

Guia sobre la transformación de conflictos



“El poder transformador de la no violencia
en la juventud es el dialogo”





iars

por una convivencia digna

**Instituto Internacional de Aprendizaje
para la Reconciliación Social**



**Oficina de Derechos Humanos Arzobispado de Guatemala
-ODHAG-**

6ª. Calle 7-70, zona 1
PBX : 2850456 Fax: 232-8384
Correo Electrónico: ddhh@odhag.org.gt
educación@odhag.org.gt
Internet <http://www.odhag.org.gt>.

Guatemala, julio 2004

+ Mons. Mario Ríos Mont C.M.
Coordinador General

Nery Estuardo Rodenas Paredes
Director Ejecutivo

Carlos Alarcón Novoa
Coordinador Area Cultura de Paz

Cristian O. Calderón
Mediación Pedagógica

Jorge Luis Sandoval y Federico Alvarado
Revisión

Gustavo Ortíz y Cristian O. Calderón
Diseño y Diagramación

Ericka Grajeda
Ilustraciones

Mario Paez
Diseño de Portada

Rudy Zapet
Administración financiera

Esta publicación se ha realizado gracias al apoyo de MISERIOR de Alemania.
Tercera Edición. 1,000 ejemplares

Guía sobre la Transformación de Conflictos

Estimados (as) lectores (as):

La Guía que tienen ahora en sus manos tiene como objetivo, ser un instrumento introductorio para la educación en mecanismos para la transformación de conflictos. Todo educador y educadora que quiera incursionar en este campo, o ya cuente con alguna experiencia, la encontrará interesante teóricamente y sobretodo, útil en su quehacer educativo. Lo que se busca es poder asimilar de la mejor manera los contenidos aquí descritos, sus ejemplos y la propia experiencia de ustedes.

¿Cómo está diseñada esta Guía?

Sencillo, trabajamos el contenido de la transformación de conflictos desde tres escenarios: La Escuela, La Familia y La Comunidad. Cada ámbito está relacionado el uno con el otro, pero deben ser tratados de distinta manera.

El primer escenario (escuela) busca guiar al educador y educadora en la mejor manera de identificar, analizar y transformar las diferentes conflictividades que se viven en la comunidad educativa, además propone un enfoque pedagógico para ayudarles a resolver de una forma no violenta, los conflictos a los que se enfrentan diariamente. El segundo escenario (familia) lo tomamos como el punto de partida de la sociedad, por lo tanto es muy importante recordar nuestra tarea como educadores (as) comprometidos (as), en cuanto a buscar un mayor contacto con los padres y madres de los niños, niñas y jóvenes para así, apoyar en la resolución de conflictos de pareja y de otra índole relacionados con la familia. En el último escenario (comunidad) buscamos reconstruir el tejido social que fue desquebrajado por el conflicto armado interno y esto lo hacemos desde una nueva propuesta, lograr rescatar la resolución pacífica de conflictos entre los habitantes de una comunidad. La destrucción del tejido social es evidente al observar los altos índices de violencia en el área rural y urbana que suceden continuamente. Ejemplo de ello es el aumento de los linchamientos después de la Firma de la Paz en 1996.

Por las necesidades que son expuestas en cada escenario, la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG), con el acompañamiento de MISEREOR ALEMANIA, a venido trabajando desde 1998 en la obtención de experiencias, información documental y atención a casos de conflictividad social que en esta oportunidad queremos compartir con ustedes. Es así como llegamos a la publicación de esta guía, la cual viene a sumarse a los esfuerzos de diferentes organizaciones, que al igual que nosotros, buscan contribuir a la reparación de ese tejido social y lograr por lo que siempre luchó Monseñor Juan Gerardi: **GUATEMALA, NUNCA MÁS.**

ÍNDICE GENERAL

Transformación pacífica de conflictos: un reto a la violencia	4
La raíz de la violencia	7
El camino de la no-violencia	10
La comunicación como punto de partida	11
Los conflictos: una situación diaria en nuestra vida	14
Los conflictos pueden ser buenos por dos razones	14
¿Qué es la prevención y la provención de conflictos?	16
Comprender el conflicto	16
Replantear el conflicto	18
Maneras de replantear	18
Generar soluciones innovadoras	18
Ejercicios del tema	19
Lo que otros dicen del tema	23
Formas alternativas de solución de conflictos	25
La negociación	27
Las alternativas	27
Los intereses	28
Las opciones	29
La legitimidad	30
El compromiso	30
La comunicación	31
La relación	32
La conciliación	32
¿Cómo llevar adelante una conciliación?	33
Cuando la conciliación se realiza con las partes por separado	35
Peligros de la conciliación	36
La mediación	37
Características de la mediación	37
Casos en que se recomienda la mediación	38
Casos en que no se recomienda la mediación	39

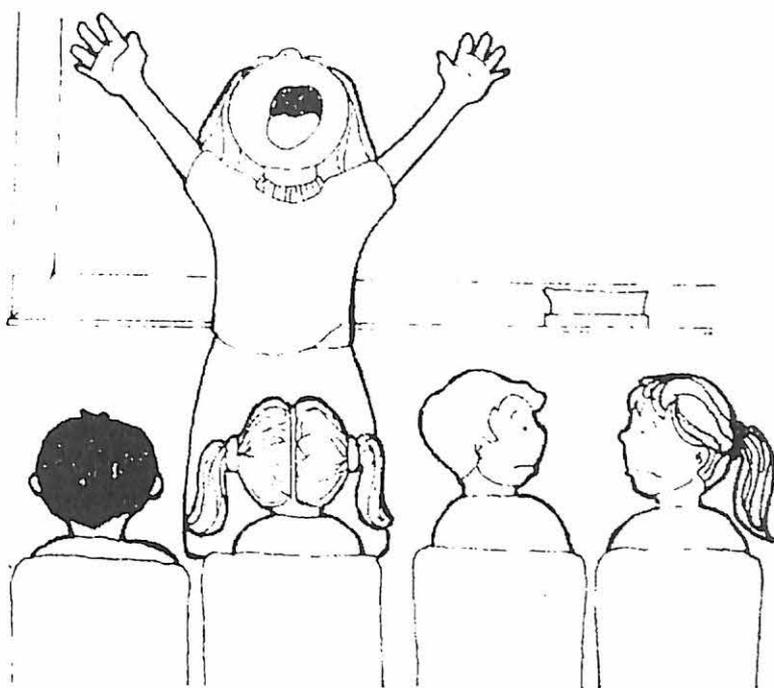
Diferencia con otras formas de resolver conflictos	39
¿Quiénes pueden ser mediadores?	40
Actividad Aprender haciendo	42
Transformación de conflictos en la escuela, la familia y la comunidad	45
En el ámbito educativo	48
Técnica de transformación de conflictos en la escuela	50
Descripción de la técnica	52
Algunas precisiones y consideraciones de principios	53
El conflicto puede ser una oportunidad de cambio	53
Una sugerencia final	54
En el ámbito familiar	55
Algunas sugerencias	61
Actividad Aprender Haciendo	62
En el ámbito comunitario	63
Problemas más comunes de convivencia comunitaria	64
Actividad Aprender haciendo	67
Anexos	69
Bibliografía	74

TEMA 1

Transformación Pacífica de Conflictos. Un reto a la Violencia.

Objetivo:

1. Facilitar concepciones básicas y herramientas sobre la naturaleza de los conflictos y la comunicación, para la puesta en práctica del diálogo y la no violencia en la transformación de los conflictos



iiii CUANTAS VECES LES DIJE QUE NO GRITEN !!!!

Transformación Pacífica de Conflictos. Un reto a la Violencia.

Situaciones tan contradictorias como las que describe la ilustración anterior, suceden a diario en todos los ámbitos de nuestra sociedad (en el centro de educación, la familia, la iglesia, los amigos y amigas, etc.). Es por eso que se hace imperativo y necesario el transformar nuestra realidad. Transformarla a una cultura de paz. Y esto lo podemos lograr en buena parte, a través de la Educación para la Paz.

Ya hemos visto casi por completo todo el proceso que proponemos para iniciar y desarrollar este tipo de educación. Dentro de este proceso, está el que nos ocupa aquí: la transformación pacífica de conflictos. Para lograr esta transformación pacífica, veremos primero ¿cómo son usualmente las reacciones ante el conflicto? Es decir, violentas.

El conflicto y la violencia están por todos lados y no podemos evitar ser afectados por ellos. Todos hemos sido víctimas de la violencia en un momento u otro, pero también todos hemos actuado de vez en cuando de forma violenta. Guatemala tiene abundancia de violencia y conflictos, los cuales han afectado a todas las personas, familias y comunidades.

En otras palabras: la llamada "cultura de la violencia" de la sociedad guatemalteca.

Es lógico que los problemas que surgen de los conflictos bélicos y de la injusticia social afecten también a las comunidades, iglesias e instituciones donde vivimos y trabajamos. Es decir, no se pueden separar los problemas familiares de los demás, que el agravamiento de estos problemas familiares no tienen que ver con la violencia institucionalizada en nuestras sociedades, con el machismo, el militarismo, el racismo y el clasismo.

Percibimos, ya sea personalmente o por los medios de información, cómo la violencia aumenta cada día. Educadores, alumnos, madres y padres son con frecuencia víctimas de agresión y asaltos, pero, lamentablemente, muchas veces son ellos (as) mismos (as) los agresores y generadores de violencia en la comunidad educativa.

Las instituciones educativas, que pueden y deben favorecer un ambiente positivo para detener el avance de la violencia, rara vez encuentran métodos eficaces para mejorar las causas de la misma. La respuesta automática es, generalmente, el regaño, la suspensión u otros medios ocultos de castigo.

En muchos centros educativos aún se practican "castigos disciplinarios" como el ejercicio físico bajo el sol, agredir físicamente al "indisciplinado", etc. En una frase que podría representar la consecuencia en la actitud de los alumnos y las alumnas: "el fuego se combate con fuego" ¿qué otra frase ejemplifica esta situación?

Cuando respondemos a la violencia del niño (a) con métodos que son en sí mismos violentos, estamos confirmando en ese niño (a) la noción de que la violencia es un método aceptable, e incluso preferible, para resolver los problemas cotidianos que se nos presentan en el aula y en la vida en general.

Esta respuesta niega la humanidad del niño (a). Tampoco contribuye a salir de los patrones negativos de conducta pues simplemente le indicamos que somos nosotros quienes tenemos el poder.

La niñez y la juventud, especialmente los más pequeños, generalmente aprenden más con **nuestro ejemplo** que con nuestros sermones y castigos. La enseñanza del comportamiento moral no es tanto un asunto de qué decimos, sino más bien de **¿cómo actuamos?**. Lo que decimos tiene importancia en la medida en que coincida con nuestras actuaciones.

Esto más bien enseña no que la violencia es mala, sino que hay que conseguir el poder para ejercerla. ¿qué opina usted?

Hemos hablado del reto que le planteamos a la violencia y precisamente por eso, es prioritario conocer la base, el origen, es decir...

LA RAÍZ DE LA VIOLENCIA

Eliminar o «resolver» una crisis inmediata, es como cortar la mala hierba sin arrancar la raíz. Y la raíz de la violencia se encuentra a menudo en lo más profundo de nuestra cultura, por ejemplo, en el énfasis que damos al concepto ganador/perdedor; en la identificación que hacemos entre el varón y la violencia; en fomentar la competencia en la educación, en las críticas negativas que escuchamos mil veces al día en el aula, corredores y patios de cualquier escuela (o centro de educación) del mundo; en el regaño y castigo físico como método de enseñanza, etc.

La niñez y la juventud tienen la característica de ser: abiertos, espontáneos, cooperativos y a autoestimarse, no cuando les decimos que lo hagan, sino cuando son parte integral de una comunidad en la que prevalecen estas cualidades. Es en esta atmósfera donde descubren los mejores caminos para relacionarse entre sí y consigo mismos. Por lo tanto, perdemos el tiempo si les predicamos que la violencia es mala o equivocada; primero, debemos crear un ambiente positivo en el cual la violencia esté totalmente fuera de lugar y en el que nuestras actuaciones se conviertan en ejemplos constructivos.

No se trata pues, de crear un ambiente saturado de paternalismo, de dar todo servido, más bien es de estimular la visión de los niños, niñas y jóvenes hacia el tratamiento y resolución no violenta, de los conflictos que se le presenten en cualquier ámbito.

La mayoría de todos y todas hemos escuchado decir que: "una persona inteligente aprende de sus errores, una sabia, aprende de los suyos y de los demás" ¿qué le agregaría usted a esta frase?

Crear un ambiente amistoso y cálido no significa que vayamos a crear una atmósfera sobreprotegida que incapacite a confrontar el mundo real. Cuando se le da importancia a los valores y se estimula la participación, los niños, niñas y jóvenes se tornan mucho más capaces de enfrentar, de manera creativa y conciliadora, cualquier situación que surja, tanto dentro como fuera del aula.

Tenemos que aprender a ver los conflictos positivamente, muchas veces maduramos mejor como resultado de conflictos, especialmente cuando aprendemos a manejarlos de manera constructiva.

Insistimos mucho en afirmar que los conflictos son necesarios (además de inevitables), y que NO son necesariamente malos. En donde realmente se basa el reto es en evitar la violencia como única opción y/o consecuencia de los mismos. Además, se agrega el "no querer darse cuenta de cuán partícipes somos en la generación de la violencia. Para analizar esto con un poco de humor realista, veamos lo siguiente:



LO HEMOS ANIMADO...



LO HEMOS AYUDADO A FIJARSE METAS



LE HEMOS CONFERIDO RESPONSABILIDADES...



Y LO HEMOS ORIENTADO...



LE HEMOS ENSEÑADO
A DISTINGUIR A LAS
PERSONAS...

Y LO HEMOS ANIMADO
A SER INDEPENDIENTE



De igual manera, la intención no es únicamente de auto criticarnos, más bien, es de analizar nuestra vida diaria como sociedad y empezar a pensar y crear propuestas de "transformación". ¿qué opina usted?

Probablemente sea duro hacernos la pregunta ¿cuántas veces hemos asumido parte del papel que desempeña el padre en la caricatura? Y puede que no sola o necesariamente con nuestros hijos (as), sino con cualquier persona con la que tengamos relación. Sin embargo, es bueno "saber donde estamos parados", como se suele decir.

Entonces, la pregunta del millón ahora mismo sería ¿Qué podemos hacer? Y la respuesta es que: primero lo primero...

EL CAMINO DE LA NO-VIOLENCIA

La no violencia es genuinamente representada y propuesta por uno de los Grandes de la Historia: Gandhi. Por lo que hacemos el abordaje de la no violencia a partir de algunas reflexiones suyas, de su libro «Todos los Hombres somos Hermanos»:

«La no-violencia es la fuerza más grande que la humanidad tiene a su disposición. Es más poderosa que el arma más destructiva inventada por el hombre. La destrucción no corresponde ni mucho menos a la ley de los hombres

Hay que distinguir entre el hombre y sus actos. Puede muy bien pensarse en una oposición y en un ataque a un sistema. Pero querer atacar directamente al autor de ese sistema equivale a querer emprender un ataque contra uno mismo ¿no nos ha hecho Dios idénticos? ¿no somos todos hijos de un mismo y único Creador?. Y en cuanto tales, ¿por qué no nos vamos a atrever a afirmar que los poderes divinos que hay en nosotros son infinitos?. Violentar a un solo ser humano es profanar esos poderes divinos y perjudicar, no sólo a ese adversario, sino a toda la humanidad, a través de él.

La no-violencia es un principio universal que debe triunfar incluso en la adversidad. Su eficacia puede medirse precisamente cuando hay que enfrentarse con un ambiente hostil. Nuestra no-violencia no conduciría a nada si su éxito tuviera que depender de la buena voluntad de las autoridades que nos gobiernan.

Les he dejado decir a algunos amigos que la verdad y la no-violencia estaban fuera de lugar en la política y en los demás asuntos temporales. No es esa mi opinión. Yo no empleo esos medios para asegurar mi salvación personal. Procuro servirme de ellos en todas las ocasiones de mi vida diaria.

No se puede ser no-violento de verdad y permanecer pasivo ante las injusticias sociales».

«La no violencia es un instrumento al alcance de todos: niños, jóvenes o adultos, con tal que crean efectivamente en el Dios del Amor y saquen de esa fe un amor igual para con todos. Si se acepta la no-violencia como ley de vida, afectará a todo el ser y no sólo a unos cuantos actos aislados.

Si queremos llegar a ser no-violentos, hemos de desear no tener en la tierra nada más que lo que tienen los más pequeños del mundo. Adoptar el principio de la no-violencia obliga a separarse de toda forma de explotación».

Es pues, la no-violencia, el medio ideal para educar para la paz, el punto de partida para resolver los conflictos que afrontamos a diario, es un alto a la violencia, es el inicio de una cultura de paz.

Que mejor respuesta que las palabras mismas de Gandhi. El primer paso que podemos dar para construir una cultura de paz, es evitar la violencia. Ahora nos podríamos preguntar ¿cómo logramos ser no violentos?

Ha escuchado la expresión: "la violencia genera más violencia" Pues en Guatemala, como en la mayoría del mundo, no es muy difícil encontrar ejemplos de ello ¿verdad?

LA COMUNICACIÓN COMO PUNTO DE PARTIDA

Una buena comunicación, es decir, una comunicación real (de doble vía), es el inicio a la no violencia, a la transformación pacífica de conflictos y a la educación para la paz.

Y ¿cuál es el punto de partida de la comunicación?

Desde el momento de su concepción la niña o niño inicia el conocimiento de su entorno. Escucha sonidos, siente el calor, percibe el rechazo o aceptación, se mueve, pero también inicia su percepción de los aspectos emocionales, de la tranquilidad o ansiedad de la madre, del amor o desinterés. Entra en contacto pleno con el mundo y desde ese preciso momento se inician sus relaciones de comunicación. No requiere pronunciar palabra alguna. Sus sentidos le relacionan plenamente.

La comunicación no se da únicamente a través del lenguaje verbal, también por el lenguaje corporal, simbólico, visual, de proximidad, etc. somos seres comunicativos, siempre comunicamos algo.

Durante los primeros años no sólo desarrolla la capacidad de comprensión y expresión verbal, sino que inicia un acelerado reconocimiento de imágenes visuales y auditivas (los gestos, los rostros más comunes, los sonidos, los movimientos del cuerpo, los lugares, los estados de ánimo...) y sus significados y valoraciones sociales. Es decir su percepción no se reduce a las palabras. La palabra es apenas uno de los medios que le ayudan a relacionarse con el entorno. Aprende a vivir mediante su cuerpo, lo conoce, lo explora y se relaciona con el ambiente mediante la comunicación.

La comunicación es tan innata en el ser humano, como sus mismos derechos. Pero...

¿De qué forma se desarrolla la comunicación en el ámbito social?

