

2018

GUÍA PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

“El dialogo basado en sólidas leyes morales, facilita la solución de los conflictos y favorece el respeto de la vida, de toda vida humana. Por ello el recurso de las armas para dirimir controversias representa siempre una derrota de la razón y de la humanidad. ” (Juan Pablo II)



CONTENIDO

1. DEFINICIÓN DE CONFLICTO.-	2
2.- EDUCACIÓN Y CONFLICTOS	4
3. ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR EL CONFLICTO.....	5
4. GESTIONES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTO.....	6
5. NEGOCIACIÓN.....	6
6. LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	7
7. PASOS A SEGUIR PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTO.....	9
8. MEDIACIÓN.....	10
9. VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN	11
10. INCONVENIENTES DE LA MEDIACIÓN	12
11. HABILIDADES DEL MEDIADOR	12
BIBLIOGRAFÍA.....	14

GUÍA PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS



1. DEFINICIÓN DE CONFLICTO.-



La palabra conflicto es ambigua y móvil; según el contexto puede tener diversas interpretaciones, pero es frecuentemente utilizada la definición que de tal concepto dan Hocker y Wilmant: el conflicto es una interacción de personas interdependientes, quienes perciben metas incompatibles e interferencia de unos a otros para lograr tales metas. También se puede recurrir a la definición de Adam Curle: hay conflicto cuando un individuo, una comunidad, una nación o incluso un bloque internacional desean algo que no puede ser conseguido a menos que sea a costa de otro individuo o grupo que también lo desea.

El ser humano siempre y especialmente cuando vive en sociedad se mueve tras intereses en algunos casos personales y en otros colectivos. La vida cotidiana en cada instante nos fuerza a optar o elegir entre alternativas diversas respecto tanto a la satisfacción del



interés que daremos prioridad como a la forma o instrumento a través del cual realizaremos lo decidido. Esto hace que el conflicto se encuentra en el centro de toda relación social.

Pero, ¿qué es conflicto?, este consiste en un enfrentamiento intencional entre dos seres o grupos de una misma especie que manifiestan unos a la vista de los otros una intención hostil, en general a propósito de un derecho y que por mantener, afirmar o restablecer el derecho tratan de quebrar la resistencia del otro, eventualmente por el recurso a la violencia, la cual según el caso puede orientarse a aniquilar al adversario.

En el conflicto entonces se verifica las siguientes circunstancias:

- 1) El enfrentamiento es voluntario.
- 2) Los dos antagonistas deben ser de la misma especie (no hay conflicto entre un hombre y un animal).
- 3) La intencionalidad conflictual implica una voluntad hostil, es decir una voluntad de dañar al otro.
- 4) El objeto del conflicto es en general, un derecho no sólo en el sentido de una disposición formal sino como reivindicación de justicia.
- 5) El conflicto trata de quebrar la resistencia del otro. Se trata de una confrontación de dos voluntades donde una busca dominar al otro con la esperanza de imponerle una solución.

Los conflictos son parte de nuestra vida y una gran fuente de aprendizaje. Tener conflictos significa estar vivo, y lo saludable es aprender a manejarlos, principalmente porque algunos son inevitables. Lo que si es evitable son las consecuencias negativas de los mismos, todos tenemos recursos internos e innatos que nos dotan de capacidad para abordarlos, (el ser humano sobrevive gracias a ellos) si bien es cierto que las estrategias útiles “ se aprenden “.



Si miras en tu entorno quizás veas que los adultos con los que has crecido tampoco tienen estas habilidades siendo por eso probable que no hayas tenido un modelo adecuado que te sirva. Las consecuencias de esto pueden ser: que no sepas abordar las dificultades que surgen en las relaciones personales, y que debido a esto te de miedo dar tus opiniones, evites discutir..., o por otro lado no sepas dar tu opinión sin imponerla..., tengas dificultad para ceder y ponerte en el lugar del otro.. etc.

Las emociones básicas que se experimentan cuando se vive un conflicto son la rabia, la tristeza y el miedo. A veces de forma independiente y otras todas a la vez. El camino de la resolución de conflictos no es otra cosa que la expresión adecuada de estas emociones, la escucha de las de los demás y la búsqueda de alternativas válidas para los miembros que experimentan el conflicto.

