# Original (excerpt)

## PUBLIC ORGANISATION PROCEDURES RESEARCH PHASE 1

What do organizations use conflict management for?

For any organization to be effective and efficient in achieving its goals, the people in the organization need to have a shared vision of what they are striving to achieve, as well as clear objectives for each team / department and individual. You also need ways of recognizing and resolving conflict amongst people, so that conflict does not become so serious that co-operation is impossible. All members of any organization need to have ways of keeping conflict to a minimum - and of solving problems caused by conflict, before conflict becomes a major obstacle to your work. This could happen to any organization, whether it is an NGO, a CBO, a political party, a business or a government.

Conflict management is the process of planning to avoid conflict where possible and organizing to resolve conflict where it does happen, as rapidly and smoothly as possible.

Important things to know about "conflict" and "conflict management":

**The differences between "competition" and "conflict"**

"Competition" usually brings out the best in people, as they strive to be top in their field, whether in sport, community affairs, politics or work. In fact, fair and friendly competition often leads to new sporting achievements, scientific inventions or outstanding effort in solving a community problem. When competition becomes unfriendly or bitter, though, conflict can begin - and this can bring out the worst in people.

**Common causes of conflict**

Causes or sources of organizational conflict can be many and varied. The most common causes are the following:

-Scarcity of resources (finance, equipment, facilities, etc)

-Different attitudes, values or perceptions

-Disagreements about needs, goals, priorities and interests

-Poor communication

-Poor or inadequate organizational structure

-Lack of teamwork

-Lack of clarity in roles and responsibilities

**Conflict between individual**

People have differing styles of communication, ambitions, political or religious views and different cultural backgrounds. In our diverse society, the possibility of these differences leading to conflict between individuals is always there, and we must be alert to preventing and resolving situations where conflict arises.

**Conflict between groups of people**

Whenever people form groups, they tend to emphasize the things that make their group "better than" or "different from" other groups. This happens in the fields of sport, culture, religion and the workplace and can sometimes change from healthy competition to destructive conflict.

**Conflict within a group of people**

Even within one organization or team, conflict can arise from the individual differences or ambitions mentioned earlier; or from rivalry between sub-groups or factions. All leaders and members of the organization need to be alert to group dynamics that can spill over into conflict.

**How to identify signs and stages of conflict**

"Disputes of right" and "disputes of interest"

Especially in the workplace, two main types of disputes have been noted (although these two types may also happen in other situations). These are:

"**Disputes of right**", where people or groups are entitled by law, by contract, by previous agreement or by established practice to certain rights. Disputes of right will focus on conflict issues such as employment contracts, legally enforceable matters or unilateral changes in accepted or customary practices. A dispute of rights is, therefore, usually settled by legal decision or arbitration and not by negotiation.

"**Disputes of interest**", where the conflict may be a matter of opinion, such as where a person or group is entitled to some resources or privileges (such as access to property, better working conditions, etc). Because there is no established law or right, a dispute of interest will usually be solved through collective bargaining or negotiation.

# Translation into Spanish:

## INVESTIGACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS FASE 1

¿Para qué usan las organizaciones el manejo de conflictos?

Para que cualquier organización sea efectiva y eficiente en el alcance de sus metas, las personas en la organización necesitan tener una visión compartida de qué quieren conseguir, así como también objetivos claros para cada equipo / departamento e individuo. También necesitas maneras de reconocer y resolver conflictos interpersonales, para que dichos conflictos no se vuelvan tan serios que la cooperación sea imposible. Todos los miembros de cualquier organización necesitan tener maneras de mantener el conflicto al mínimo – y de resolver problemas causados por el conflicto, antes de que se vuelva un obstáculo mayor en tu trabajo. Esto podría sucederle a cualquier organización, ya sea una ONG, una OBC, un partido político, una empresa o un gobierno.

El manejo del conflicto es el proceso de planear para evitar conflictos donde sea posible y organizar la resolución de conflictos donde sucedan, tan rápida y fluidamente como sea posible.

Cosas importantes para saber sobre el "conflicto" y el "manejo del conflicto":

### La diferencia entre "competencia" y "conflicto"

La "competencia" usualmente saca lo mejor de las personas, ya que se esfuerzan en ser las mejores en su campo, ya sea en deportes, asuntos de la comunidad, política o trabajo. De hecho, la competencia justa y amistosa a menudo conduce a nuevos logros deportivos, inventos científicos o esfuerzos sobresalientes en resolver un problema de la comunidad. En cambio, cuando la competencia se torna poco amistosa o amarga, puede comenzar el conflicto – y esto puede sacar lo peor de las personas.

### Causas comunes del conflicto

Las causas o fuentes de conflicto organizativo pueden ser muchas y variadas. Las causas más comunes son las siguientes:

-Escasez de recursos (finanzas, equipamiento, instalaciones, etc.)

-Diferencias de actitudes, valores o percepciones

-Desacuerdos respecto a necesidades, metas, prioridades e intereses

-Mala comunicación

-Estructura organizativa mala o inadecuada

-Escasez de trabajo en equipo

-Escasez de claridad en cuanto a roles y responsabilidades

**Conflicto interpersonal**

Las personas tienen diferentes estilos de comunicación, ambiciones, visiones políticas o religiosas y diferentes bases culturales. En nuestra Sociedad diversa, la posibilidad de que estas diferencias conduzcan hacia un conflict entre individuos siempre está ahí, y debemos estar alertas para evitar y resolver situaciones que resulten en conflictos.

**Conflicto entre grupos de personas**

Cuando las personas forman grupos, suelen enfatizar las cualidades que hacen a su grupo "mejor que" o "diferente de" otros grupos. Esto sucede en los campos del deporte, la cultura, la religión y el área laboral y a veces puede pasar de competencia sana a un conflicto destructivo.

**Conflicto dentro de un grupo**

Incluso dentro de una organización o equipo, los conflictos pueden aparecer a partir de las diferencias individuales o las ambiciones antes mencionadas; o de la rivalidad entre subgrupos o facciones. Todos los líderes o miembros de la organización necesitan estar alertas a las dinámicas grupales que puedan tornarse conflictivas.

**Cómo identificar señales y etapas de conflicto**

"Disputas de derecho" y "disputas de interés"

Especialmente en el área laboral, han sido notados dos tipos principales de disputas (aunque estos dos tipos también pueden suceder en otras situaciones). Ellos son:

"**Disputas de derecho**", en donde las personas o los grupos están autorizados legalmente, por contrato, por previo acuerdo o por práctica establecida a ciertos derechos. Las disputas de derecho se enfocarán en asuntos conflictivos tales como contratos de empleo, asuntos legalmente exigibles o cambios unilaterales en prácticas aceptadas o acostumbradas. Una disputa de derechos es, por lo tanto, usualmente resueltas mediante una decisión legal o arbitraje y no mediante negociación.

"**Disputas de interés**", donde el conflicto puede ser cuestión de opiniones, tales como un individuo o grupo está autorizado a algunos recursos o privilegios (como acceso a la propiedad, mejores condiciones laborales, etc.) Ya que no hay ninguna ley establecida o derecho, una disputa de interés usualmente será resuelta a través de una negociación o convenio colectivo.