La comunicación es el medio por el cual nos apropiamos del mundo, de las situaciones históricas dentro de las que nacemos: cultura, relaciones, valores y principios, derechos y responsabilidades, de los temores, etc.

Es la vía para convertirnos en seres socialmente reconocidos; por la que logramos expresarnos como personas, como seres humanos; con la que obtenemos reconocimiento y la reafirmación de nuestra identidad, confirmando nuestra pertenencia a un grupo.

El proceso de socialización nos prepara para «insertarnos» en un mundo preexistente en el que encontramos formas ya determinadas de ver la vida, actividades laborales ya definidas, tendencias políticas, una organización social y económica, formas de comunicación, significaciones y valoraciones sociales, roles para mujeres y hombres, roles para niños y niñas, etc.

Sin embargo, socialmente, esta comunicación está centrada en los adultos. Son ellos y ellas, somos nosotros y nosotras "los que sabemos como comunicarnos".

Se ve a la niñez y juventud como seres que sólo aprenden lo que se les dice y lo que se les manda, desde fuera, "desde arriba". Se les ve tradicionalmente sin la madurez necesaria para plantear sus sentimientos e ideas; además, sin ser poseedores de la verdad, se sobreentiende que están inclinados a la equivocación.

Un ejemplo al respecto: las tradiciones en Guatemala, son mantenidas de generación en generación a través de la comunicación. Las propias tradiciones son comunicación. Y éstas sobreviven gracias a ello, no importando qué tan complicado sea el contexto, sino ¿cómo explicarse la continuación de toda una identidad cultural, social y étnica, a través de más de 500 años de exclusión social?

Por ello, la sociedad ha planteado el uso de la imposición y la fuerza para «ayudar» al niño y niña a combatir sus instintos y lograr el adecuado aprendizaje de lo que socialmente debe ser y hacer.

Según Ivania Ayales: *“el problema más profundo de la comunicación vertical y autoritaria no es sólo que se impone la palabra, sino con ella una manera de concebir la realidad, de resolver los problemas; una relación con la naturaleza y entre mujeres y hombres marcada por la exclusión y el dominio; un estilo de vida, una visión del mundo. No se trata sólo de la imposición de ideas aisladas, sino de toda una cultura. Siempre detrás del uso de la palabra existe una situación de poder. En nuestras sociedades ese poder está determinado por la condición de clase, de género, el nivel académico, el grupo étnico, etc.”*

Dentro de la comunicación, resalta la importancia de “las palabras”. Nuestro futuro y nuestro mundo pueden cambiar a través de ellas.

Para muestra, un botón:

PALABRAS QUE NO SE OLVIDAN

«¿Eres tonto? ¿Acaso no puedes hacer nada bien?» Una mujer dijo estas palabras a su hijo pequeño por el simple hecho que el niño se había alejado unos cuantos metros de ella. Y las dijo a tal volumen, que todos los que estaban a su alrededor se volvieron a mirarlo. Avergonzado el niño regresó cabizbajo y con los ojos llorosos al lado de su madre.

Quizá fue un incidente sin importancia, pero incidentes como éste a veces se recuerdan mucho tiempo. Aunque esas palabras poco signifiquen para quien las pronuncia, puede tener profundas consecuencias.

Hace poco me contó una historia un hombre llamado Malcolm, de 48 años, quien en sus últimos 24 ha sido escritor profesional. He aquí su remembranza: Fui un niño excesivamente inseguro y tímido. Tenía muy pocos amigos y confianza en si mismo. Un día de octubre de 1965, su maestra de lengua y literatura en la escuela, les asignó una tarea a él y a sus compañeros, tenían que escribir un capítulo de la novela «Matar a un ruiseñor», que sería la continuación del final de la novela.

Malcolm redactó el capítulo y lo entregó a la profesora. Hoy en día no recuerda nada en especial de lo que escribió ni tampoco la calificación que le dio la maestra. Lo que si recuerda -lo que nunca olvidará- son las dos sencillas palabras que ella anotó en el margen de la hoja: «Bien escrito». Dos palabras que cambiaron el rumbo de su vida.

«Después de leer la nota, me fui a casa y escribí un cuento; era algo que siempre había querido hacer, pero de lo que jamás me consideré capaz hasta entonces»

«¿Eres tonto?, ¿Acaso no puedes hacer nada bien?» VRS. «Bien escrito».
Son unas cuantas palabras pero pueden cambiar una vida.

Resumen de «Palabras que no se olvidan» de Bob Greene

¿Será esto realmente aprendizaje? ¿es simplemente transmisión de patrones de comportamiento?, ¿cuál considera que es la diferencia?

¿Qué le pareció la lectura?

Ahora imagínese la misma situación con la caricatura que vimos en las páginas 8 y 9.

¿cuáles serían allí las palabras de aliento para con el muchacho?

Algo que se vislumbra fácilmente, es la forma tan autoritaria de comunicarse hoy en día. ¡haz esto! ¡no hagas esto otro! ¡silencio! etc. Esto tiene un significado directo en los niños y niñas.

Los procesos de comunicación tienen sus particularidades y expresan las características de las relaciones entre personas adultas, niños, niñas y jóvenes. Luis Guerrero plantea dos postulados sobre los que descansa el proyecto familiar que definen las relaciones de comunicación entre niñas, niños y adultos:

1) La autoridad como fuente de poder y de verdad.

Si la niña o el niño quiere lograr éxito y progresar en la sociedad deberá seguir «al pie de la letra» las instrucciones que las personas adultas le plantean y para ello deberá aprender que:

- La autoridad nunca se equivoca, niñas y niños sí.
- La autoridad tiene la razón porque tiene el poder
- La autoridad sabe lo que es bueno, niñas y niños no.
- La autoridad es la que enseña, niñas y niños no.

Este planteamiento privilegia la razón sobre el sentimiento, anulando la posibilidad de comprender lo que niñas, niños y jóvenes sienten y piensan como algo válido.

2) La obediencia como condición de logro.

El reconocimiento de la autoridad también debe implicar su obediencia. Por lo tanto niñas, niños y jóvenes deberán aprender a:

- Obedecer aunque no estén de acuerdo con lo que les dicen.
- Repetir la respuesta correcta, es decir, la verdad oficial.
- Sentir que serán apreciados y apreciadas si lo hacen, y rechazados si no lo hacen
- No averiguar si existen otras respuestas posibles
- Identificar su voluntad con la de sus padres
- No interpretar que está sometido a una voluntad ajena

De aquí nacen muchos roles calificativos como un niño o una niña obediente, es bonita (o) porque no molesta, no habla, no juega, sólo ve televisión, no contesta, etc. Ahora sí, un niño o niña mala, es quien hace todo lo contrario.

¿Cómo es entonces, ser niño y niña en nuestra sociedad?

Ser niño, niña y joven, lamentablemente, descalifica socialmente. Es callarse y atender, ponerse límites a la participación y a la opinión, es quedarse con todo adentro, ocultar lo que uno es y lo que desearía ser y adoptar esa visión del mundo que se les inculca. Ser únicamente receptor y no emisor reconocido y respetado. Nuestro mundo adulto irrumpe en su mundo en formación y le imprime su sello. Pero como nosotros, los adultos, llegamos a aceptar y a ver como normal una relación que nos anuló en nuestras potencialidades, vemos normal como nos relacionamos en la actualidad con los niños, niñas y jóvenes.

Es quizá esta relación una de las principales causas que generan conflictos tanto en el seno familiar, escolar y en todas las actividades de nuestra vida. Si los miedos los creamos y los comunicamos las personas a partir de nuestra cultura, nosotros y nosotras mismas estamos en la capacidad de cambiar esta situación.

Ya que se logró resolver y transformar la comunicación en la sociedad, nos quedaría otro factor muy importante, como lo es el "no negar a los conflictos"...

LOS CONFLICTOS: UNA SITUACIÓN DIARIA EN NUESTRA VIDA

¿Por qué NO negarlos?

Ya que por nuestra naturaleza, todos somos iguales en derechos y obligaciones pero no somos idénticos, ni nos encontramos en las mismas condiciones. Todos tenemos diferentes formas de pensar, sentir y actuar, tenemos diferentes escalas de valores y desde la posición que tenemos en nuestra comunidad o el papel que desempeñamos en un grupo, asumimos diferentes intereses personales o de grupo. Es por eso que en algunos momentos es normal que entremos en conflicto con otras personas o grupos.

Los conflictos existen entre todas las personas, gobernantes y gobernados, empleados y empleadores, maestros y estudiantes, esposo y esposa, papá y mamá, hijas e hijos, etc., hasta dentro de nosotros (as) mismos (as). Sin embargo, aún cuando los conflictos aparecen diariamente en nuestra vida, no hemos aprendido a resolverlos de una manera constructiva, justa y no violenta.

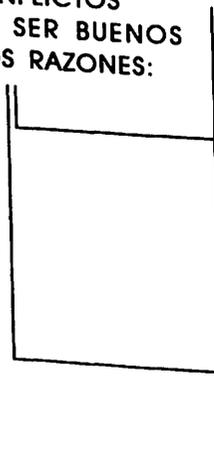
Es importante reconocer que las diferencias son experiencias que están presentes en nuestra vida diaria, sin embargo, para mucha gente son vistos como algo negativo que debe evitarse, por eso, cuando surge un problema buscamos evitarlo y huir.

Es necesario ver el conflicto como algo que se puede transformar en positivo porque nos puede hacer crecer y tener mejores relaciones con los demás. El uso de la violencia cambia la naturaleza del conflicto agregando otros factores, a veces más perjudiciales que los del conflicto original.

Realmente es de preocuparse cuando NO hay conflictos. porque eso supondría que "no está pasando nada" ¿qué opina usted?

Pese a la negatividad que usualmente genera el enfrentarse a un conflicto, vemos que...

**LOS CONFLICTOS
PUEDEN SER BUENOS
POR DOS RAZONES:**



Porque no podemos negar que vivimos en un mundo plural, con costumbres, religiones, culturas, formas de pensar, vestir y actuar diferentes. El convivir en esa diferencia hace que existan desacuerdos y diferencias.

Se considera que sólo confrontando los hechos opresores y las estructuras injustas, la sociedad puede avanzar hacia mejores modelos de convivencia y crecimiento. De ahí que se vea el conflicto como una palanca de transformación social.

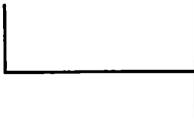
A pesar de que los conflictos son "una situación diaria en nuestra vida", es importante definir algunos conceptos:

Conflicto:



No toda diferencia o discusión es un conflicto. Éste sólo se presenta cuando en una discusión o diferencia hay una rivalidad de intereses y/o valores en contradicción. Un conflicto puede ser latente cuando la diferencia entre intereses o partes no se percibe claramente o no se pone en evidencia a pesar de que está allí.

Transformación de conflictos:



Este término está orientado al proceso y no solamente hacia resolver el final de una determinada crisis. En este caso, las acciones están dirigidas a lo profundo del conflicto, como lo estructural, lo cultural y las relaciones de largo plazo.

La riqueza de aplicar el término «transformación», cuando se habla de conflictos es que, a nivel descriptivo define los elementos que intervienen en el conflicto explicando que el conflicto afecta y cambia las cosas en direcciones que pueden llegar a ser constructivas o destructivas. A nivel prescriptivo, considera una visión más integral de los procesos del conflicto *«ya que tiene que ver con estructuras sociales más amplias, con el cambio y el movimiento hacia un espacio social abierto a la cooperación, a las relaciones justas y a los mecanismos no-violentos de tratamiento de conflictos o hacia lo que se podría entender como relaciones cada vez más pacíficas»* (Curle, 1990)

La transformación de conflictos ha de desarrollar una acción global para afrontarlos, en la que se incluyen elementos orientadores tales como:

- a) Tener una perspectiva integradora de la transformación a largo y corto plazo.
- b) Establecer las condiciones para trabajar por alcanzar la paz.
- c) Asumir el desafío de construir una base social de la paz.

Ya que estamos hablando de la "transformación de conflictos", veamos...

¿QUÉ ES LA PREVENCIÓN Y LA PROVENCIÓN DE CONFLICTOS?

Casi siempre hablamos que es mejor prevenir conflictos, actuar antes de que estos exploten y se manifiesten de una forma más dura. Sin embargo, este término puede tener implicaciones negativas como: no hacer frente al conflicto, no analizarlo ni ir a sus causas profundas.

De ahí que hablaremos de la **provencción** de los conflictos, como el proceso de intervención ante la crisis, que nos lleve a descubrir:

Prevención: es el conjunto de decisiones y disposiciones que se toman para evitar un riesgo.

Provencción: es tomar acciones, medidas, cuando una cosa se origina de otra. En este caso, una acción tras un conflicto.

1. Una explicación adecuada de todos los aspectos que intervienen en un conflicto, incluyendo su dimensión humana y no sólo las condiciones que influyen en el entorno conflictivo.
2. Un conocimiento de los cambios estructurales, necesario para eliminar sus causas.
3. Una actitud que fomente condiciones que permitan un ambiente adecuado de convivencia y de relaciones cooperativas para disminuir el riesgo de nuevos conflictos, solucionando las contradicciones antes de que éstas lleguen a convertirse en reacciones agresivas y violentas que puedan atentar contra la dignidad de las personas.
4. La provencción nos permitirá practicar y desarrollar una serie de habilidades y actitudes para enfrentar los conflictos de una manera no violenta y cooperativa.

Generalmente se dice "hay que prevenir para no lamentar". Agregariamos: "siempre y cuando esto no signifique huir del conflicto".

Entonces, ante un conflicto hay que hacerle frente. Buscamos la transformación del mismo. Y para ello que mejor que iniciar por...

COMPRENDER EL CONFLICTO

Para transformar el conflicto hay que comprenderlo. En la estructura del conflicto intervienen tres elementos que será necesario separar al momento de enfrentarlo: personas, proceso y problema.

Personas:

1. Implica ver quiénes están involucrados en el conflicto, su papel e influencia.
2. Tener en cuenta que cada persona tiene valores, intereses, necesidades y perspectivas que marcan su forma de encontrar solución a las distintas circunstancias.
3. En un conflicto se debe proteger la dignidad humana.
4. Es muy importante separar a la persona del problema.

Proceso:

1. Para ubicar la magnitud del conflicto se puede preguntar ¿qué se añadió?, ¿qué ideas extremas existen entre grupos?, ¿qué actividades han aumentado el conflicto?

2. Se requiere poner atención a la comunicación: ¿qué tipo de comunicación se está dando?, ¿quién habla, a quién, cómo, cuánto y por qué?, distorsiones en la comunicación y propuestas para mejorarla.

3. Cuando más intenso es el conflicto, peor es la comunicación: se cierra uno en su postura y tiende a escuchar menos al otro. Se forman ideas falsas de la otra persona o se le insulta, se generaliza el problema y aumentan los conflictos. Se echan culpas y se busca a otros para apoyarse: se habla de él y no con él.

Problema:

Aquí se trata de buscar la base del conflicto, ¿cuál es el problema central?. Para ello, aunque se den como un todo separado, vamos a diferenciar entre:

1. Actitudes innecesarias: mala comunicación, estereotipos, desinformación, mal entendimiento del propósito y del proceso.

Un primer paso para enfrentar los conflictos, que parece simple pero no siempre hacemos, es calmarse: estando enojados nos es imposible pensar o comunicarnos con claridad y de forma afectiva, por lo general decimos y hacemos cosas que agravan el conflicto y nos olvidamos de una actitud justa.

Cayendo de nuevo al tema central: "transformación de conflictos", a continuación presentamos una escalera con los pasos para la transformación de conflictos (según Jean Paul Lederach):

- Si es necesario, rectificar la forma de solución elegida.
- Evaluar los resultados.
- Poner en práctica esa forma de proceder.
- Elegir una forma de proceder.
- Explicar las razones de esas alternativas y evaluar sus consecuencias.
- Explorar distintas alternativas de solución.
- Describir lo que sucede y analizarlo.
- Identificar el conflicto.

Algunos consejos para la transformación de los conflictos son:

REPLANTEAR EL CONFLICTO

Todas las personas conciben el conflicto desde su punto de vista, desde donde les afecta y lo palpan. Abrirse a otras percepciones del problema aumentará las posibilidades de solución. De lo que se trata es replantear el conflicto, es decir, tratar de verlo en un marco distinto, desde otro ángulo, ampliando el punto de vista personal. De ahí la importancia de una tercera persona que ayude a las personas en conflicto a encontrarle soluciones.

En cuanto al aporte de la educación, es aquí donde se debe desarrollar la capacidad de "Movilidad Perceptiva", es decir, ver desde varios puntos de vista la misma situación.

Y ¿cómo podemos hacerlo?

Maneras de replantear:

1. Valorar la importancia justa que el problema tiene para las partes.
2. Insistir en lo que las partes tienen en común.
3. Enfocar el problema en términos de puntos concretos, manejables, con optimismo y sin personalismos ni generalizaciones.
4. Buscar ponerse en el lugar del otro..
5. Enfocar el conflicto según las posibles soluciones.

Ya al replantear el conflicto, el siguiente paso es...

Generar soluciones innovadoras:

1. Un problema se agrava y se estanca por apoyar una única solución. La clave está en la capacidad para generar nuevas alternativas para responder de manera innovadora al conflicto.
2. Proponer cuantas soluciones sean posibles antes de valorarlas o establecer aquella que resuelva el problema o comprometerse a aceptarla. Lluvia de ideas, analizar soluciones de casos semejantes.
3. Pensar soluciones que puedan satisfacer los intereses de la otra persona o grupo
4. Animar a las partes en conflicto a que enfoquen sus sugerencias de forma positiva, lo que les gustaría proponer o lograr, lo que están dispuestos a hacer y lo que quieren.

Actividad de Aprendizaje:

Es muy importante entonces desarrollar la capacidad de observar una situación desde varios puntos de vista. Para poner en práctica el replanteamiento de los conflictos, les presentamos un ejercicio llamado «Tomar Partido: juego de roles» en las siguientes páginas. Con esta actividad, las personas podrán ponerse en los zapatos del otro, como se dice comúnmente, y luego hallar las mejores alternativas de resolución.

Propósito: Hacer que los jóvenes sean más conscientes de las situaciones de la vida cotidiana en las cuales haya necesidad de defender los derechos de los niños; alentar a los jóvenes a practicar la habilidad de exigir sus propios derechos, y los derechos de otros.

Materiales: Copias de las cartas de dramatización de **Tomar partido** (ver más adelante).

Procedimiento:

Primer paso: Haga que los jóvenes formen grupos de seis. Asigne a cada grupo uno de los tres argumentos disponibles.

Segundo paso: Dentro de cada grupo de seis, a tres personas se les da a leer la carta del Papel **A**, y a tres se les da la carta del Papel **B** (del mismo escenario). Las **A** y las **B** leen sus cartas por separado, y discuten la situación y lo que podría decir y hacer el personaje descrito.