2.- EDUCACIÓN Y CONFLICTOS

El objetivo de las iniciativas educativas relacionadas con resolución de conflictos no puede ser eliminarlos, porque **los conflictos son parte de la vida**. Pero las escuelas pueden ayudar a los jóvenes a aprender que tienen que **elegir entre distintas maneras de reaccionar ante un conflicto**:

- Pueden desarrollar **habilidades de negociación y de resolución de problemas** que les permitan considerar el conflicto no como una crisis sino como una ocasión de cambio creativo.
- Pueden aprender a **aplicar estas habilidades a los conflictos que forman parte de sus vidas cotidianas**: conflictos con amigos, con la familia e incluso con los profesores.
- Pueden reflexionar acerca de cómo esta aproximación a la resolución de problemas podría aplicarse a los conflictos vinculados con diferencias religiosas y étnicas, con los recursos, las fronteras o las diferentes ideologías políticas dentro de su comunidad, su país, o en el mundo entero.

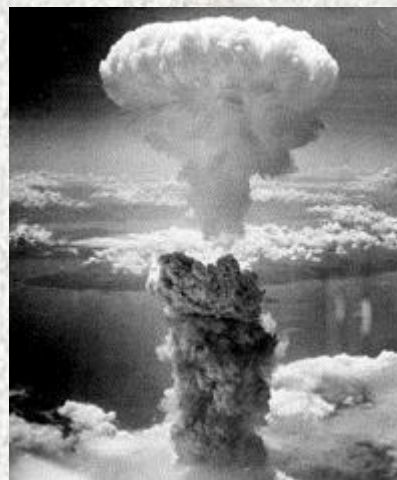


Imagen 2: Fotografía de la explosión de una bomba atómica sobre la ciudad japonesa de Nagasaki el 9 de agosto de 1945. Las clases de historia ofrecen una oportunidad valiosa de ir más allá del relato de las guerras y reflexionar sobre las circunstancias que llevan a la escalada de violencia y sus consecuencias sobre las poblaciones afectadas.

En algunos casos, este enfoque educativo es terapéutico: Para los niños y niñas que se han criado en situaciones de violencia, aprender a resolver conflictos puede formar parte de un proceso de superación y resiliencia, proporcionándoles estrategias prácticas de afrontamiento y un mayor sentimiento de control sobre sus propias vidas.

Al mismo tiempo, **la educación en los conflictos y su resolución es preventiva.** Al adquirir unas capacidades y unas aptitudes de promoción de la paz, los jóvenes tienen la ocasión y la responsabilidad de actuar para fortalecer la cultura de la paz en un mundo devastado por la resolución inadecuada de los conflictos.

Algunos conceptos clave

Educación relativa a la paz. Trata la paz como una materia, y se concentra en problemas como el desarme, las instituciones internacionales, la cuestión nuclear y el desarrollo, así como en estudios de casos de guerra y de paz y en el trabajo de pacifistas famosos.

Educación para la paz. A lo anterior, suma el desarrollo de las habilidades y las aptitudes necesarias para alcanzar la paz y la cooperación. Estas pueden incluir el autoconocimiento y el refuerzo de la autoestima, la participación en la comunidad, la comunicación, la gestión de conflictos, la práctica de la no violencia, la tolerancia frente a la diversidad y la adquisición de estrategias de



afrontamiento pacíficas.

Paz negativa. Hace referencia a la ausencia de guerra y a la reducción de los conflictos violentos. De acuerdo con Johan Galtung, es la concepción predominante en occidente, pone el énfasis en la ausencia de guerra y de violencia física. La paz sería simplemente la "no-guerra", consistiría en evitar los conflictos armados.

Paz positiva. Incluye la ausencia de guerra, pero también la promoción de cambios sociales que lleven a una mayor igualdad de oportunidades, armonía social, justicia y solidaridad, para evitar algunos de los factores que perjudican la calidad de vida y promueven un clima de violencia. La paz positiva es imposible sin justicia social y económica, sin la eliminación de la pobreza y de la discriminación y sin equilibrio ecológico.

