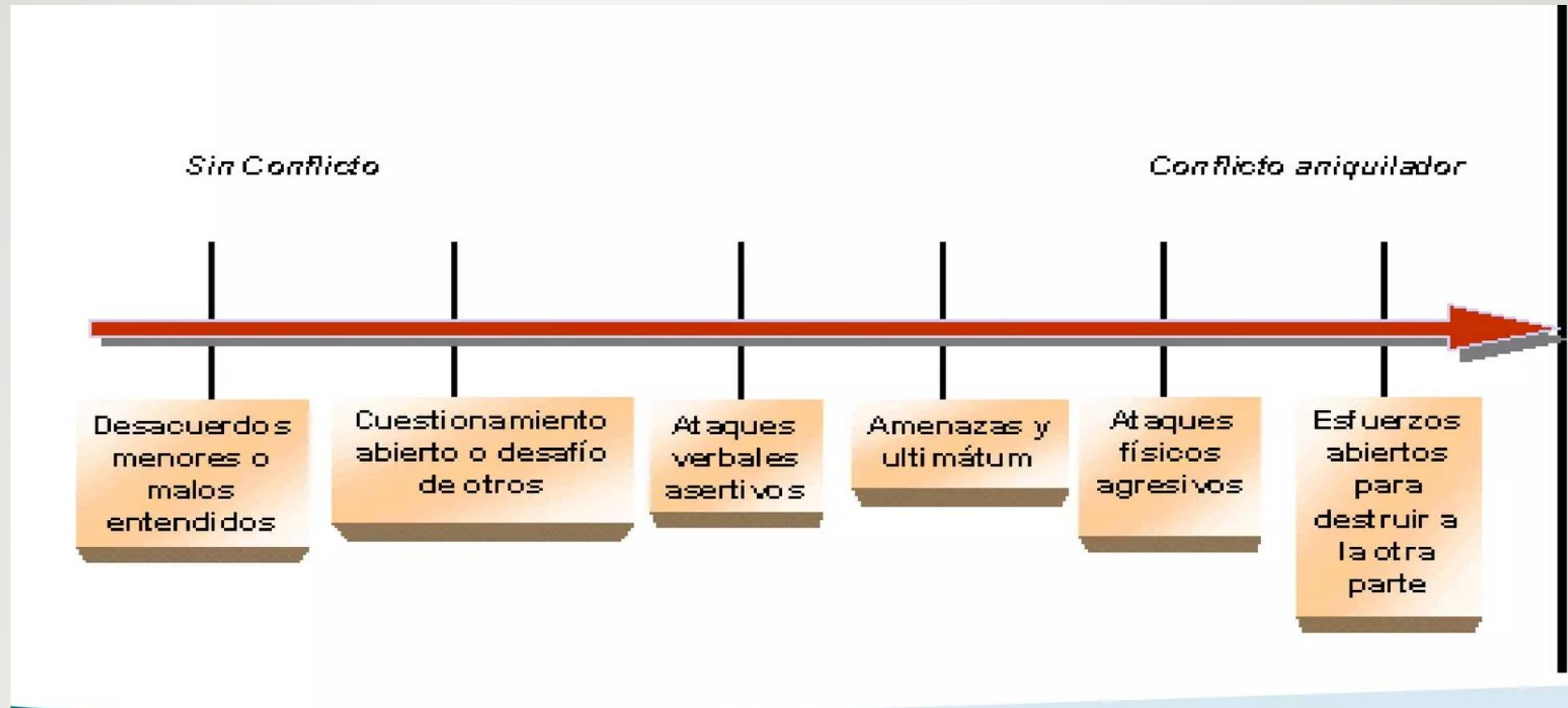


Como las personas afrontan el conflicto



16

Emociones durante el conflicto



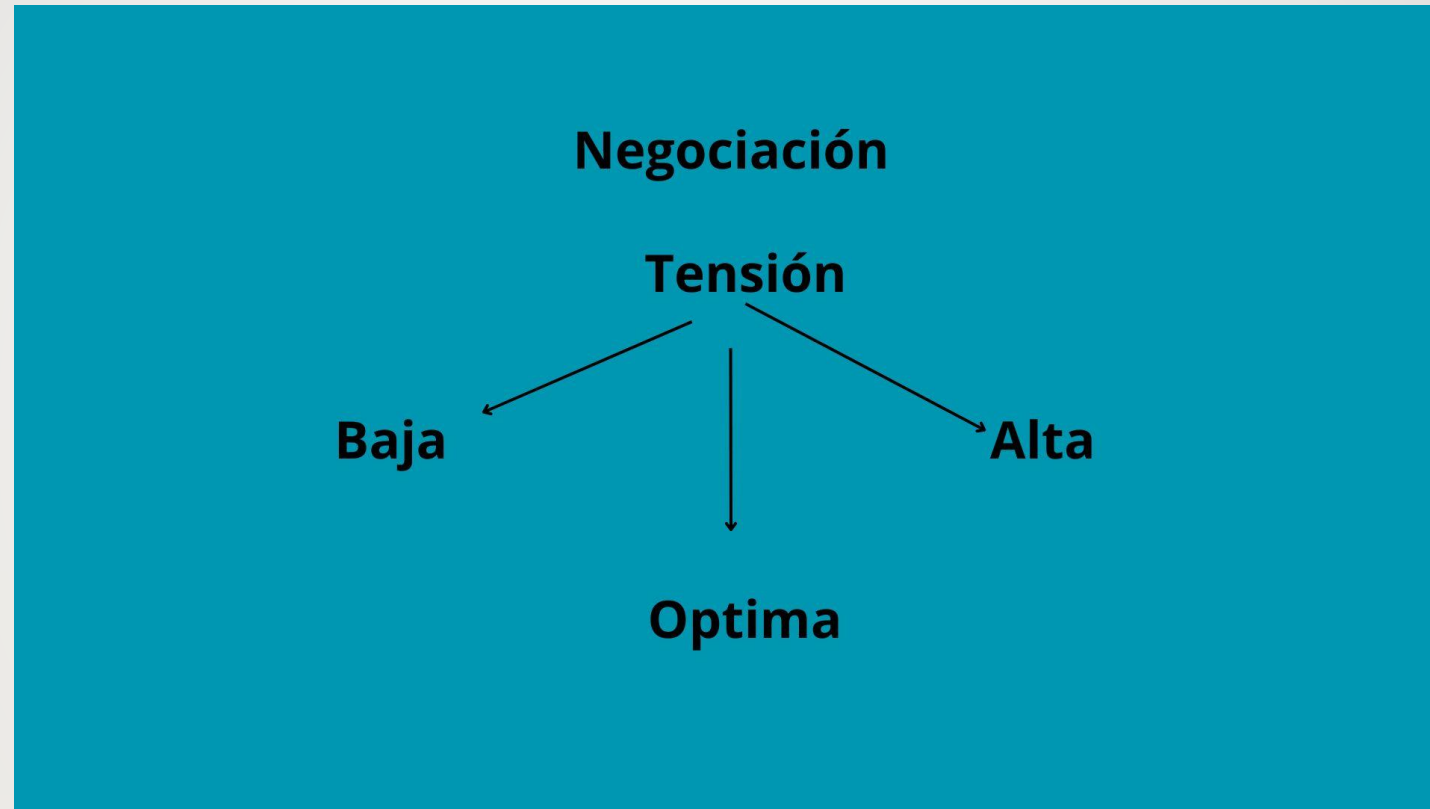
Estrategia	Estrategia sobre la cual se construye la estrategia
Negación	<i>El conflicto no existe porque...</i>
Evitación	<i>El conflicto existe, pero prefiero (debo) evitarlo porque...</i>
Resignación	<i>El conflicto no tiene solución posible porque...</i>
Rendición	<i>La manera de resolver el conflicto es ceder (no asumir) mis intereses porque...</i>
Imposición	<i>La única forma de resolver el conflicto es imponer mi solución porque...</i>
Compromiso	<i>La forma de resolver el conflicto es hacer alguna concesión porque...</i>
Creación	<i>Se puede construir un nuevo marco donde los diversos intereses tengan cabida</i>

La Policía y los Conflictos Públicos

De tal modo, el agente de policía deberá:



19



20

FIN

Muchas gracias por su atención.