Tercer paso: Haga que los jóvenes elijan a alguien de su grupo de tres para desempeñar el papel descrito. Si fuera necesario, el actor escogido puede pedir que uno o ambos de los restantes miembros del grupo desempeñe un papel «secundario».

Cuarto paso: Los argumentos se representan uno por uno, para que todo el grupo los vea.

Quinto paso: Después de que se represente cada papel, débatalo con todo el grupo:

- (Para la persona cuyo papel fue el de negar los derechos de un niño) ¿Qué fue lo fácil o lo difícil de su papel?
- (Para la persona cuyo papel fue defender los derechos del niño) ¿Qué fue lo fácil o lo difícil de su papel?
- ¿Qué medios de defender derechos pareció funcionar mejor?
- ¿Hubo algunas estrategias usadas que no parecieron funcionar muy bien?
- ¿Te has encontrado situaciones como éstas en tu propia vida?
En la vida real, ¿te sería posible defender tus derechos como en esta actuación?
- ¿Fue más fácil defender tus propios derechos, o los de otra persona?

Variación: A los jóvenes se les puede pedir que escriban sus propias situaciones dramatizadas que sean de importancia para sus propias vidas. Tenga presente que algunas situaciones de negación de derechos que a los niños les pueden resultar familiares resultarían demasiado sensibles para debatirlas o escenificarlas en un grupo (por ejemplo, el abuso sexual o la tortura).

Seguimiento: Cuando planifique un plan de acción, puede recurrir a la representación de papeles para practicar el modo en que los jóvenes podrían responder a la oposición a su proyecto.

Dramatización nº 1: La clase de computación

Papel A: Usted es el director de una agrupación de jóvenes que tiene programas para chicos y chicas, y ha hecho preparativos para traer a un grupo de jóvenes a una clase de seis sesiones sobre el uso de computadoras en una universidad de la localidad.

Todo el mundo en el grupo de jóvenes se muestra muy entusiasta con la clase, y deseoso de asistir. La universidad sólo dispone de cinco computadoras, de manera que sólo cinco de los miembros del grupo de jóvenes puede tomar la clase. Usted debe decidir quién asiste.

Usted opina que a los varones se les debe dar la primera oportunidad de recibir esta clase. En su comunidad, hay pocos muchachos que tienen empleos. Los varones que acuden a su agrupación de jóvenes necesitan adquirir destrezas que les ayuden a conseguir empleos. Este curso les proporcionaría destrezas así como confianza en sí mismos.

Usted sabe que algunas muchachas están interesadas también en aprender a manejar las computadoras. Pero es mucho más probable que las muchachas de su comunidad se casen en la adolescencia, tengan hijos, y trabajen en casa. Además, algunos de los padres podrían opinar que el uso de computadoras no es el tipo de trabajo que las niñas deben hacer. Tal vez en el futuro usted podría organizar una clase de computadoras para chicas.

Papel B: Usted es miembro de una agrupación de jóvenes que tiene programas para muchachos y muchachas. Cinco miembros del grupo tendrán la oportunidad de asistir a una clase de computadoras en una universidad de la localidad. Todo el mundo se muestra entusiasta con el curso. Es difícil para los adolescentes encontrar empleo en su ciudad, y tener una destreza especial sería de gran ayuda.

Usted acaba de descubrir que el director de la agrupación de jóvenes va a dejar que los varones se matriculen en la clase primero. Usted opina que es injusto. Tanto los chicos como las chicas necesitan adquirir destrezas laborales para sostenerse a sí mismos y a sus familias. Si bien la mayoría de la gente que trabaja con computadoras en su comunidad son hombres, cada vez hay más mujeres que hacen este tipo de trabajo. A menos que las muchachas obtengan el mismo adiestramiento que los varones, nunca llegarán a tener una oportunidad igual de conseguir empleos bien pagados.

Nota: Tanto una niña como un niño puede desempeñar el papel B.

¡Basado en el Artículo 2 de la Convención sobre los Derechos del Niño que dice que los derechos se aplican a todos los niños sin distinción de sexo, raza, lengua, religión, grupo étnico, etc.)



Dramatización nº 2: Diferencias

Papel A: Eres un alumno de secundaria. Recientemente, algunos estudiantes extranjeros se matricularon en tu escuela. Hablan un idioma distinto al que se habla en tu país, tienen diferente religión y, a veces, faltan a la escuela debido a sus fiestas religiosas.

A ti no te gustan esos estudiantes. Sus costumbres te parecen ajenas, y crees que si quieren vivir en tu país, deberían tratar de ser como todos los demás de aquí.

En particular a ti no te gusta cuando se sientan juntos a almorzar y hablan en su idioma, ya que no puedes entenderlos y crees que podrían estar hablando de ti.

Tratas de conseguir ayuda de algunos amigos para que estos estudiantes no se sientan juntos en el almuerzo; quieres que te ayuden a fastidiar a esos estudiantes sobre el modo en que hablan, y decirles que deben regresar al lugar de donde vinieron.

Papel B: Eres un alumno de secundaria. Recientemente, algunos estudiantes extranjeros se matricularon en tu escuela. Hablan un idioma distinto al que se habla en tu país, tienen diferente religión y, a veces, faltan a la escuela debido a sus fiestas religiosas.

Te gustaría llegar a conocer a esos estudiantes, aprender acerca de su país, e incluso hasta aprender unas pocas palabras en su idioma. Pero uno de tus amigos quiere que tú lo ayudes a fastidiarlos, interrumpiéndoles cuando están almorzando, y diciéndoles que se vayan del país.

Quieres que tu amigo deje de actuar de esa manera. No querías romper con la amistad, pero crees que lo que hace es injusto. Opinas que es interesante tener a estudiantes de otro país en tu escuela, y querías encontrar la forma de hacerte amigo de ellos.

Basado en el Artículo 30 de la Convención sobre los Derechos del Niño que dice que los niños de grupos minoritarios tienen el derecho a practicar su propia cultura, religión e idioma)



Dramatización nº 3: Vender drogas

Papel A: Eres un traficante de drogas, y estás tratando de convencer a un adolescente que venda drogas para ti. Le explicas a esa persona que le darás una cierta cantidad de drogas todos los días para que las venda, y que, al final del día, él debe traerte todo el dinero y tú le darás un porcentaje de las ganancias. También le darás drogas de vez en cuando para su propio uso.

Hazle saber a esa persona que te has dirigido a ella porque crees que es honesta y que no se fugará con el dinero. Recuérdale lo difícil que es para los jóvenes encontrar empleo en los barrios pobres. La cantidad de dinero que obtendrá vendiendo drogas es mucho más de lo que puede ganar trabajando en un empleo mal pagado, aun si pudiera encontrarlo. Hazle pensar en las cosas que podría comprar con el dinero adicional, o cómo podría ayudar a la familia con el dinero que gane vendiendo drogas.

Prométele a esta persona que la protegerás de otros traficantes de drogas de la zona, y de la policía.

Papel B: Tienes 16 años. Un traficante de drogas trata de convencerte de que les vendas drogas a otros jóvenes de tu barrio. Necesitas el dinero, pero no quieres comenzar a usar drogas o a venderlas. Has aprendido en la escuela lo peligrosas que son las drogas para tu salud. Sabes también de personas que han muerto a causa de discusiones por la venta de drogas.

Quieres decirle que no a este traficante de drogas, y apartarte de él tan rápidamente como sea posible; pero temes a la reacción que tendrá si le dices que no. Temes que se pueda encolerizar, amenazarte, o perjudicarte de alguna manera, ya sea ahora o luego.

Te preocupa también lo que tus amigos dirán o harán si rehusas vender drogas. Algunos de ellos ya trabajan para este traficante. Aun si puedes escaparte de esta situación ahora, tienes miedo y podrías necesitar alguna protección en el futuro.

Basado en el Artículo 33 de la Convención sobre los Derechos del Niño, que dice que los niños serán protegidos del uso de drogas, y de participar en su producción y distribución.



OTROS APORTES DEL TEMA

Sobre manejo de conflictos

Educación para el manejo de conflictos implica:

- Aceptar que el conflicto existe y que debe entenderse y tratarse educativamente como un proceso, no como una simple circunstancia o situación.
- Saber diferenciar entre manejo y solución de conflictos. Así como saber que no siempre se pueden solucionar los mismos y que debemos avanzar hacia un afrontamiento no violento.
- Adquirir una cultura del debate, de la discusión, de la disidencia. Debemos aprender a «dialogar». El dialegato es una síntesis del diálogo y el alegato.
- Enseñar que no todo en la vida es ganar o perder y fomentar las actitudes que conducen a la cooperación.
- Avanzar en la conciencia de que no debemos permitir nuevas guerras que solamente enfrentan a la sociedad.

Hagamos Educación para Construir la Paz.

Hay conflictos interpersonales y grupales o culturales. Los primeros tienen que ver con dificultades entre personas y los segundos tienen lugar entre diferentes grupos o culturas como los étnicos, los religiosos o los de género. También hay conflictos sociales, políticos y económicos.

Aunque busquemos el consenso como punto crucial para la paz, la realidad nos indica la existencia natural del disenso. Debemos educar a través del disenso y del consenso. Esto nos lleva a una importantísima afirmación: hablar de transformación de conflictos no significa eliminarlos.

El conflicto no es lo contrario a la paz; su tratamiento (como aceptación, entendimiento y solución) es uno de los factores de mayor contribución al establecimiento de la paz.

Hagamos Educación para Construir la Paz.

La Biblia

Dijo Dios: «hagamos al hombre a nuestra imagen y semejanza. Que mande a los peces del mar y a las aves del cielo, a las bestias, a las fieras salvajes y a los reptiles que se arrastran por el suelo.»

Y creó Dios al hombre a su imagen. A imagen de Dios lo creó. Macho y hembra los creó

Gn. 1.26-27. Biblia Latinoamericana

«Felices los que trabajan por la paz, porque serán reconocidos como hijos de Dios»

Mt. 5.9 Biblia Latinoamericana

Urge la Verdadera Paz

49. La brecha entre ricos y pobres genera violencia, luchas, odios, egoísmos que contribuyen a mantener una situación de venganza y antagonismos. Las condiciones inhumanas de la pobreza generan violencia; así como la distribución equitativa y justa de la riqueza nacional, favorecen la paz.

Sobre la Paz

Hay gente que lo interpreta como «ausencia de guerra». Otra interpretación: es el resultado de la convivencia respetuosa entre seres humanos. Es un compromiso cotidiano, un anhelo común, un deseo, un criterio evangélico...

«Si quieres la paz, lucha por la justicia.»

Pablo VI

¡MUY BIEN!

Ya hemos formado una buena base para las propuestas de transformación de conflictos. Resumiremos en que: antes que nada, se necesita una actitud y forma de vida no violenta, para ello necesitamos saber cuál es la raíz de la violencia en cada relación y ámbito de nuestra vida, para que luego, esto genere una buena comunicación (y viceversa), adecuada a nuestro propósito en la construcción de una cultura de paz. Paralelamente nos damos cuenta de que los conflictos no son malos, es más, son necesarios. Y por lo mismo, aunque es bueno prevenirlos a veces, no hay que huirles, al contrario, debemos comprenderlos y replantearlos. Ya con esto, estamos listos y listas para conocer y aplicar las propuestas siguientes.

TEMA 2

Formas Alternativas de Solución de Conflictos

Objetivo:

1. Promover el análisis y práctica de los medios alternativos que facilitan la transformación de los conflictos.



«LAS MAMÁS Y LOS PAPÁS NO NECESITAN HABLAR HASTA ENTENDERSE. TIENEN ABOGADOS»

FORMAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Existen 3 grandes formas:

1. La Negociación,
2. la Conciliación y
3. la mediación.

1) LA NEGOCIACIÓN

¿De qué se trata?

Las dos o más partes pueden intentar solucionar el conflicto dialogando directamente y sin la intervención de otra persona.

Para tomar decisiones que incluyen a más de una persona y hacer valer nuestra opinión o lograr que tomen en cuenta nuestra opinión, negociamos. Por ejemplo, en nuestra escuela cuando se decide cómo dividir las tareas para realizar la celebración del día de la niñez; en nuestra familia, cuando vamos a decidir en qué gastar los ingresos; en nuestra comunidad, cuando se decide si se va a negociar o usar la fuerza con los vecinos ante un problema de límite de tierras.

En otras palabras, la negociación es una comunicación verdadera (de doble vía) que permite llegar a un acuerdo entre usted y otra persona cuando comparten algunos intereses, pero que también tienen algunos intereses opuestos.

Debemos saber que para cada uno de los casos, hay una serie de ideas y prácticas que nos pueden ayudar a negociar de una manera inteligente y efectiva un conflicto.

Existe una guía para la negociación que se basa en el desarrollo de siete ideas. Estas podrían aplicarse en la resolución de cada conflicto en el cual haya que negociar y servirán para mejorar nuestra apreciación de los problemas, así como de las negociaciones para su solución. De repente no encontramos ideas realmente nuevas, lo más probable es que muchas de ellas ya las conocíamos o ya las hemos utilizado. Revisemos cada una de ellas:

a) Las Alternativas

Antes de empezar a negociar, se debe pensar ¿por qué vamos a la negociación? Esto supone pensar en las alternativas que ofrece la negociación.

Si reflexionamos un poco, veremos que nosotros (as) negociamos todos los días: en la familia, en nuestro trabajo, con nuestros amigos, etc. Un ejemplo que regularmente se asocian al de negociación en nuestro contexto es "el regateo" que hacemos continuamente al comprar y vender algo. Sin embargo la negociación va más allá ¿no cree?

Muchas veces conocemos la solución de problemas o de conflictos, pero la olvidamos o nuestra situación emocional nos impide ver claramente dicha solución. Para ello se "sistematiza" una guía de negociación, es decir, se ordenan ciertos pasos que pueden ser muy útiles justamente porque todos y todas los realizamos, pero inconsciente o esporádicamente.

Si negociamos, será porque es mejor lo que lograremos con la negociación que sin ella. Es por eso que, en esta etapa, buscamos la mejor alternativa a la que podemos llegar en un acuerdo negociado con otra u otras personas.

Así, le proponemos que se imagine un caso concreto, pregúntese:
¿qué haré si no llegamos a un acuerdo?

Tenerlo presente le ayudará a saber si su acuerdo negociado será mejor. También debemos pensar en las alternativas que tiene la otra parte. Cuando logramos reconocer las alternativas que tiene la otra persona, es más fácil negociar con ella. Esta búsqueda puede ayudarle a decidir retardar la negociación, para buscar con calma la mejor alternativa.

b) Los Intereses

Debemos entender que el conflicto real que existe entre las partes se debe a que tienen intereses diferentes. Generalmente el conflicto no es entre las posiciones de las personas, sino entre las razones que cada una tiene de acuerdo a sus intereses.

Entrar a la negociación defendiendo posiciones, es asumir que la negociación es un simple regateo, en el que cada uno presenta y defiende su posición, casi siempre exagerada. Así, es difícil que una de las partes pueda ceder; o, como se dice comúnmente, "dé su brazo a torcer".

Además, aunque se llegue a un acuerdo en ese "estira y encoge", una parte siempre se sentirá ganadora y la otra perdedora. Este tipo de negociación más bien puede deteriorar la relación entre las personas.

En una negociación de este tipo, es normal que tratemos de adivinar ¿qué es lo que nos propondrá la otra parte?.

Pero en vez de adelantarse a pensar en lo que propondrá la otra parte, es mejor preguntarse:

¿Qué le preocupa a ella?
¿Cuáles son sus necesidades, inquietudes, deseos, esperanzas con respecto al tema?

Para encontrar los intereses debemos, ante un conflicto concreto y real, preguntarnos ¿por qué sí? y ¿Por qué no?

Por otro lado, debemos saber que en una negociación, siempre podemos encontrar intereses comunes.

¿Para qué sirve poner atención a los intereses?

... Ponernos en el lugar de la otra persona. Pero para ponernos en su lugar, debemos separar o diferenciar el problema que tenemos de las personas involucradas en esto. Cuando estamos ante un problema sentimos la tentación de confundir el problema con las personas que representan las partes en conflicto.

Un aporte importante en este sentido es el juego de ajedrez. las mejores movidas son las que han sido contempladas anteriormente. Se ha vislumbrado inclusive, el camino probable a seguir en cada una de las movidas. Decía un sabio: "el futuro está ubicado justo en nuestra imaginación, por lo que tenemos muchos futuros probables".

Por ejemplo, nos vemos en la tentación de atacar a los funcionarios municipales que deberán decidir si mantienen en la comunidad un parque. porque las áreas verdes son necesarias, para el juego de los niños, o de cerrarlo para construir allí una estación de policía.

- Reconocer los obstáculos que impiden ponernos de acuerdo.
- Inventar, crear opciones o alternativas de mutuo beneficio. La negociación hay que entenderla como beneficio para todas las partes.

Muchas veces creemos que, al negociar, estamos partiendo un pastel y que debemos luchar por el pedazo más grande. Sin embargo, muchas veces el pastel no es suficiente para que todos (as) se lleven una gran tajada.

Contemplar y crear opciones de múltiples beneficios nos permiten agrandar el pastel.

c) Las Opciones

Al conocer los intereses, podremos conocer las distintas opciones o soluciones válidas para las dos, o demás partes. Por eso es bueno poner en claro

¿Cuáles son las posibles soluciones que se están discutiendo?

A veces pensamos en opciones muy radicales y exageradas, lo cual, en la mayoría de los casos, no resulta. Tomar una posición así nos lleva, en muchas ocasiones, a desperdiciar recursos discutiendo.

Veamos otra historia como ejemplo:

Marcelino y Cirilo tienen un problema viejo por los límites de sus tierras. Marcelino necesita que su ganado pague y, Cirilo, la propiedad de la tierra. Si al final Cirilo se queda con la propiedad y el acceso a la tierra, puede ser que se desperdicie el pasto que necesitaba Marcelino.

Así, no lo tiene el primero, ni lo necesita el segundo.

Siguiendo con este ejemplo, podremos observar la variedad de posibilidades que se podrían dar:

Al estar en discusión los límites de dos terrenos vecinos, podríamos decidir que el terreno en disputa se quedará para Marcelino o para Cirilo.

Sin embargo, también pueden existir otras opciones:

Aunque el terreno quede en manos de uno de ellos, se le puede dar derecho de paso al otro.

También esa opción se podría combinar dándole el derecho de pastoreo a Marcelino. Así, de manera creativa, se podrían buscar varias soluciones.

Para poder tener más variedad de opciones es importante, tanto antes como durante la negociación, separar el momento de aporte de ideas del momento en que se hacen los compromisos.

Es conveniente que las partes, en una negociación, se pongan de acuerdo en qué momento darán ideas encaminadas a solucionar el problema. Hay que tener claro que dar ideas no significa para las partes establecer ningún compromiso. Sin embargo, es muy estimulante no sólo para identificar opciones, sino también, para vislumbrar voluntades e intereses.