Violencia estructural. No se refiere a la violencia física evidente sino a la violencia más insidiosa como la producida por la pobreza, la discriminación y las violaciones de los derechos humanos. Donde las instituciones o los sistemas sociales dan poder a ciertas personas privando a otras de sus Derechos Humanos fundamentales, se puede hablar de violencia estructural.

3. ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR EL CONFLICTO



1. Separar a las personas del conflicto: Lo esencial es tratar a las personas como tales y a los problemas según su mérito. Se separa la relación de las personas, de lo sustancial, enfrentando directamente el problema.

2.-Concentrarse en intereses y no en posiciones:

- Intereses: Constituye la esencia del conflicto (deseos, inquietudes, emociones, etc.). Es lo que quieren las partes. Responde a la pregunta ¿por qué lo dice?
- Posiciones: Constituye los requerimientos, exigencias, demandas. Responde a la pregunta ¿qué dice?

3.-Idear soluciones de mutuo beneficio (que todos ganen): Es idear las soluciones que satisfagan las necesidades y ambiciones de las partes involucradas; para ello debe ampliarse las opciones en vez de buscar una sola respuesta, buscar beneficios mutuos.

4.-Insistir que los criterios sean objetivos: Buscar acuerdos que además de satisfacer a las partes, deben ser viables; ayudar a las partes a la búsqueda de la mejor solución.

4. GESTIONES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTO

- Confrontativa: "hay un ganador y un perdedor"
- Colaboradora: "Ambos ganan"
- Evasiva: "Renuncia(n) a resolver el conflicto"
- Gestión por el resultado:
- Autotutela: "Por legítima defensa" (no útil en la Conciliación)
- Autocompositiva: "La solución depende de las partes"
- Heterocompositiva: "La solución depende de un tercero"
- Gestión por las personas que intervienen



5. NEGOCIACIÓN



Etimología:

La palabra Negociación proviene del latín "negotiatio" que significa acción y efecto de negociar.

Concepto:

Es un proceso encaminado a resolver problemas en la cual dos o más personas examinan voluntariamente sus discrepancias e intentan alcanzar una decisión conjunta sobre los que les afecta a ambos.

Puede dar por resultado una transacción sin la ayuda de un tercero; es la concertación de voluntades de las partes.

Proceso Cíclico:

Implica el cambio repetitivo de información entre las partes, su evaluación y los resultantes ajustes de expectativas y preferencias.

Objeto:

La negociación es una institución que persigue establecer una relación más deseable para ambas partes a través del intercambio, trueque y compromiso de derechos, sean éstos legales, económicos o psicológicos; siendo sus objetivos más importantes:

- Lograr un orden de relaciones donde antes no existían.
- Modificar un conjunto de relaciones existentes por otras más convenientes para una de las partes o para ambas.

Gestión:

1.- Por el resultado; es colaboradora, porque "ambas partes ganan".

2.- Por las personas que intervienen; es auto compositiva, porque la solución "depende de las partes".

Formas:

1.- Directa: La solución depende de las partes sin facilitamiento de un tercero.

a) Conciliador > Propone formas de solución

b) Mediador > No propone formas de solución.

Asistida:

Facilitado por un tercero.

Tipos:

1. Concesional: Relacionado a la confrontación, ya que vence el que tiene más poder. La parte que no logra satisfacer sus intereses tiene que elegir entre la aceptación de las condiciones impuestas por el "vencedor" o correr el riesgo de ser totalmente "eliminado".

2. Basado en intereses: Que tiene la ventaja de llegar a resultados de mutuo beneficio y eventualmente mejora la relación entre las partes.

3. Basado en posiciones: Tiende a obtener resultados que desperdician recursos y beneficios mutuos para las partes.

6. LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



La resolución de los conflictos es, pues, aquella rama de las ciencias políticas que pretende dirimir los antagonismos que se susciten tanto en el orden local como en el global, sin excluir la violencia como uno de sus métodos; fundamentando su análisis en el ámbito social del lugar donde se produce el conflicto. Ésta especialidad se concentra principalmente en:

- La necesidad de hallar salidas constructivas al conflicto.
- Valorar las formas comunitarias tradicionales.
- Trascender los límites marcados por el derecho y la psicología.
- Canalizar el uso de la violencia.
- Tener una respuesta efectiva frente a la guerra.
- Establecer proyectos derivados de los resultados de las investigaciones llevadas a cabo en el lugar del conflicto.