*A manera de reflexión:
¿qué otras posibles
opciones integraría a las
planteadas? ¿por cuál se
decide?*

d) La Legitimidad

Las partes de un conflicto casi siempre creen que es justo lo que quieren lograr de una negociación.

Esa justicia se relaciona con ejemplos (a manera de justificar) que ayuden a convencer a la otra parte.

Así se acude a ideas como: lo que es costumbre en la comunidad, el justo medio, el valor de mercado, la ley.

Y las otras partes piensan parecido. Por eso es necesario preguntarnos las razones que asisten a la otra u otras partes.

Si las soluciones u opciones no parten de criterios objetivos, razonables o justos serán rechazadas

Por ejemplo: si le pido a alguien que se salga de una reunión a la que ha sido convocado, sin ningún motivo justificado, ¿cuáles serán las reacciones?. Lo más seguro es que esa persona y todas las demás se preguntarán *pero ¿por qué?*

Si las soluciones u opciones no se basan en criterios razonables, en hechos que se puedan explicar y comprender, las rechazaremos.

Esas referencias a las que llamaremos criterios objetivos, también pueden ayudarnos en la negociación.

Debemos imaginar criterios objetivos, justos y persuasivos. Es decir, que puedan convencer a la otra u otras partes

Esos criterios objetivos pueden depender de muchos factores. Por ejemplo, cuando un grupo de trabajadores negocia un aumento de sueldos, algunos criterios para establecer la cantidad del aumento pueden ser:

- Una comparación con los aumentos que otras empresas han hecho a sus empleados.
- El porcentaje de aumento en el costo de la vida.
- La productividad (Por ejemplo: cuántas piezas más están produciendo por hora y con la misma calidad que hace seis meses).

Un criterio objetivo hace parecer a las exigencias, más razonables. Además, saber que hay criterios objetivos nos recuerda que no debemos ceder ante la presión, sino ante criterios objetivos razonables.

e) El Compromiso

Se refiere a lo que se compromete cada una de las partes para la solución y/o transformación del conflicto. Son compromisos factibles y accesibles para las partes involucradas los cuales están dispuestas a cumplir a cabalidad.

Por eso es muy importante separar el momento de dar las ideas, del momento de tomar las decisiones. Desde que comience la negociación, las partes de-

Existen muchos escudos para esconder los verdaderos intereses o la falta de voluntad para negociar. Por ejemplo el aumento de impuestos muchas veces tiene por justificación la frase: "es por el bien de todos". o en otro plano, todavía se escuchan justificaciones de actos dudosos, en el plano religioso con "asi está escrito". Se trata de legitimar algo, de manera superficial, consiguiendo precisamente todo lo contrario.

La negociación es un proceso lógico: ya que encontramos las diferentes alternativas de solución y beneficio mutuo al conflicto. Identificamos los intereses que mueven a las partes para poder así vislumbrar las opciones reales que existen. esto da legitimidad al proceso. Teniendo estas fases previas (por verlo así), ya entran las acciones. es decir los compromisos. pero son compromisos legítimos. consensuados. por lo que tienen muy buena validez

ben ponerse de acuerdo en que habrá una etapa en la que todos aportarán ideas sin compromisos.

Sin embargo, para no seguir discutiendo sobre los mismos puntos, bien puede irse haciendo un borrador de convenio, dejando en blanco las partes en que falta ponerse de acuerdo.

Al final sólo se trabajará sobre los puntos en blanco.

Sin embargo, recuerde:

Si busca compromisos apresurados, puede encontrar promesas pobres.

Hay tres ideas muy importantes:

- Las promesas que se formulen deben ser fáciles de comprender.
- Es conveniente dejar para el final los compromisos. Así estarán todos los intereses identificados y habrá muchas opciones sobre la mesa.
- Es necesario también establecer tiempos en que se cumplan los compromisos

f) La comunicación

Que exista una buena comunicación entre las partes es fundamental para negociar. El simple hecho de sentarse a negociar ya significa un esfuerzo por comunicarse con la otra u otras partes.

Más de alguna vez nos habrá pasado lo siguiente:

- Estar negociando con quien creemos que ya conocemos. Por lo tanto, creemos que no tenemos nada nuevo que escuchar de esa persona. Pensamos; Ya sé lo que piensa, seguro va a decir que... seguro nos va a ofrecer..
- Estar en medio de un conflicto que cada vez se vuelve más y más intenso. Hablamos y hablamos y cada vez vemos y escuchamos menos a la otra u otras partes. Eso dificulta la comunicación.
- Descubrir que, a lo largo de la negociación, han existido una serie de malos entendidos.

Una vez más, en estos casos, es importante recordar las ventajas que tiene separar a la persona de los problemas.

Una buena forma de propiciar la comunicación entre las partes y permitir que todos se sientan consultados, es llevar las ideas como en "borrador" No es conveniente plantearlas desde un inicio como propuesta

Puede ser que tengamos las mejores ideas, formuladas tomando en cuenta los intereses de las partes. Sin embargo, es fundamental recordar que a los demás les gusta que se les consulte para tomar decisiones. Además, escuchar a la otra parte puede ser muy enriquecedor y puede ayudarnos a comprender mejor todas las dimensiones de un conflicto.

Si usted no se entiende, más difícil será que lo entiendan.

Por eso es importante tener presente algunas ideas respecto a la comunicación:

1. No puede haber comunicación si queremos imponer nuestras ideas.
2. Trate de poner sus ideas e intereses con mucha claridad.
3. Preocuparse por mantener una comunicación fluida.

Escuche con atención y demuestre que escucha. Para estar seguro o segura de que comprendió repita a la otra parte, con sus palabras, lo que le han dicho. Así revisará sus ideas y las de la otra persona.

g) La Relación

Casi siempre negociamos con personas e instituciones con las cuales hemos tenido, tenemos y tendremos relaciones.

La negociación en la que las partes atacan el problema y no a las personas, parten de los intereses de ambas y se formulan soluciones de mutuo beneficio, ayudan a mantener y mejorar las relaciones.

Recordemos, una negociación de ataques mutuos, de "estira y encoge", puede deteriorar una relación humana.

Finalmente, debemos recordar que no necesitamos una ley para negociar. La negociación siempre ha estado permitida. Es necesario usarla y fomentarla.

Por otro lado, la segunda opción o más bien, la segunda forma alternativa en la resolución y transformación de conflictos, es...

2. LA CONCILIACIÓN

Si bien la negociación se basa en la capacidad y la voluntad de las partes para solucionar el conflicto, puede ser que algunas veces deseen o necesiten de la participación de otra persona para solucionar sus conflictos.

¿De qué se trata?

La conciliación es una forma de resolver los conflictos que surgen entre las partes pero apoyadas por una tercera persona.

Esa persona que interviene puede cumplir varios papeles:

- Colaborar con las partes en la negociación para llegar a un acuerdo pero sin proponer soluciones. En este caso sólo hace ver los inconvenientes de no solucionar el conflicto y ayuda a que las partes lleguen por sí mismas a resolverlo

Todas estas normas o reglas que hemos visto pueden ser útiles al negociar. Sin embargo debemos recordar que la mejor manera de aprender a negociar es practicando ¡y vaya si no tenemos situaciones para practicar! ¿verdad?.

Muchas veces el proceso de resolución de conflictos, empieza con una negociación, pero si no llegan a acuerdos mutuos, recurren a una tercera persona que, en este caso "concilia" a las partes hacia un mismo objetivo

- Ir más allá, diseñando y ofreciendo propuestas de solución del conflicto. En este caso, tiene un papel más activo ya que, además de colaborar en la negociación, propone soluciones.

Gran parte de la carga en la solución, por ende, recae en esta "tercera persona". Si este fuera nuestro papel, probablemente nos preguntaríamos...

¿Cómo llevar adelante una conciliación?

Ser una buena o buen conciliador implica ser capaz de actuar efectivamente como una "tercera" persona y no como alguien que es parte o toma parte en el conflicto. Desarrollar esta capacidad requiere de ciertos conocimientos, habilidades y actitudes.

Esta sección ofrece algunas pautas para desempeñarnos en los procesos de conciliación como personas capaces de facilitar estos procesos:

1) Preparar la conciliación:

Recordemos que los mejores procesos son aquellos que cuentan con una buena planeación para garantizar un desarrollo óptimo. Dentro de otros beneficios, al estar preparado con suficiente tiempo e información, se genera un ambiente de seguridad y confianza.

- Revise toda la información que tenga disponible sobre el caso. Puede ser que las partes le hayan dado materiales o documentos, que el caso sea conocido por otras personas o que exista material periodístico.
- Aplique las siete ideas de la negociación para preparar el caso. Preocúpese por identificar los intereses de las partes, los intereses comunes, generar opciones de salida del problema, buscar criterios objetivos de solución que pueda proponer a las partes, etc.
- El lugar donde se realizan las reuniones debe ser privado, donde no los interrumpan a cada rato. Si es posible, cuente con una pizarra o papeles para anotar.
- Busque que las partes se sienten a modo de una reunión informal, haciendo un círculo o semicírculo.

Deben estar presentes las personas que tienen la facultad de aprobar un acuerdo y quienes serán afectadas por las decisiones.

La conciliación puede llevarse a cabo en una o más sesiones.

2) Introducción a la conciliación:

Presentación de la persona que actuará como conciliadora y de las partes. Trate de romper el hielo, muy común de una reunión de este tipo.

3) Brinde información a las partes:

- Explique a las partes en qué consistirá la conciliación.

Guía sobre la Transformación de Conflictos

Explique las ventajas y la participación de las partes en este proceso.

Señale también algunas vías o caminos a los que tendrían que recurrir de no llegarse a un acuerdo conciliado. Estas vías pueden ser un proceso administrativo, un proceso judicial.

- Establezca cómo ocurrirá la conciliación:
 - Primero, cada una de las partes tendrá oportunidad de explicar sus puntos de vista.
 - Luego, se identificarán los puntos por resolver.
 - Luego se trabajará para buscar soluciones satisfactorias a esos problemas.
 - No olvide decirle a ambas partes que tendrán igual derecho a expresar libremente sus puntos de vista.
- Explique su papel: Usted será como un director o directora de debates, y se compromete a mantener en estricta confidencialidad toda la información que surja en la audiencia.

Es importante realizar y llevar continuamente una agenda de actividades.

4) Fije las reglas de juego:

Como persona conciliadora, establezca las reglas mínimas de discusión y haga que las partes se comprometan a cumplirlas. Luego, de ver el caso, puede recordar el compromiso. Entre estas reglas tenemos:

- Cuando una parte habla, la otra escucha.
- Las partes y quien concilia van a atacar el problema y no a las personas.
- Las partes deben hablar de sus posiciones o argumentos, basándose en hechos. Deben comunicarse en primera persona: "Yo creo... Yo pienso... Yo vi... Se prohíben los insultos, frases despreciativas o descalificativas contra la otra parte.
- Deje que las partes expresen sus dudas e inquietudes sobre este aspecto y resuélvalas.
- Introduzca en el proceso reglas razonables que propongan las partes.

*¿Recuerda las siete fases?
Las alternativas, los
intereses, las opciones.*

_____. _____ y
_____.

5) Comience la fase conciliatoria:

En este momento, volverá a aplicar las siete ideas de la negociación. Cuidará que se mantenga una buena comunicación, que cada parte exprese sus intereses, que se precisen las opciones, etc.

- Las partes deben exponer sus posiciones en orden.
- Identifique, cuáles son los problemas, enumérelos y anótelos en la pizarra o en los papeles.
- Use siempre la pizarra o papeles para destacar los puntos más importantes. Desde las reglas del debate, hasta los problemas identificados y los acuerdos.
- Discuta sobre las diferentes formas de ver los problemas, para dejar en la pizarra sólo los verdaderos.
- Cada problema implica que las partes señalen sus posiciones. Trate de identificar las razones o intereses de las partes.
- Escriba los intereses de las partes. Es sobre los intereses que se puede comenzar a llegar a acuerdos.
- Haga preguntas en todo momento, si necesita aclarar algún punto o si quiere tener la seguridad de que ha entendido.

- En medio de la discusión deberá enfrentar los problemas típicos que se les presentan a las partes para negociar:

Por ejemplo, ¿qué hacer si se da un problema de comunicación entre las partes? Es decir, que sólo hablan y no se escuchan.

En este caso, bien puede pedir a cada parte que, antes de intervenir, resuma lo que la otra ha dicho.

No olvide dejar un espacio para la "lluvia de ideas". Así las partes sentirán que han aportado en la búsqueda de soluciones

6) Fase de resolución del problema:

Una vez identificados los problemas, intereses y opciones, informe a las partes que ha llegado el momento de plantear soluciones.

- Identifique los "criterios objetivos" que pueden servir para generar acuerdos.
- Empiece la propuesta de soluciones a partir de los problemas más sencillos, así se fomenta la confianza en el proceso y entre las partes.
- Redacte los acuerdos conforme se vayan adoptando. Así se hacen visibles los logros y se estimula a seguir buscando soluciones.

7) Formulación de acuerdos:

- Compruebe que el acuerdo sea posible. Por ejemplo, que no viole las normas legales, que no se recorten o violen los derechos de las personas.
- Use un lenguaje claro al redactar el o los acuerdos. Resuma el acuerdo punto por punto y discúptalo verbalmente con las partes.
- Pregunte a cada parte si está de acuerdo con los compromisos.
- Insista en la importancia de cumplir el acuerdo.
- Ponga el acuerdo por escrito. Lo mejor es que cada persona lo lea y lo firme.

Este tipo de conciliación, como nos lo imaginamos, es con la presencia de las partes y del conciliador en la "mesa de trabajo". Sin embargo, según las circunstancias y el contexto del conflicto, muchas veces no es posible estar todos y todas juntos (as), ya sea en un mismo lugar o en un mismo tiempo.

Por eso...

Cuando la conciliación se realiza con las partes por separado:

Hemos tratado sobre una conciliación en la que las partes se ven cara a cara. Sin embargo, a veces es preferible que las partes no se reúnan para negociar:

Algunos de esos casos son:

- Cuando las partes, si bien quieren que concilie otra persona, manifiestan que prefieren no reunirse con la otra parte.

- Cuando la intensidad del conflicto es muy elevada. Es decir, cuando éste es muy grave.
- Cuando las partes son muy desiguales en lo económico, político, cultural o social. En ese caso, se apoyará a la parte más débil para que plantee su posición y exprese sus intereses de forma adecuada.

Algo muy importante a tomar en cuenta es que:

Cuando se da uno de estos casos, generalmente la gente se siente más libre de expresarse por separado. Quien concilia debe identificar los asuntos concretos que preocupan a cada parte.

Puede que sea necesario reunirse por separado con una parte de la negociación hasta que el conflicto baje, o cuando la parte más débil esté lista para expresar sus intereses y negociar.

Peligros de la conciliación:

En todo proceso de conciliación, siempre participa una tercera persona que juega el papel de facilitadora del proceso. No siempre se cumple bien este papel, sea por desconocimiento, por falta de experiencia o porque tiene intereses personales en el resultado. Por ello debemos tomar en cuenta algunas medidas que nos ayuden a cumplir mejor con esta responsabilidad.

1. Si quien media tiene como tarea facilitar el acuerdo, puede ocurrir que sólo se ocupe de lograr el acuerdo y no asuma responsabilidad por los términos del mismo. Es decir, no le interesará si el contenido es justo o no. El acuerdo no tomará en cuenta los intereses y las necesidades de ambas partes. Así, la parte más débil puede quedar en desventaja.

2. La persona que media quiere lograr su meta: que haya un acuerdo.

Así por ejemplo, en una negociación en la que una parte es más fuerte que la otra, la meta de quien concilia, o sea llegar a un acuerdo, puede acudir a tres estrategias:

- Intentar que ambas partes hagan concesiones parecidas.

En este caso, más allá del contenido del acuerdo, lo importante es que haya acuerdo. Por ello se usarán las herramientas y argumentos necesarios para convencer a las partes que se arreglen. ¿cree usted que ese el verdadero motivo de una conciliación? ¿qué opina?

- También puede intentar que las haga la parte con más poder.
- Y, por último, puede propiciar que las concesiones sean de la parte más débil.

Un conciliador a menudo es llamado también un "mediador". ¿por qué? Si lo vemos lingüísticamente, un mediador es aquel que interpone, aboga, solicita, ordena y otorga. Un mediador (a) es un puente. Entonces, la última propuesta de resolución de conflictos es:

3. LA MEDIACIÓN

¿De qué se trata?

La mediación se considera una alternativa para resolver problemas que surgen en las comunidades, cuenta además con un procedimiento que tiene como objetivo lograr un acuerdo entre las partes en conflicto.

Es un proceso no judicial que posee un valor legal y psicosocial o moral. Una definición precisa es la siguiente:

"La mediación es un proceso en el que una persona imparcial (mediador) facilita la comunicación entre dos o más personas en conflicto, con el fin de obtener de ellos un acuerdo que resuelva sus diferencias".

¿Ha participado alguna vez usted en un proceso de mediación? Sería muy bueno que, si lo ha hecho, comparta sus experiencias con sus compañeros y compañeras, con el objetivo de ir comparando las experiencias existentes con la propuesta aquí presente

Lo más importante de la mediación es su papel transformador, puesto que no solo resuelve el conflicto sino que desarrolla las actitudes de las personas y a la comunidad la lleva hacia una convivencia basada en el entendimiento mutuo.

Además, la mediación es un proceso educativo mediante el cual las personas aprenden a encarar de mejor manera sus problemas y los resuelven de un modo pacífico.

¿Qué es en sí la mediación?

CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN

La mediación es un mecanismo preventivo; su finalidad es evitar que los problemas de convivencia desemboquen en consecuencias no deseadas y por ende, trasciendan a procesos más difíciles de solución. La mediación ayuda a que los problemas comunales puedan resolverse en instancias también comunales.

La mediación se caracteriza por ser:

1. Rápida

Debe darse en forma inmediata o al poco tiempo de surgir el problema. Igualmente la solución al conflicto no debe requerir de un proceso largo, sino de una o un par de reuniones. Si el problema es serio se establece un seguimien-

to, para verificar el nivel de cumplimiento de los acuerdos tomados por las partes en conflicto.

2. Confidencial

Esta característica es importante para lograr la apertura al diálogo entre los involucrados, esto la convierte en un requisito básico del mediador: **el mantener en secreto lo dicho y escuchado en las reuniones**, por ello las sesiones se realizan a puerta cerrada y tratando de ganar la confianza de las partes para que puedan expresar libremente sus ideas e intereses.

3. Voluntaria

La actividad mediadora es una labor de voluntariado y las personas que la asumen en la comunidad lo hacen **ad-honorem**, o sea no cobran por prestar este servicio, esto con el objetivo de que las familias puedan resolver sus problemas sin costo alguno, siendo de gran contraste con los costos que implica pagar un abogado o tratar el caso en los tribunales.

4. Justa

La mediación debe lograr una solución justa. El acuerdo debe ser tomado considerando las necesidades e intereses de cada parte, siendo muchas de ellas, comunes para los implicados.

5. Efectiva

Debido a que en el acuerdo de la mediación las partes han logrado poner en común sus intereses y necesidades, es factible que estén decididos a cumplirlos.

Según los casos puede ser conveniente la negociación, la conciliación y/o la mediación. Ahora veremos entonces los...

CASOS EN QUE SE RECOMIENDA LA MEDIACIÓN

La experiencia ha demostrado, que la mediación resulta más efectiva en los casos que:

1. La Ley no provee la solución que las partes desean, o esto se da principalmente en cuestiones familiares o entre vecinos en las que no existen reclamos legalmente fundados, sino problemas de desconfianza mutua.
2. Se desea mantener una situación de anonimato, privacidad y confidencialidad.
3. Se ha logrado identificar como causa del conflicto, problemas de comunicación o la falta de ella.
4. Las partes en conflicto no quieren o no pueden gastar mucho dinero y quieren minimizar costos para resolver sus problemas.

Seguramente en su experiencia diaria usted encontrará muchos casos que se enmarquen dentro de estas consideraciones. Sería interesante que iniciara, a manera de ejercicio personal, una mediación. En casos supuestos o lejanos como los conflictos limítrofes entre los países (Guatemala y Belice por ejemplo), o de guerras territoriales y étnicas (Medio Oriente) Para ello se puede informar de la naturaleza de las partes y el desarrollo del conflicto. ¿qué le parece?

5. La naturaleza del conflicto implica actuar rápido y no hay tiempo para esperar solucionarlo mediante un mecanismo más lento.
6. Las partes en conflicto necesitan más que nada de un desahogo y no muestran interés de llevar el problema más lejos.
7. Ambas partes tienen buenos argumentos y ello da pie a una amplia gama de posibles soluciones.

Ahora bien, existen unos...

CASOS EN QUE NO SE RECOMIENDA LA MEDIACIÓN

Hay momentos o conflictos en los que no se recomienda la mediación, sobre todo porque se prevé que no dará satisfacción a alguna o ninguna de las partes, entre estos pueden citarse los siguientes:

- Cuando una de las partes tenga un principal interés en que el caso sea conocido y resuelto por un juez.
- Cuando una de las partes está ausente o incapacitada.
- Cuando exista proceso judicial.
- Cuando el caso se refiere a un delito, sea este crimen, hurto, violencia física o malos tratos a menores.
- Cuando el problema por su gravedad amerita la intervención de instancias públicas correspondientes como la Policía Nacional Civil (PNC), o los Tribunales.

En este campo existen otras formas de resolver conflictos. Sin embargo son de otro carácter completamente:

DIFERENCIA CON OTRAS FORMAS DE RESOLVER CONFLICTOS

a) Con el Arbitraje:

En este proceso, las partes aceptan la participación de un tercero, una persona imparcial, quien resuelve el pleito mediante una resolución definitiva, la cual tiene carácter de sentencia y posee efectos jurídicos; por ejemplo conflictos resueltos mediante un laudo arbitral, (fallo).

En cambio, en la mediación el acuerdo aun cuando se vuelve ley entre las partes, carece de efectos jurídicos.

b) Con la Transacción:

Este es un contrato que tiene como objetivo la terminación de un proceso o la prevención de un problema futuro. Aquí las partes llegan a acuerdos sin la necesidad de terceros por ejemplo en una transacción de compra-venta.

Según lo visto ¿cuál considera usted que es la diferencia con la mediación?

c) Con el Proceso Judicial:

En el proceso judicial el Juez es el encargado de resolver la disputa, mientras que en la mediación, el mediador no resuelve, sino que facilita el que las partes logren un acuerdo. La resolución del Juez en un proceso **irrevocable tiene que cumplirse por ley**, mientras que en el acuerdo resultante de una mediación, las partes asumen una responsabilidad moral para cumplir lo pactado.

Este es una especie de "perfil del mediador". Si usted cree que hace falta alguna otra característica, por favor compártala con el grupo.

Ya que tenemos claro qué es una mediación, en qué casos se aplica y en cuáles no. Qué mejor si analizamos:

¿QUIÉNES PUEDEN SER MEDIADORES?

No se necesita ser profesional para ser mediador. En las comunidades los promotores sociales, tratan de solucionar cuanto conflicto surge. Las cualidades personales requeridas para realizar la actividad mediadora son las siguientes:

1. La neutralidad:

La neutralidad es indispensable para lograr la confianza de las partes en conflicto. La persona que realice la mediación sea de fuera o dentro de la comunidad, está obligada bajo cualquier circunstancia a no parcializarse a favor de una de las partes.

2. La flexibilidad:

Debe estimular la fluidez de la comunicación y la negociación, tratando de evitar posiciones intransigentes. De hecho, las partes en el fondo buscan un mediador que les facilite el camino, que tenga la capacidad de ver el problema en varios niveles y de tratar situaciones complejas.

3. La paciencia:

Ello implica que debe dar espacio para que las partes expresen su punto de vista y sus emociones, y así esperar los momentos más adecuados y necesarios para intervenir, tratando de dominarse en casos en que una de las partes lo ataque verbalmente o lo ofenda.

4. La empatía:

Es la base de la confianza. Es necesaria para crear las condiciones óptimas para que las partes puedan expresarse sobre la problemática.

5. El respeto y la sensibilidad:

Debe lograr que el marco de discusión se establezca con respeto de los participantes y tomar muy en serio los sentimientos de los involucrados tanto en lo valorativo como en lo cultural.

6. La atención:

Poner toda la atención en el problema y en lo que tengan que decir las partes, pues éstas necesitan ser escuchadas.

7. La objetividad:

No permitir un involucramiento personal y emocional en el problema, tratando que su actitud no se vea influenciada por aspectos ajenos a la objetividad, sobre todo cuando son ancianos y mujeres los involucrados, ya que en algunos casos dado su nivel de vulnerabilidad y marginamiento, no se les toma en cuenta.

8. La honestidad:

El mediador no puede prometerle a las partes más allá de lo que puede cumplir, ya que esto se revierte posteriormente y los resultados pueden ser peores.

9. La confidencialidad:

La discreción es una cualidad fundamental y necesaria. Las partes deben sentir la suficiente confianza en que todo el proceso, lo escuchado y pactado gozará de estricta confidencialidad.

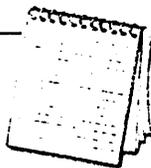
10. El humorismo:

Es indispensable, pues los problemas generalmente son tratados bajo un clima tenso. El buen humor sirve para bajar esas tensiones y crear un ambiente favorable para la toma de acuerdos.

11. La perspicacia:

Implica que debe estar atento a las gesticulaciones y a las posturas tomadas por las partes a la hora de exponer su situación o de escuchar a la contraparte. Incluso el tono de voz que se utiliza y hasta la forma de mirar nos dice el momento y nivel en que se encuentra la discusión.

Esto es pues la Mediación.



Estas tres formas alternativas de resolver conflictos están sustentadas por experiencias que se han dado y que se dan, a diario en cualquier ámbito de nuestra sociedad. Son pues, las herramientas que podemos utilizar en lo relacionado a conflictos en general. En adelante veremos cómo hacerlo, específicamente en el tema que nos une en este momento, la niñez y juventud.

Ya se mencionó que la mejor forma de aprender este tema, es desde la práctica:

ACTIVIDAD APRENDER HACIENDO

A continuación encontrará un caso, veamos cómo se pueden aplicar las siete ideas para la negociación.

En El Zetillal existen unos terrenos baldíos que el Estado adquirió hace 20 años para construir viviendas de interés social. El martes 25 de octubre, un grupo de 350 familias decidió invadir los terrenos, ya que tienen cerca de cinco años de estar esperando que se les tome en cuenta en programas estatales de vivienda.

Las familias entraron a los terrenos en la madrugada y construyeron ranchos muy precarios que les servirán de viviendas. Como a eso de las 8 de la mañana se corrió la voz en los poblados vecinos que los terrenos han sido invadidos.

El alcalde municipal llegó al lugar a media mañana, acompañado del abogado de la municipalidad y otros funcionarios, todos ellos se sientan a negociar con el comité de vigilancia la salida de las familias.

El Comité les informa que no tienen intenciones de desalojar los terrenos porque consideran que tienen derecho a ellos. Los representantes del gobierno municipal argumentan que esos son terrenos estatales y que no los pueden tomar así nomás.

El presidente del comité argumenta que sí no se han ocupado durante 20 años, es porque no los necesitan, así que ellos han decidido darles buen uso. Dice:

La verdad es que a nosotros no nos han resuelto el problema de vivienda porque supuestamente no tienen dinero para comprar terreno, pero no han sido capaces de utilizar el que las 350 familias ocupamos ahora.

La reunión se pone tensa y surgen amenazas. El alcalde o regidor decide que deben irse. El abogado levanta un acta sobre los hechos.

A las tres de la tarde llega un destacamento de la policía con equipos antimotines. Le pide a las familias que desalojen o se verán obligados a sacarles por la fuerza, ya que lo que han hecho es ilegal.

Las mujeres y los niños se sientan pacíficamente, en silencio, frente a la policía. Los policías insisten en la conveniencia de desalojar. Las mujeres no se mueven. Los hombres están atrás de ellas. El ambiente es tenso.

De un momento a otro se da la orden de desalojo. Varios policías lanzan bombas de gas lacrimógeno. Hombres y mujeres se resisten; los niños lloran y gritan, asustados por los gases. La gente empieza a sentirse mal. Unos y otros corren. La policía comienza a detener personas y llevarlas a unos camiones. Se llevan a hombres, mujeres y niños ante el juez. Las personas adultas están acusadas de usurpación de tierras y desacato a la autoridad. Todas quedan detenidas.

Un periodista se entera de lo ocurrido y hace una serie de reportajes sobre lo sucedido y las condiciones en que se encuentran las mujeres y sus hijos en la cárcel. Una organización de derechos humanos decide promover una negociación entre las partes involucradas en el conflicto.

● Procedimiento para trabajar el caso

Después de leer con detenimiento el caso, hagamos un diagnóstico del problema, a partir de las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es la situación?
- ¿Cómo se originó?
- ¿Cuáles son los problemas a resolver?
- ¿Cuáles son las posibles partes en este conflicto?
- ¿Cuáles son los derechos o disposiciones legales que obligatoriamente hay que cumplir y que por lo tanto no se puede negociar?

Una vez señalados los problemas a resolver y las partes del conflicto, aplicando las siete ideas para la negociación, analizar sobre:

- El proceso del conflicto
- Identificar el problema central
- ¿Cuál sería la mejor salida al problema o problemas?

- ¿Cómo funcionarían los mecanismos judiciales o estatales para este caso?

Después del análisis del caso, en sólo una hoja de papel, hacer una síntesis y presentarla a su tutor o tutora.

NOTA: Para este caso es recomendable hacer el trabajo en grupo con el propósito de practicar la técnica de negociación. Los que puedan hacerlo ya no realizan el trabajo individual.

ACTIVIDAD APRENDER HACIENDO No. 2



Recordemos el caso presentado y trabajado anteriormente para la negociación. Introducir ahora la figura de la conciliación.

Individualmente, responder a la pregunta:

- ¿Cómo actuaría como conciliador o conciliadora en este caso?

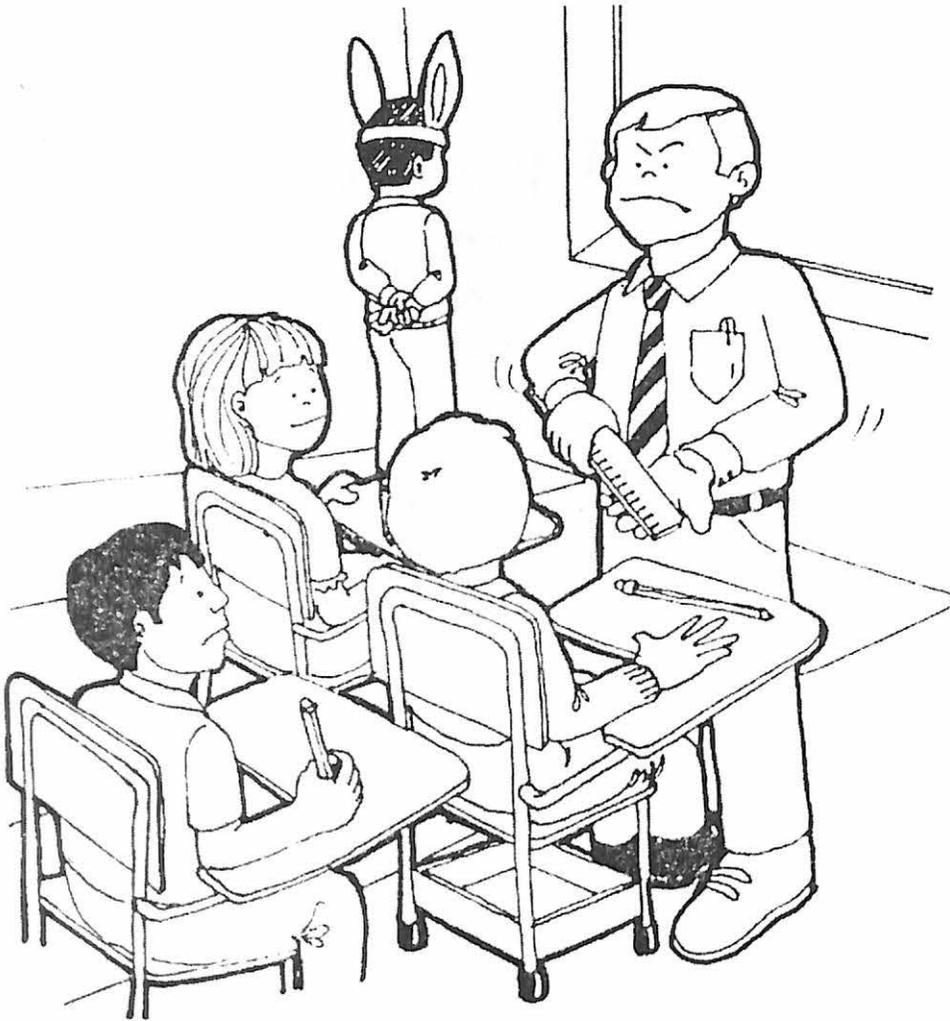
Reflexione acerca de las ventajas de utilizar los mecanismos de conciliación y el papel de la persona conciliadora.

TEMA 3

Transformación de Conflictos en la Escuela, en la Familia y en la Comunidad

Objetivo:

1. Crear espacios de reflexión en los diferentes ámbitos sociales, que contribuyan a la transformación pacífica de los conflictos.



¿De dónde sacamos la absurda idea de que para hacer que alguien se porte mejor, antes tenemos que hacerlo sentirse peor? La gente se porta mejor cuando se siente mejor

Jane Neisen

TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA, LA FAMILIA Y LA COMUNIDAD

"Somos seres sociales" dice un postulado de las Ciencias Sociales. No nos constituimos completamente en la figura de "tarzan", el hombre aislado del mundo humano y criado por otra especie. Nuestras relaciones sociales en general se dan en muchos ámbitos y cada uno con su propia naturaleza. Estas mismas relaciones están llenas de conflictos y nuestro objetivo aquí es accionar propuestas para transformarlos pacíficamente.

Ya contamos con la información necesaria en cuanto a la naturaleza de los conflictos y algunas herramientas para su tratamiento. Ahora veremos cómo funcionan esas herramientas en los ambientes sociales. Por ser muchos, veremos los 3 que más nos interesan:

- I. el ámbito educativo,
- II. el ámbito familiar y
- III. el ámbito comunitario.

Antes de iniciar con cada uno de ellos, ¿qué tal una reflexión?

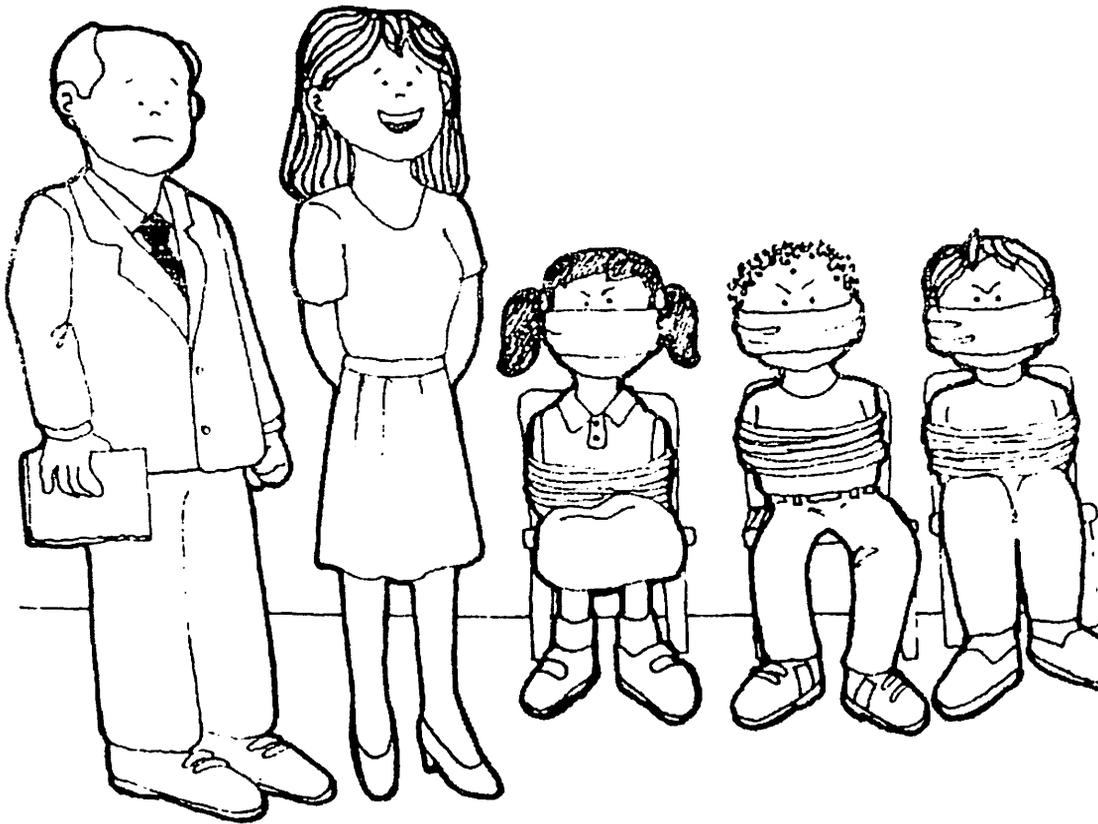
En casi todos nuestros países hemos enfrentado conflictos violentos entre grupos y sectores sociales, comunidades, entre personas. Pareciera que la mayoría de las personas no pueden resolver sus diferencias sino mediante enfrentamientos. La capacidad de diálogo entre diferentes puntos de vista está casi desaparecida de nuestra vida cotidiana. Esta forma de relacionarse va expandiéndose y ya prácticamente no hay espacios sociales libres de manifestaciones violentas.

Los conflictos son inevitables. Es decir, estarán con nosotros permanentemente mientras busquemos respuestas y luchemos por mejorar la condición de nuestras vidas. Los intereses, las diferentes culturas, clases, edades, gustos, creencias, preferencias mantendrán nuestras diferencias. Desde esas diferencias estaremos participando y aportando, buscando mejores condiciones de existencia. Por eso, pretender que los seres humanos no tengan conflictos es una utopía.

Sin embargo, es importante proponer una forma de enfrentar nuestros conflictos de manera justa, tolerante, viviendo una experiencia de aprendizaje de otros puntos de vista y aceptándolos como válidos, aunque no sean los nuestros. ¿Podremos establecer un ámbito de tolerancia acerca de las diferencias entre nosotros/as y los otros/as?. A ese desafío proponemos aportar desde los derechos humanos una forma de hacerlo, una forma de reconocernos en nuestras diferencias y de superar los prejuicios y desconfianzas que han surgido entre nosotros/as y que podrían estar a la base de algunos/as de nuestras expresiones de intolerancia.

Iniciamos ahora sí con...

EN EL ÁMBITO EDUCATIVO



«EN MI CLASE NO HAY CONFLICTOS»

¿Por qué cree usted que la maestra de la ilustración dice que en su clase no hay conflictos?

¿Cuáles son los primeros pensamientos que se le vienen a la mente con relación a la anterior pregunta?

En el quehacer educativo, la resolución pacífica de conflictos es un requisito fundamental. Cada día entre estudiantes, profesores e integrantes de la comunidad educativa se enfrentan conflictos de distintas características: conflictos entre pares debido generalmente a injusticias o abusos por una de las partes, conflictos por situaciones emergentes y desconocidas en donde se presentan, a modo de solución, varias alternativas (que no siempre apuntan a la solución efectiva de esa nueva situación), conflictos porque algunas de las personas o grupos de personas que forman la comunidad educativa no han acatado la normativa vigente, entre otros.

Hay todo tipo de conflictos en el ámbito educativo, pero si queremos construir una cultura de paz y respeto a los derechos humanos, es prioritario aprender a transformarlos sin contradecirse en la manera en que lo hacemos.

¿Qué sucede actualmente en este ámbito?

En América Latina se están produciendo cambios en los sistemas educativos, buscando superar las diferencias del pasado, mejorando la calidad de la enseñanza, buscando innovaciones pedagógicas que permitan adecuarnos a los nuevos tiempos, una estrategia de cambio para que nuestros países puedan estar capacitados para ingresar plenamente al proceso de globalización.

Algunos de estos cambios e innovaciones pedagógicas se plantean reemplazar el rol tradicional del profesor/a por uno más dinámico y con una función de apoyo y motivación para la creación de las condiciones que favorecen el aprendizaje, mejorando el clima motivacional.

La nueva orientación pedagógica, desplaza el asignaturismo, y la clase tradicional del vaciamiento de materias, es reemplazada por clases dinámicas, creativas, entretenidas y que están relacionadas con la realidad y el entorno de los y las estudiantes.

Recordemos que el aprendizaje significativo tiene dos condiciones esenciales: considerar las experiencias y conocimientos previos de quien está aprendiendo, y la experimentación personal (Auzubel).

El desafío para la docencia es reconocer que los niños y niñas son sujetos plenos de derecho y que en su rol de estudiantes, deben ser sujetos principales de su aprendizaje -responsable-, mediante actividades orientadas al principio de aprender a aprender, confiriendo un rango de participación no desarrollado hasta ahora. Estos cambios han generado conflictos en las escuelas, con los profesores, entre los gremios y los gobiernos.

¿Cuál es el nuevo camino?

La participación, entendida como construcción de aprendizaje, que reconoce a la propia experiencia como fuente de conocimiento, se asocia al énfasis del trabajo colectivo o trabajo en equipo, forma a la que se orientan las sugerencias metodológicas al interior de la sala, en enseñanza básica o educación media.

Es importante considerar la diferencia entre organizar un grupo en que unos pocos trabajan, y fomentar el hábito del trabajo colectivo, en el cual cada persona tiene un rol que cumplir y se siente responsable del logro final que el grupo realice.

Esta nueva visión, supone un nuevo reto...

Un gran desafío para la docencia es la posibilidad de tener estudiantes/as reconocidos/as, capacitados/as y habilitados/as para participar, con posibilidad de incidir y decidir, con aptitudes para proyectarse en el futuro mediato e inmediato, una persona activa, que extiende progresivamente sus capacidades para aportar a la transformación, al cambio de la realidad.

Son elementos claves la motivación, la contextualización y el seguimiento de las diferentes actividades, las que se entenderán como facilitadoras del proceso educativo

Se trata en otras palabras, de "desaprender" para luego ya iniciar un verdadero y real proceso de aprendizaje. Deshacernos de nuestros estereotipos y esquemas autoritarios y tradicionales, para no seguir inculcándolos y detener así un círculo vicioso que solo sirve para afectar a la sociedad

Esto requiere de una interacción basada en la tolerancia y el respeto del otro y/o de la otra. En caso contrario podrá ser fuente de conflictos

Todas estas nuevas situaciones pueden generar conflictos entre los profesores y profesoras en las comunidades escolares.

Algunos pensarán que las reformas educativas son inútiles. Otros creerán que el nuevo rol de profesores/as les desvaloriza, pues su formación teórica está en constante desafío (los estudiantes pueden tener mucha más información fuera de los ámbitos escolares). Algunos otros plantean que dar tanta libertad a los alumnos y alumnas va a redundar en escuelas indisciplinadas y libertinas, en donde no habrá más respeto por la función docente.

¿Cuál es su opinión?

Podemos suponer que estos cambios podrían ser una fuente de conflictos de variado tipo. Para enfrentar esos conflictos existen técnicas adecuadas, que tienen como características que son mediadas entre pares (o iguales), pacíficas, y que no usan las normas institucionales para la resolución de estos problemas emergentes:

Técnica de resolución pacífica de conflictos en la escuela

«Esta técnica se ha usado desde hace más de 30 años en el ámbito escolar y tiene como fuentes directas a: *la doctrina de los derechos humanos, y el movimiento pedagógico Martin Luther King de Estados Unidos.*»

Recordemos algunos aspectos de la doctrina de los derechos humanos:

Los derechos humanos surgen como sistema internacional luego de la segunda guerra mundial. La Declaración Universal de los Derechos Humanos, es el resultado de un acuerdo y compromiso entre todos los pueblos democráticos. Esta declaración obliga a todos los Estados firmantes, más allá de sus propias constituciones políticas o leyes que se hayan dado, al estricto cumplimiento del respeto y promoción de los derechos humanos. La Declaración Universal de los Derechos Humanos es la primera experiencia para establecer un verdadero sistema de protección de derechos para las personas en el ámbito internacional. La Comunidad de las Naciones se obliga a sí misma a respetar estos derechos consagrados.

Esto significa que cada Estado parte de la ONU debe respetar estos derechos en los miembros de su comunidad y es su deber cooperar en la promoción de su respeto.

Los países, se obligan a resolver los conflictos sociales en un marco de paz y de concordia, se obligan también a generar condiciones internas de respeto de los derechos de todas las personas que habitan su territorio y a promover las mejores condiciones para superar todas las trabas que impidan su pleno respeto y vigencia. En este marco, resolver pacíficamente los conflictos es también obligatorio para los Estados.

Sabemos que la normativa de derechos humanos es universal y que tiene como uno de sus propósitos, generar las condiciones sociales, políticas y económicas para una convivencia pacífica en todo el planeta.

Estas condiciones son consideradas esenciales para el mantenimiento de la paz y de la seguridad internacionales.

POR LO TANTO:

Estas orientaciones son base de la formulación de los objetivos fundamentales de la educación pues reconocen la calidad de sujeto pleno de derecho a todos los miembros de la comunidad educativa, sin distinción de su edad o condición social, y agrega como propósito de la educación, tender al desarrollo pleno de las personas respetando la diversidad cultural y social.

El aporte del movimiento pedagógico Martin Luther King de los Estados Unidos

¿Cómo nace este movimiento?

En las décadas 60 y 70 se desarrolló en Estados Unidos un movimiento social muy amplio que luchaba por el reconocimiento de los derechos civiles de las grandes mayorías sin representación en la política. Entre estos movimientos se destacaron los de las mujeres y el de los negros. Se consagró -después de varios años de lucha y movilización social- la igualdad formal de derechos entre negros y blancos, y entre hombres y mujeres.

Apartheid se le llama a la política de exclusión y discriminación "oficial" en un Estado. Donde por ejemplo, las personas de raza negra tienen sus propias escuelas y les es totalmente prohibido ingresar a cualquier sistema para la gente de raza blanca.

En el ámbito escolar, se superaría lentamente el *apartheid* a nivel formal, pero al interior de las escuelas, los actos discriminatorios se seguían produciendo, conflicto entre niños (y niñas), entre jóvenes negros y blancos y entre profesores de distintas razas, sexos e ideologías.

Esta realidad fue abordada en un congreso de trabajo educativo de 20 escuelas públicas, en donde un grupo de maestros se dio a la tarea de construir metodologías -para ser usadas al interior de la sala de clase o en las actividades escolares- que posibilitaran la resolución pacífica de los conflictos raciales que se presentaban.

Y ¿qué hizo este movimiento?

Ellos descubrieron que la mayoría de los conflictos se relacionaban con la pérdida de poder de los grupos de estudiantes blancos, o que eran cadenas de conflictos sin resolver, en donde las agresiones físicas, gestuales o verbales, se eliminaban mediante la imposición de reglas y sanciones represivas.

Entonces inventaron una técnica que puede aplicarse en todos los niveles educativos si se consideran las recomendaciones psicológicas para el campo educativo aportadas por Piaget y Vigotsky, referidas al respecto del proceso progresivo en el desarrollo cognitivo, no exigiendo comprensiones superiores a quien no ha desarrollado esas facultades psíquicas, a la mediación como el proceso potenciador del aprendizaje, donde los profesores cumplirían no sólo un rol de modelo social, sino participarían de la vivencia educativa propiamente.

Esa técnica se desarrolló por años, perfeccionándose, pero finalmente se adoptó como recomendación oficial en ese país, especialmente tomando en cuenta

que los conflictos raciales no se resolverían por decreto sino que requerían de cambios culturales sustantivos, cambios que demorarían generaciones en producirse.

Bien, entonces se propone una **Resolución pacífica de los conflictos como técnica de mediación:**

La costumbre en la escuela es que los adultos asumen el papel de árbitros de las controversias y los desacuerdos entre los estudiantes. Se suele entender que los niños y las niñas no tendrían el criterio para resolver sus conflictos y/o sus problemas sin intervención directa de los adultos. Aquí cabe señalar la diferencia conceptual entre lo que es un problema y lo que es un conflicto.

La costumbre arraigada en el ámbito escolar que los adultos «le resolverían» los conflictos a los niños y niñas, desvaloriza sus capacidades de convivencia democrática. Generalmente los y las estudiantes son capaces de orientar la superación de sus controversias en los principios del respeto, de la verdad y de la justicia. Es más, casi todos los conflictos que se presentan entre estudiantes son situaciones en que una persona o grupo le ha faltado el respeto a otro/a, se ha mentido o se ha cometido alguna injusticia.

Serán justamente el criterio y la forma de pensar de niños y niñas, esos principios de verdad, respeto y justicia, las bases sobre las que se desarrollarán las técnicas de resolución de sus problemas y conflictos.

Descripción de la técnica:

Antes que nada quedemos claros en que:

La Mediación no es un juicio. Se trata de que sean estudiantes (pares) quienes ayuden a mediar y resolver el conflicto. Esta técnica es útil sólo si se trata de personas que están en igualdad de condiciones. La técnica no puede ser usada por adultos para mediar situaciones conflictivas entre niños. Los adultos pueden trabajar la misma técnica en conflicto entre adultos. Tampoco se puede usar entre jefe y subalterno o un conflicto entre una autoridad y un ciudadano común.

La persona que media no toma parte, pero sirve como un escucha imparcial y facilita o ayuda a la gente en conflicto a lograr un acuerdo que surgirá desde ellas mismas. El proceso de mediación es voluntario y es confidencial. Tampoco se llama a testigos, ni se determina culpabilidad o inocencia. Se trabaja para que los que están en disputa resuelvan su propio conflicto (tanto el problema como sus sentimientos). Se enfoca en el problema a resolver y no en la culpa, el castigo o la venganza.

De esta manera, los estudiantes aprenden que el problema necesita ser identificado correctamente para que pueda ser resuelto, que hay varias alternativas en una situación conflictiva, que cada parte -persona o grupo- en conflicto puede tener diferentes sentimientos acerca de éste, y que siempre habrá más de una sola forma de resolución.

Problema es una situación que desafía a las personas en la búsqueda de sus soluciones.

Un conflicto, en cambio es una situación en que se involucran las emociones del ser humano, fundamentalmente la rabia, la pena, la frustración, la angustia, el temor, la desesperanza, entre otras emociones.

Los principios y los compromisos de los estudiantes se pueden resumir en:

Recordemos que la mediación desde la perspectiva educativa, implica asignar un papel fundamental al educador. Hacer significativa la cultura para niños y niñas, para adolescentes, para jóvenes y adultos

- la disposición a resolver el conflicto,
- en decir la verdad,
- aprender a escuchar sin interrumpir,
- ser respetuoso/a con sus compañeros/as,
- no burlarse ni pelear y
- realizar efectivamente lo que se comprometen a hacer.

Feuerstein afirma que la cultura es una experiencia de aprendizaje mediada en sí misma. La cultura es una experiencia social que humaniza a los seres humanos a través de procesos psicológicos superiores como la construcción de la memoria, el pensamiento, y la expresión de las emociones, utilizando como instrumento efectivo de desarrollo personal y social, la socialización a través de la familia, la escuela, la calle, entre otros.

En este sentido, el sistema educativo tiene un gran poder de formación cultural, social y política. La mediación es un proceso que permite incidir de manera definitiva en la transformación social, considerando que lo que es nuestra realidad, es nuestra vida cotidiana.

Algunas precisiones y consideraciones de principios en la aplicación de la técnica:

Desde la perspectiva de los derechos humanos, buscamos una forma de justicia.

Algunas personas piensan que la justicia es una utopía. Sin embargo, en materia de derechos humanos, la justicia es un derecho y además un deber de la comunidad.

Veamos esto en el ámbito escolar. En la vida escolar se cometen muchas injusticias. Algunas de éstas son de orden político general, otras se refieren a medidas inapropiadas que se han tomado, y otras a situaciones específicas más particularizadas. El principio de la justicia en educación es un principio fundamental porque de él se desprenden decisiones, políticas, programas y prácticas cotidianas que la encarnarán.

Algunas veces en nuestras comunidades escolares para resolver problemas de indisciplina se ha aplicado el reglamento, sin escuchar a las partes involucradas, o sin haber hecho un proceso de investigación acucioso de los hechos ocurridos. Es necesario recordar que el ejercicio de la justicia, debe constituirse en un proceso de establecimiento de la verdad, análisis de lo sucedido, y establecimiento de las responsabilidades directas e indirectas.

No se busca una transformación del conflicto así porque sí, es más bien porque...

El conflicto puede ser una oportunidad de cambio

Como sabemos, las interrelaciones sociales producen situaciones en que los intereses de unos y otros se enfrentan. En general, esas situaciones generan conflictos. No hay que temerles. Son situaciones normales y saludables. A través

del intercambio de experiencias, de opiniones y de informaciones, las personas se van educando, transformando y creciendo.

Desgraciadamente, no siempre los conflictos se resuelven en forma pacífica. A veces se supone que hay conflictos que se resuelven sólo si una de las personas involucradas son derrotadas y otras vencedoras.

Los derechos humanos nos plantean la orientación de que todos los conflictos sociales se pueden resolver pacíficamente. Por principio, los derechos humanos son pacificadores, pues basan su convicción en confianza en el género humano y sus capacidades de entendimiento (y dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente.), por eso es que procuran y promueven la cooperación entre las personas y los pueblos.

La forma de resolver conflictos sin violencia, se puede lograr mediante la aceptación de una normativa previamente establecida, en un proceso de arbitraje y en acciones de pacificación y reentendimiento.

Una **normativa previamente establecida** puede ser el «reglamento del juego», las premisas, los acuerdos previos, las leyes, las normas sociales implícitas.

El **proceso de arbitraje** se produce cuando una entidad aceptada por las partes en conflicto (e independiente de los grupos involucrados), actúa para dar término al conflicto. Escucha a las partes y trata de ordenar los aspectos de la situación de tal manera de abordar la materia sin parcializarse. Como resultado de su trabajo presenta una propuesta de resolución.

Las **acciones de pacificación** están destinadas a evitar mayores daños, en un conflicto violento, que ya está desatado. Reubica el conflicto en sus causas para reabordarlas ahora con un criterio pacífico. No se trata de culpabilizar a ninguna de las partes, ni de hacer «borrón y cuenta nueva». Sino de retrotraer/reubicar la situación a un momento que se pueda nuevamente conversar sin violencia. Desde ese momento se inicia la búsqueda de acuerdos para detener el conflicto violento.

Una sugerencia final

El tema de la mediación de conflictos estará presente siempre en nuestra vida cotidiana. Disponernos a transformar nuestras técnicas pedagógicas para incorporar la superación pacífica, es también disponernos a contribuir desde nuestra práctica a la generación de una sociedad respetuosa de las personas, mejorando de paso, la salud mental del conjunto de la sociedad.

Nota:

Para complementar nuestros conocimientos pedagógicos al respecto, se puede consultar a Jean Piaget «psicología y Pedagogía», a Vigotsky en «Pensamiento y Lenguaje», a D. Auzubel en «Psicología Educativa», a Friedman sobre «Creatives Conflict Solving for Kids».

El proceso de la firma de los Acuerdos de Paz, puede ser un buen referente a este aspecto y la Iglesia católica como parte fundamental en la mediación del conflicto.

El ámbito educativo es sin lugar a duda uno de los más importantes y esenciales, así como difíciles, en la construcción de una cultura de paz. Muchos dicen que la primera escuela es la familia, y no solo la primera, sino que además, es la escuela permanente. Por eso veremos ahora...

EN EL ÁMBITO FAMILIAR



«NO TENGO TIEMPO»

POEMA "DE PADRES A HIJOS"
AUTORA: ANGELA MARULANDA

"No sé en qué momento el tiempo pasó,
ni a que hora mi hijo creció,
sólo sé que ahora es todo un hombre
y que en su vida ya no estoy yo.

Era muy joven cuando mi hijo nació,
todavía recuerdo el momento en que llegó
pero mi trabajo el día me ocupaba,
y yo no me daba cuenta que el día pasaba.

No supe en qué momento aprendió a caminar,
ni tampoco a que hora comenzó a estudiar,
no estuve presente cuando cambió sus dientes,
sólo me ocupé de pagar las cuentas.

Pedía que le consolara cuando se "golpeaba"
que le ayudara cuando su carro no caminaba,
pero yo estaba ocupado, debía trabajar,
y así sus problemas no podía solucionar.

Cuando a casa llegaba insistía en estar conmigo,
"Papi, mami, ven... yo quiero ser tu amigo.."
más tarde hijo, quiero descansar",
y con estas palabras me iba a reposar.

Ojalá atento le hubiera escuchado,
cuando al acostarlo y dejarlo arropado,
suplicante me insistía con ruegos y llantos,
que me quedara a su lado, que estaba asustado.

Ya no hay juegos que arbitrar,
tampoco hay llantos que consolar,
no hay historias que escuchar,
peleas que arreglar, ni rodillas que remendar.

Ya no hay trabajo, ya no estoy atareado
no tengo que hacer, me siento desolado.
Ahora soy yo quien quiere estar a su lado
y es hoy mi hijo quien vive ocupado.

Un distante abismo me separa de mi hijo,
poco nos vemos, no somos amigos,
los años han volado, mi hijo se ha marchado,
y su continua ausencia solo me ha dejado.

No sé en que momento el tiempo pasó
ni a que hora mi hijo creció.
Ojalá pudiera volver a nacer,
para estar a su lado y verlo crecer.

Nuestra misión como Padres y Madres, es importantísima (de más está mencionarlo). Pero nuestro papel sí es digno de analizar. ¿no cree usted?

Estamos muy ocupados como todo el mundo. Nos vemos obligados a dedicar nuestro tiempo libre a miles de asuntos, y el tiempo familiar es el más corto. Es necesario organizar un estilo de vida que nos permita pasar más tiempo juntos y compartir. No se trata de simular estar juntos, sino de hablar y disfrutar.

Hay que considerar los siguientes elementos: Organización del tiempo, compartir, es mejor calidad que cantidad de tiempo.

Generalmente, las actitudes de padres y madres están orientadas a lograr en la vida de sus hijos e hijas lo que ellas o ellos no pudieron lograr en sus propias vidas; hacer que el niño o la niña actúen de acuerdo con lo que la familia espera de ellas o ellos; los rigurosos entrenamientos físicos o intelectuales para poder cumplir con lo que esperan de ellas o ellos (superdotados, primeros de la clase, campeones de algo).

Compromiso: Piense en el tiempo libre que pasarán próximamente en familia, y ¿qué le gustaría hacer en ese tiempo al estar con su familia?

De esta manera, muchas madres y muchos padres se comportan, como si fueran dueños o dueñas de hijos e hijas. Lamentablemente se ha entendido el amor como posesión de la otra, del otro, de su voluntad, su pensamiento y hasta de su cuerpo.

La otra persona debe actuar como yo pienso, como yo creo que es mejor. No escuchamos cuáles son sus opiniones, sus dudas, sus puntos de vista. No acompañamos su aprendizaje, le imponemos, a veces con mucha sutileza- nuestras propias consideraciones acerca de la vida.

Esta mala interpretación del amor no ayuda al crecimiento personal, pues más bien pone barreras y limitaciones al desarrollo del otro o de la otra y no le deja aprender cómo tomar las decisiones más convenientes, cómo buscar soluciones adecuadas a sus propios problemas. Hacemos de las niñas, niños y jóvenes, seres humanos dependientes y, por lo tanto, eso les hace más vulnerables, fortalece sus temores y su necesidad -siempre- de otras personas que decidan por ellos o ellas. Un futuro construido en esos términos crea adultos incompletos a quienes se les negó el derecho a ser niños.

¿Cuántas veces hemos dejado proyectos personales importantes por temor a fracasar? ¿cuántas veces hemos evadido los conflictos en nuestra relación de pareja para «no tener problemas»?

Al respecto Bárbara Porro dice:

«Descubrí que yo tenía la actitud de rehuir a los conflictos. Evitaba los choques y las emociones violentas porque mi madre me enseñó a ser buena, y las niñas buenas no dicen cosas desagradables»

Barbara Porro

Una de las técnicas de resolución pacífica de conflictos es el método «Hablar hasta entenderse» que trabajó Bárbara Porro y que puede aplicarse tanto en la familia, la escuela y la comunidad.

El beneficio evidente para los niños y niñas es que aprenden que son lo bastante inteligentes y responsables como para resolver sus problemas sin la ayuda de los adultos. Descubren que cuando tienen un problema, lo que necesitan es una solución, y no un adulto que emita juicios, ni tampoco desquitarse o cobrar venganza. Ya no es necesario echarle la culpa a otro para evitar ser castigado.

Mientras los niños y niñas ponen en práctica el «hablar hasta entenderse», también se comunican verbalmente, escuchan, analizan problemas, tienen pensamientos creativos, proponen soluciones, predicen el resultado de sus actos, toman decisiones, elaboran planes, los ponen a prueba y evalúan los resultados.

Cuando las cosas van mal, es normal que uno se sienta enojado, herido y frustrado. Los niños aprenden a encarar los conflictos como problemas a resolver; aprenden a expresar sus sentimientos y necesidades con responsabilidad, y aprenden a escuchar el punto de vista del otro.

Lo importante es que descubren que salir ganando no implica que el otro deba perder

El objetivo de este método es ayudar a los padres a enfrentar los conflictos comunes que se producen en la mayoría de los hogares, como ocurre cuando un hijo se burla de otro o lo menosprecia, pelean para ver quien es el primero o quien manda, se niegan a compartir las cosas, le quitan algo a otro, se fastidian, se empujan, se hacen trampas, se acusan, por mencionar algunos. También, los problemas que enfrentan al padre y a la madre como la pérdida de respeto, gritarse, no hablarse, etc.. De igual forma, los problemas entre padres, madres con hijos e hijas, «tu no me entiendes», «no tengo tiempo», «no sales de tu cuarto», «lo prefieres a él», sin mencionar casos extremos que terminan en violencia física y mental.

Es importante, para la realización de esta técnica, contar con la presencia de un facilitador (ver en el ámbito comunal «quién puede ser facilitador» y las «Cualidades del facilitador»). En el caso de los conflictos familiares, el facilitador puede ser el padre, la madre, algún hermano, dependiendo de las partes involucradas.

¿Cómo guiarnos a través del proceso?

* Primer paso: Hacer un alto y recobrar la calma

El objetivo de este primer paso es ayudar a recobrar la calma y comprender su problema. Prestar atención y apoyo es una manera segura de alentar a desahogar los sentimientos y entender con claridad lo que se necesita.

- **Hágale saber a su hijo e hija que usted se interesa, se preocupa y comprende.**

Los hijos (as) cuentan sus problemas con el fin de satisfacer dos necesidades básicas: quieren que alguien se preocupe por ellos por la desgracia que acaba de ocurrirles, y quieren que alguien repare el mal. Generalmente los padres tendemos a complacer sus deseos, a calmar su aflicción, y de algún modo a reparar las cosas. Es importante solidarizarse con los sentimientos heridos, pero no es conveniente arreglar los problemas que los chicos y chicas pueden solucionar por sí mismos.

- **Ayudar al hijo e hija a recobrar la calma**

Respirar hondo, tomar un poco de agua y contar hasta diez son algunas de las estrategias rápidas que ayudan a desahogar una emoción intensa. Preguntar ¿te sientes bien?, ¿estás listo para hablar ahora? ayuda a tener calma. Con la práctica se podrá alentar a los hijos e hijas a que evalúen su estado emocional y elijan una estrategia por sí mismos.

- **Recabar información**

Podremos entender el problema hasta que entendamos cuál es ese problema. Mientras nuestros hijos (as) recobran la calma, el facilitador puede ayudarlo a definir el problema. Es conveniente formular preguntas aclaratorias, pero con el cuidado de no ponerlos a la defensiva.

* Segundo paso: hablar y escucharse uno al otro

Tras practicar el diálogo es más común ver a dos hermanos hablar de sus problemas sin ayuda de adultos

El facilitador juega un papel importante, decide quién inicia el diálogo e indica a la otra parte que escuche sin interrumpir. Es fundamental que el diálogo no sea sólo traspaso de información de lo que sucedió, es importante manifestar sus sentimientos, ¿cómo te sientes? ¿qué te molesta más?.

El diálogo constituye un importante ensayo del tipo de comunicación que habrán de tener las niñas y niños en el futuro.

* Tercer paso: Determinar qué necesita cada uno

Una «posición» es lo que decimos que queremos. Los «intereses» o «necesidades» son las razones por las que queremos eso. Es más fácil encontrar soluciones mutuamente satisfactorias si nos concentramos en los intereses, y no en las posiciones

El principal objetivo del segundo paso es recabar información para reencuadrar el problema en función de lo que ambas partes necesitan. Las necesidades no son lo mismo que las posiciones.

Para encontrar las verdaderas necesidades que uno tiene, es útil preguntarse ¿por qué han adoptado sus respectivas posiciones?.

Algunas veces los hijos e hijas no tienen ningún interés visible en común. En ese caso, al plantear el problema hay que incluir los intereses de ambos. Se puede hacer una observación como la siguiente: en una disputa entre hermanos por la pelota, «Entonces, parece que Pedro necesita la pelota para poder jugar y Juan necesita que le pidan las cosas en lugar de tomarlas sin permiso».

Para identificar las verdaderas necesidades de los hijos (as) se requiere más atención de la que acostumbramos prestar. Tendemos a aceptar la misma percepción del problema que tienen ellos (as) mismos (as). Debemos plantear las verdaderas «necesidades», así lograremos el acuerdo de ambos y nos encaminaremos hacia una solución en la que todos salgan ganando.

Otro error frecuente es anticipar, inadvertidamente, nuestra solución preferida durante el planteo de las necesidades. Si Pedro fuera un niño que suele tomar las cosas sin pedir las, probablemente se castigará a Pedro y se le devolverá la pelota a Juan. Esto constituye una grave violación de «Hablarse hasta entenderse».

El facilitador debe abstenerse a emitir juicios y permanecer emocionalmente neutral, pues de otro modo los hijos e hijas aprenderán que «Hablarse hasta entenderse» no es más que un nuevo modo de ser castigados.

* Cuarto paso: Proponer soluciones alternativas

Esta técnica funciona mejor cuando los participantes proponen muchas ideas con la mayor rapidez posible y sin hacer comentarios

Los hijos (as) tienen dificultades en sus relaciones sociales porque sólo se les ocurre una manera de resolver sus problemas, y esa manera suele ser poco fructífera: devolver el golpe, insultar, acusar al otro.

La propuesta de soluciones es un instrumento que fomenta el pensamiento creativo. Sirve para alentar a correr riesgos, para aumentar el flujo de ideas y para promover una forma distinta de pensar.

● **Proponer muchas ideas**

La primera idea que proponen los hijos (as) suele ser la más obvia: «hagamos lo que yo digo». Lo que ellos dicen es, por lo general, una alternativa que requiere que la otra persona cambie de posición.

A veces se requieren tres, cuatro o cinco ideas antes de que los hijos (as) se vuelvan lo suficientemente creativos como para proponer soluciones que satisfagan a todos. Por eso es importante generar una «lluvia de ideas».

● **Con la mayor rapidez posible**

La rapidez ayuda a los hijos (as) a mantenerse concentrados en la tarea de buscar soluciones.

Conviene llevar un registro de las ideas contándolas con las manos o anotándolas en algún papel. Registrarlas sirve para darles validez y alienta a los hijos e hijas a proponer otras ideas.

● **Sin comentarios**

Para que los hijos e hijas puedan pensar libremente, deben sentirse a salvo de toda crítica, burla o castigo. Los comentarios como: «eso es una tontería» o: «de ningún modo», inhiben la creatividad y exacerban los sentimientos hostiles. Hay que atenerse estrictamente a la regla de que todas las ideas son aceptables, sin hacer comentarios y juicios

El padre, madre o facilitador, debe cuidarse de no romper, él mismo, la regla de «no hacer comentarios», a pesar que cuando los niños proponen soluciones poco realistas es difícil guardar silencio.

* Quinto paso: elegir la idea que más les guste a los dos.

Llegó el momento de que los hijos (as) involucrados (as) en el conflicto elijan la idea (o las ideas) que ambas prefieran. Si la lista es corta el debate será breve. Al abrir el diálogo hacer la pregunta ¿cuál idea les gusta a los/as dos?. La conversación prosigue mientras ellos (as) se turnan para proponer ideas y dar respuestas hasta llegar a un acuerdo.

A veces, la solución elegida combina varias de las ideas, o bien es una idea completamente nueva. En el caso de Pedro y Juan, es probable que de ahora en adelante le pida permiso al hermano para jugar con su pelota, o, invite a su hermano a jugar. En este paso, muchas veces los hijos e hijas llegan a una solución sin ayuda adicional.

Registrar las ideas y evaluarlas mediante «caritas alegres» es un modo concreto de mostrarles a los chicos y chicas que existen muchas maneras de resolver un problema, y algunas de ellas son satisfactorias para todas las partes.

A medida que los niños se van familiarizando con el proceso de intercambiar y evaluar ideas, podrán proponer soluciones sin ayuda de los adultos.

*** Sexto paso: hacer un plan y ponerlo en práctica**

Una vez que los hijos e hijas han elegido una idea que les gusta a los dos, el facilitador (padre, madre, hermano, etc.) anuncia la solución y avanza al siguiente paso: convertir la idea en un plan de acción.

Finalmente se ha llegado a un acuerdo. Para resolver un problema, los hijos e hijas tienen que poner en práctica lo que han acordado. Aunque esto parezca evidente, la mayoría no sabe cómo pasar de la idea a la acción. Los más pequeños creen que basta con nombrar una solución para solucionar el problema. Las soluciones son abstractas para los niños, a menos que se traduzcan en planes concretos.

Sin duda sería más fácil y rápido decirles que deben hacer, pero si les decimos a los niños qué tienen que pensar, nos perdemos la oportunidad de enseñarles cómo pensar.

Para ayudar a los hijos e hijas a elaborar un plan, hay que hacerles preguntas de respuesta abierta que les permitan determinar los pasos que deben dar. Cuanto más específico sea el plan, tanto mejor.

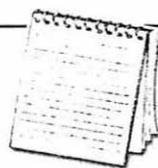
Algunas sugerencias

- El facilitador deberá mantenerse al margen
- No emitir juicios ni hacer gestos de aprobación o desaprobación
- Llevar adelante el proceso, mantener la concentración.
- Es recomendable buscar un lugarcito y un tiempo determinado para resolver los conflictos o preguntar por el seguimiento. Puede ser la hora de la cena, en el desayuno del domingo, etc.
- Los adultos deben empezar primero por poner en práctica este método, los niños y niñas aprenden más con el ejemplo
- Algunos niños muy pequeños no están preparados, se puede cortar algunos pasos y creativamente incluir otros dependiendo del conflicto y de las partes.
- El cambio es posible, todo depende de iniciar el método y ponerlo en práctica como parte de nuestra vida.
- Esta es una guía, no una ley, debemos y podemos buscar los caminos que más se adapten a nuestras necesidades y condiciones.

Se hace necesario en este espacio de discusión del ámbito familiar una reflexión, más bien, un auto análisis:

Hay que prestar atención a ciertas partes del plan que podrían salir mal. Es importante que aprendan por experiencia. Las soluciones que fracasan enseñan una valiosa lección: que la primera idea no siempre funciona, y que cuando una idea fracasa, se puede encontrar otra mejor.

ACTIVIDAD APRENDER HACIENDO



CONOCE A SU HIJO O HIJA

1. ¿Cuál es la fecha de cumpleaños de su hijo (a)?
2. ¿Cómo se llama el mejor amigo(a) de su hijo (a)?
3. ¿Cuál es la materia de estudio que más le interesa a su hijo(a)?
4. ¿Cuál es la actividad favorita de su hijo (a)?
5. ¿Cuál es la mayor habilidad de su hijo (a)?
6. ¿En qué situaciones se siente seguro(a) su hijo(a)?
7. ¿En qué situaciones se siente inseguro(a) su hijo(a)?
8. ¿Qué es lo que más le desagrada a su hijo(a) de si mismo(a)?
9. ¿Qué es lo que su hijo(a) más admira en usted?
10. ¿Cuál es la persona favorita de su hijo(a) en la familia?
11. ¿Qué clase de lecturas prefiere su hijo(a)?
12. ¿Cuál cree que ha sido el momento más feliz de la vida de su hijo(a)?
13. ¿Cuál ha sido el momento más triste en la vida de su hijo(a)?
14. ¿Qué actividades cree que le gustaría a su hijo(a) compartir con usted?
15. ¿A qué le tiene miedo su hijo(a)?
16. ¿En este momento qué es lo que más necesita su hijo (a) de usted?
17. ¿Qué piensa su hijo(a) acerca del amor?
18. ¿Qué planes y proyectos futuros tiene su hijo(a)?

Después de responder este cuestionario, analice lo siguiente:

El conocimiento de los hijos (as) es esencial. Para conocer a los hijos (as) es necesario tener presente las etapas evolutivas de su desarrollo, adaptarse a ellos y comprender que tienen una visión diferente de las cosas, su proceso de madurez y que lentamente adquieren experiencia frente a la vida. No imponer nuestra forma de actuar o pensar. Además es necesario observar (no juzgar) a los hijos (as) fuera del contexto familiar, en el colegio, con los amigos, etc.

Y ya por último llegamos al ámbito más social, más de "afuera" de unas cuatro paredes. Estamos hablando de...

EL ÁMBITO COMUNITARIO



*«Yo no la soporto a usted, usted no me soporta a mí.
¿qué más tenemos en común?»*

¿Cuántas veces no hemos sido partícipes o testigos de problemas como el de la ilustración? Hasta en las telenovelas son exageradamente demostrados ¿no cree?

La resolución de Conflictos no es tarea fácil.

¿Cuántas veces nos ha tocado intervenir para tratar de resolver algún conflicto, ya sea familiar, vecinal o de trabajo?

Pero, ¿cómo podemos catalogar nuestra intervención?, ¿Cómo una Mediación?, ¿o será una Conciliación?, ¿o actuamos como árbitros o como jueces?; en fin de alguna manera tomamos parte en ello.

La búsqueda de alternativas de solución a los diferentes conflictos familiares y comunales supone enfrentarse a este dilema: debemos o no intervenir, en qué tipo de conflictos se vuelve necesaria nuestra participación.

PROBLEMAS MÁS COMUNES DE CONVIVENCIA COMUNITARIA

Los problemas que se dan más frecuentemente son:

- Problemas de parejas (separaciones o desacuerdos).
- Problemas familiares y comunales a causa del alcoholismo.
- Escuchar los aparatos a todo volumen.
- Problemas de linderos.
- Tenencia de animales. (cerdos, aves de corral, etc.)
- Falta de aseo en banquetas y pasajes.

Para enfrentar estos problemas una de las alternativas más eficaces es la mediación, entendiéndola como la facilitación de un acuerdo negociado para finalizar una disputa.

Los mediadores (as) pueden ser terceras partes externas al conflicto (descritos como terceros «neutrales») y deben tener cualidades especiales para ayudar en la solución de los conflictos.

PROCEDIMIENTO DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

De acuerdo a lo planteado hasta hoy, sobre la mediación, pudiera creerse que por su informalidad no tiene una estructura. Por el contrario, la mediación tiene establecidas ciertas tácticas y métodos de resolución.

Cuando surge un problema comunal, las partes en conflicto presentan actitudes nada colaborativas, por ejemplo:

- * Conductas de competencia sobre quién tiene la razón,
- * Respuestas evasivas cuando les toca el turno de explicar su parte en el problema,
- * Y hasta muestran comodismo en que sea la otra parte la que ceda en su posición.

El procedimiento de la mediación debe ir encaminado a lograr de las partes en conflicto una conducta de colaboración. Para ello existe una técnica llamada:

“Técnica de negociación colaborativa basada en los intereses”

Para explicar esta técnica primero definiremos a que intereses se refiere.

Los **intereses** son aquellas cosas que les importan a las personas y tienen que ver con aspectos cuantitativos, monetarios, materiales; así como también lo relacionado con la imagen, prestigio, temores y expectativas. Y otros como, seguridad, reconocimiento, sentido de pertenencia y de bienestar.

El procedimiento consiste en enfrentar “cara a cara” a las partes y en lograr que de una forma razonable y reflexiva expongan, exploren y logren descubrir sus verdaderos intereses dentro del problema.

El papel del mediador (a) consiste en facilitar la comunicación y la negociación entre las partes, las que deben sentirse escuchadas y comprendidas, para que el mediador (a) logre identificar los verdaderos intereses en el conflicto, jerarquizando los mismos y reflexionando sobre la relación entre dichos intereses y la posición adoptada en la discusión.

El fin no es juzgar la conducta de la gente, sino que mediante el dialogo encontrar una solución satisfactoria a las diferencias.

Un verdadero reto es ¿Como lograr que las partes expresen sus verdaderos intereses en el conflicto?

Las tácticas más utilizadas son:

- a) *El interrogatorio*: Se hacen preguntas abiertas para que las partes respondan libremente, incluso de situaciones hipotéticas, dado que la ejemplificación es pedagógica.
- b) *La inducción*: Se pide a cada participante que mire «desde fuera» el problema y reflexione sobre él, como si fuera de otro. (Es decir, se busca que racionalice la situación y reduzcan la emotividad en su análisis).
- c) Lograr que cada parte entienda y evalúe correctamente los intereses del contrario, induciendo a «ponerse en los zapatos del otro».

Las tácticas utilizadas por un mediador son diversas, dadas a partir de la experiencia en el trato de problemas comunales, sin embargo podemos identificar tres tipos:

1) Reflexivas:

Tienen que ver con la orientación que se le da a la discusión, para ello tomar en cuenta lo siguiente:

- Tratar de hablar el mismo lenguaje que las partes.
- Crear el clima adecuado para la discusión.
- Permitir que las partes expresen sus emociones adecuadamente.
- Mantener la discusión centrada en los temas relevantes.
- No parcializarse ni mostrar alguna preferencia por la posición de alguna de las partes.

2) Sustantivas:

Son las que se encuentran en el fondo del conflicto, por ello hay que considerar:

- La posibilidad de «sugerir» algún punto de acuerdo.
- Tratar de modificar las expectativas de los participantes.
- Lograr que alguna de las partes entienda cuando sus posiciones están fuera de la realidad.
- Lograr situaciones en las que las partes puedan hacer concesiones manteniendo la propia imagen.

- Tratar de sacar la discusión de puntos muertos.
- Exponer o hacer surgir argumentos que permitan a las partes presentar los posibles acuerdos a sus familiares o en general a los involucrados.

3) Contextuales:

Estas facilitan el proceso de solución del conflicto, mediante:

- La creación de un clima de confianza entre las personas en conflicto y el mediador (a).
- El uso del humor para aliviar las tensiones.
- La clarificación de los intereses y necesidades de cada parte.
- La manifestación de agrado y satisfacción cuando las partes progresen.

CONSIDERACIONES FINALES

De todo lo expuesto hay que hacer las consideraciones siguientes:

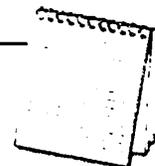
- 1) El mediador (a) debe estar claro de que su objetivo es el de ayudar a que las partes en conflicto:
 - * Descubran las verdaderas causas que generaron el conflicto.
 - * Entiendan la diferencia entre lo que quieren y lo que necesitan.
 - * Entiendan los deseos y necesidades de la otra parte.
 - * Consideren de una forma real las posibles opciones.
- 2) Un buen proceso de mediación implantado en la comunidad, es una forma de ayudar a que en ella se abran caminos hacia el desarrollo y de la paz social tan necesarios en nuestro país.
- 3) El crear en la comunidad una alternativa viable de solución a conflictos, hace que se instauren también procesos democráticos de convivencia comunal.
- 4) Son los promotores sociales quienes mayormente asumen la responsabilidad de mediar en conflictos comunales, por lo que se vuelve imperante introducir a las dirigencias comunales a que asuman este papel, como una forma más que contribuya a lograr la autogestión comunal.

Esto es pues, todo lo relacionado a transformación de conflictos en los ámbitos educativo, familiar y comunal. Ya con esto, casi completamos nuestra intervención en cuanto al tema.

Poseemos la teoría de lo que es un conflicto, las herramientas para transformarlos, la diferenciación de los ámbitos en donde podemos transformarlos y sobretodo: POSEEMOS LA VOLUNTAD DE CONTRIBUIR A LA FORMACIÓN DE LA CULTURA DE PAZ EN GUATEMALA.

Juntos, voluntad y conocimiento, lograrán transformar no sólo los conflictos, sino la sociedad y nuestro futuro.

Y para cerrar con "broche de oro", le presentamos un aporte que esperamos le sirva mucho. Sobre todo que le genere inquietudes para desarrollarlas y compartirlas.

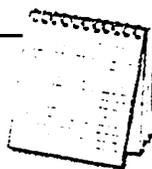


ACTIVIDAD APRENDER HACIENDO

1. ¿Cuál es la causa más frecuente de peleas en mi hogar?
2. ¿Con qué miembro de la familia discuto más y por qué?
3. Cuando discute con su pareja ¿sus hijos están presentes? Si— No— Algunas veces—
4. ¿Cree que las discusiones con su pareja, afectan a sus hijos? ¿Por qué?
5. ¿Qué imagen cree que tienen sus hijos (as) de usted, frente a la solución de un conflicto, ¿por qué?
6. Comente un episodio en el que se comportó en forma agresiva.
¿De qué otra forma habría podido actuar para evitar la violencia?
7. ¿Cómo podemos manejar nuestros conflictos familiares?

Después de responder el cuestionario, analizar y responder lo siguiente:

Ubicar el principal problema y cómo nos afecta? a mi, a mi esposo (a), a mis hijos (as).



ACTIVIDAD APRENDER HACIENDO

SITUACIONES DE LA VIDA DIARIA:

Ante estas situaciones cotidianas, qué creemos que está ocurriendo y cómo creemos que debería actuarse correctamente, tomando en cuenta lo aprendido en la Resolución Alternativa de Conflictos.

1. **Juanita es una niña de 8 años vive con su papá, su mamá y sus hermanos.** Ella es un poco gordita por lo que sus hermanos la llaman "Bomba". Sus padres son indiferentes ante esto y en ocasiones se ha reído, últimamente Juanita está más callada y no quiere asistir a las invitaciones sociales que le hacen.
2. **Jorge y Felipe son hermanos.** Jorge cursa primer grado de primaria y generalmente es el mejor del curso. Felipe está en tercero, no le gusta mucho estudiar, prefiere jugar y no hacer tareas, por tanto, tiene bajo rendimiento académico. Cuando sus padres recibieron las notas, dijeron a Felipe, ¿Ves que listo es tu hermano?, y tú que eres el mayor deberías de dar el ejemplo, él si es un niño juicioso, tú no sirves para nada.
3. **María tiene 12 años.** Sus padres trabajan. Ella va al colegio en la mañana, regresa a casa hacia el mediodía, sirve el almuerzo de su hermanita y de ella. Durante el resto de la tarde hace tareas y arregla la cocina. Sus padres llegan a las 6 de la tarde. A pesar de estar muy cansados, revisan el oficio y las tareas, Aunque María no lo ha hecho a la perfección sus padres le agradecen y le indican los aspectos en que debe mejorar y le expresan su satisfacción porque es capaz de asumir responsabilidades.

TEMA 4

Anexos

1. Linchamientos (artículo para reflexionar).
2. Los títeres en la transformación de conflictos.

LOS LINCHAMIENTOS (artículo periodístico)

¿Qué es un linchamiento? Es tomar la justicia "en propia mano", al considerar que los procedimientos judiciales no son aplicados en su momento, por lo cual, el crimen quedará impune. ¿Pero acaso el mismo linchamiento no es otro delito impune?

Los linchamientos, son un fenómeno muy delicado en Guatemala.

Es muy valioso retomar el tema de los linchamientos, dado el nivel de violencia social que implican, y tratar de analizarlos a la luz de la Resolución de Conflictos.

Del 1 de enero al 30 de septiembre de 1999, según Minugua, se realizaron en Guatemala 98 linchamientos, y en lo que va del año 2,000, 20 personas han muerto a manos de pobladores de diferentes comunidades del interior.

Los Departamentos con mayor incidencia de linchamientos son : Quiché, Alta Verapaz, Huehuetenango, San Marcos y Guatemala.

Los linchamientos no son un comportamiento inexplicable, se trata de un aprendizaje colectivo, es así como durante décadas se nos ha enseñado a enfrentar los problemas, con violencia.

El 12 de Noviembre se publicó en "El Periódico", una encuesta realizada por la firma Vox latina en todo el país sobre el tema, dando los siguientes resultados :

¿Por qué cree usted que hay linchamientos?

Mala administración	4.1%
Falta educación	5.6%
Falta autoridad	9.9%
Inseguridad	8.3%
Falta justicia	41.7%
Por venganza	0.8%
Delincuencia	6.2%
Falta credibilidad	2.2%
Violencia	2.1%
Falta de moral	1.2%
Por la situación	2.4%
Corrupción	0.7%
Falta ser duros	0.5%
Pobreza extrema	0.6%
Ns/Nr	13.7%

¿Qué es preferible para usted, un arreglo entre particulares o acudir a los tribunales de justicia?

32.9%	Acudir a tribunales
5.9%	Ns/Nr
61.2%	Un arreglo entre particulares

De acuerdo a todo lo señalado, les solicitamos que cada uno, realice un análisis de la problemática de los linchamientos, tratando de responder las siguientes preguntas :

1. ¿Es justo privar de la vida a un ser humano?
2. ¿Hay violación de los Derechos Humanos y de los principios morales y éticos?
3. ¿Qué implicaciones tendrán los niños y niñas, que son testigos de primera fila en los linchamientos?
4. ¿Considera usted que hay justificación para los linchamientos?
5. ¿Cree que los linchamientos son espontáneos, o hay personas responsables?
6. ¿De que forma considera que puede contribuirse a evitar más linchamientos en Guatemala?



LOS TÍTERES EN LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS

Los títeres, por sus características intrínsecas, son un medio excelente de comunicación y por ello son ampliamente utilizados para el desarrollo de la creatividad, la expresión de sentimientos, valores y experiencias, para la representación y resolución de conflictos... Stephanie Judson en su libro «Aprendiendo a Resolver Conflictos» nos describe y ejemplifica las posibilidades que los títeres ofrecen. Así nos explica cómo éstos gracias a su naturaleza teatral nos proporcionan la sensación de fingir, que permite que los niños y las niñas tengan mayor fluidez y confianza en expresar sus pensamientos, sentimientos y conflictos.

Un modo de tratar el conflicto consiste en que el animador o animadora en forma de parodia reconstruya los hechos por medio del diálogo que mantienen los títeres que sostiene en ambas manos. Por ejemplo:

- Has tomado mi bici
- esta bici no es tuya, es de toda la clase
- pero la tenía yo», «te has ido.

Uno de los dos títeres se vuelve a los espectadores y les pide ayuda para solucionar su problema. Hay varias formas de buscar soluciones:

1. Discutiendo el problema en grupos pequeños y representando luego la solución.
2. Buscar una solución en grupo a través de una avalancha de ideas y representar las mejores propuestas.
3. Por parejas y con sus títeres cada uno y cada una, representar su solución y luego comentarías o mostrarías al grupo.

Una vez se han visto todas las posibles soluciones, se van analizando, la animadora o el animador les preguntará cuál de todas las soluciones creen que es mejor; no consiste en censurar ninguna propuesta por irreal, violenta o injusta puesto que no permitiría que los niños y las niñas exteriorizaran sus frustraciones y tensiones, sino en que vean cuál de todas ellas significa una salida más beneficiosa para todas y todos.

El uso de los títeres anima a pensar en un conflicto sin estar metido en él directamente y da la oportunidad de conocer diferentes formas de salir del conflicto, además de poder presentar la propia, que muchas veces ni tan siquiera tiene posibilidades de verbalizarse.

De todos modos, aunque los títeres son un medio ideal para desbloquear situaciones en las que la comunicación es difícil o está censurada parcialmente, podemos mejorar las posibilidades que los títeres nos ofrecen creando previamente un clima de confianza, afecto, distensión... que facilite la exteriorización de nuestra riqueza interior y nuestras tensiones.

TALLER DE JUGUETES:

TÍTERES DE CAJAS DE CARTÓN

MATERIAL

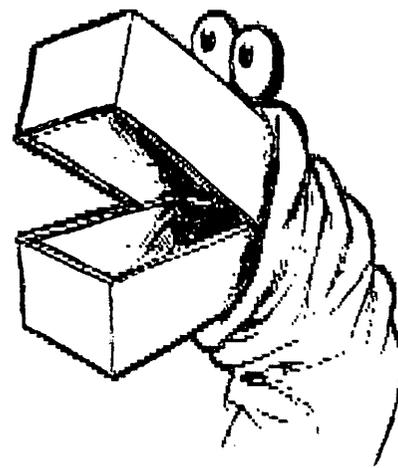
Cajas vacías. Telas viejas. Botones. Papeles de colores. Alambre.

CONSTRUCCION

Las cajas vacías las puedes convertir en cabezas de marionetas. Divide la caja por la mitad cortando sólo 3 caras (laterales y una base) de forma que la cuarta haga de bisagra. Los dedos se adecuarán en cada una de las mitades de la caja, para poder abrir y cerrar la boca de la marioneta.

Puedes cubrir la caja con papel adhesivo decorado. Los ojos pueden ser dos botones. Las orejas las puedes hacer de tela o papel, cosidas al cuerpo y darles forma con un alambre. Si quieres, puedes pegar una lengua de tela.

Puedes convertir esta marioneta en otro personaje sustituyendo las orejas por un sombrero, un pañuelo u otro complemento.



TITERES DE PLATOS DE PAPEL

MATERIAL

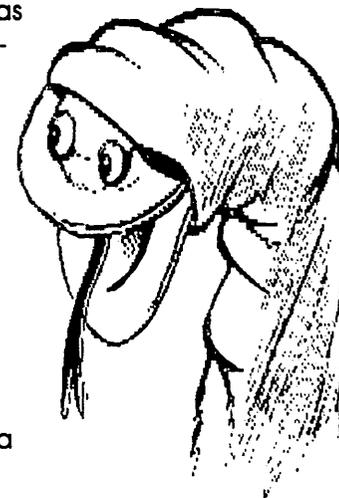
Platos de papel, telas viejas, pegamento.

CONSTRUCCIÓN

Los platos de papel pueden convertirse en simpáticas marionetas. Doblando por la mitad el plato se convertirá en un rostro de sonrisa gigantesca. Un trozo de tela pegada en la parte superior del plato proporciona el lugar en donde puedes ocultar los dedos (tu pulgar estará debajo de la barbilla), de modo que puedan abrir y cerrar la boca mientras la marioneta habla.

Pégale unos ojos de papel brillante, una lengua roja y unos colmillos blancos también de papel o tela.

Puedes cambiar el rostro de la marioneta mediante la forma de los ojos, la lengua o los colmillos, según el personaje que desees representar



BIBLIOGRAFIA

1. "LA MEDIACION, ALTERNATIVA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS COMUNALES", EN Revista Acción Educativa. Fundación Salvadoreña de Desarrollo y Vivienda Mínima (FUNDASAL). 1998
2. Alfaro Quesada, María Cecilia, «Comunicación y Niñez». CIPRODENI. Guatemala 2000
3. Porro, Bárbara, «La Resolución de Conflicitos en el Aula». Paidós Educador. Argentina 1999
4. Ahumanda, María Elena, Fotocopias «Mediación de Conflictos - Resolución Pacífica. CODEPU. 2000
5. «Resolución Pacífica de Conflictos». Módulo 3. IIDH. 1997
6. García, Celina, «Respuesta Creativa al Conflicto», Segunda Edición. Centro de Estudios para la Paz. Costa Rica. 1992
7. Area de Transformación de Conflicitos y Cultura de Paz de la ODHAG. Fotocopias, «Ideas Principales sobre Conflictos»
8. Proyecto de Promoción y Educación de los Derechos de la Niñez en Guatemala, «Guía para Padres y Madres». Guatemala. 2000
9. De Rojas, Elsy Isaza, «Talleres para padres de Familia». Editorial Paulinas. Colombia. 1999
10. Alcántara, José Antonio, «Como educar las actitudes». Ediciones CEAC. España. 1998
11. Haeussler, Isabel Margarita. «Educando en Valores», Consejo Episcopal Latinoamericano. Colombia. 1998
- I. Haeussler, Isabel Margarita. «Aprendiendo a ser Padres». Colombia. 1996
- II. «Guía para Madres y Padres». Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado. Guatemala. 2000.
- III. Guía para jóvenes «A las puertas del nuevo milenio...la Juventud tiene la Palabra». Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado. Guatemala. 2000.

Transformación de conflictos

Mejorar la respuesta individual, grupal, institucional y social para la transformación de conflictos y la reconstrucción del tejido Social.



ODHAG

**Oficina de Derechos Humanos
del Arzobispado de Guatemala**