La resolución de conflictos como rama de las ciencias políticas aparece para resolver las muy frecuentes exigencias que los Estados hacen en pro de la autodeterminación y de la búsqueda del reconocimiento de su propia identidad en una determinada comunidad. Así, la resolución de los conflictos hoy en día exige la toma de decisiones de manejo interno con planteamientos y puntos específicos que den prioridad a la construcción de estructuras políticas sólidas que cuenten con la intervención específica de los actores del conflicto.

La ciencia política busca en la resolución de conflictos alcanzar acuerdos que proporcionen resultados perdurables y pacíficos; lo hace por medio de la estructuración de un proceso de negociación que incluya a los actores involucrados y a las necesidades de éstos.

7. PASOS A SEGUIR PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTO



En primer lugar:

- Reconocer y aceptar las propias emociones.
- Identificar y respetar las emociones de los demás.

Este punto nos llevaría a reflexionar sobre cual de mis necesidades no se han satisfecho en una situación determinada y me ha llevado a experimentar tristeza, miedo o rabia. Viendo a su vez que a los demás si se enfadan o duelen también les sucede lo mismo, alguna de sus necesidades no se habrán cubierto: reconocimiento, atención, justicia, etc. El ser humano tenemos todos las mismas necesidades “no lo olvides”

Segundo paso:

Identificar los pensamientos que genero ante los problemas, aquí nos podremos decantar hacia dos vertientes:

- yo tengo la culpa
- la culpa la tiene el otro

Tercer paso:

Dejar de buscar culpables y describir :

- Expresar lo que yo he vivido
- Expresar como lo he interpretado
- Expresar como me he sentido
- Expresar que me hubiera gustado que pasara , proponiendo cambios para el futuro

Escuchar al otro:

- Lo que vivió.
- Cómo lo interpretó, sus intenciones reales.
- Cómo se sintió.
- Que le hubiera gustado que sucediera, y sus propuestas para el futuro.

Probablemente esto me ayude a ver aspectos que no veía desde mi posición y postura y me ayuden a cambiar la interpretación de los hechos o por lo menos a ver otras vertientes y con ello a cambiar mi emoción y mi comportamiento.

A la hora de hablar para resolver el conflicto ten en cuenta lo siguiente:

- Cuida la comunicación no verbal: mira a los ojos cuando hables, muéstrate próximo.
- Haz una petición no una exigencia a la hora de cubrir tus necesidades.
- Piensa que tienes respeto por el otro y empuja a la cooperación.
- Haz preguntas y sugerencias, no acusaciones, con esto solo se consiguen actitudes de ataque y defensa que impiden llegar a soluciones.
- No adivines el pensamiento del otro. Pregúntale.
- Habla de lo que el otro hizo, no de lo que es. El objetivo es cambiar conductas y una etiqueta nunca lleva al cambio.
- Céntrate en el tema que se esté tratando durante la discusión. No saques a relucir temas pasados.
- Plantea los problemas, no los acumules. El resentimiento te hará explotar en el momento menos oportuno.
- Escucha al otro cuando habla, no lo interrumpas.
- Acepta las responsabilidades propias. No le echés toda la culpa al otro.
- Ofrece soluciones. Trata de llegar a un acuerdo.
- Haz ver al otro que lo has entendido, repitiéndole alguna frase del discurso que refleje sus peticiones y sobre todo destaca aquello en lo que estás de acuerdo o penséis de la misma forma. Expresa también lo que te agrada del otro.
- Evita la crítica inadecuada, comentarios negativos, el sarcasmo o la ironía, esto solo responde al deseo de castigar al otro o de humillarle, es una venganza, no una búsqueda de soluciones.
- Preguenta al otro que puedes hacer para mejorar las cosas.
- Interésate por las actividades del otro.
- Busca un ambiente adecuado que facilite el hablar: tranquilidad, intimidad, y que sean espacio neutral.

8. MEDIACIÓN

¿QUE ES LA MEDIACIÓN?



1. La mediación es una negociación asistida. Esto es, las partes actúan por sí mismas. Más concretamente, las partes actúan, negocian y proponen las soluciones.
2. La mediación es un acto voluntario. Lo que significa que las partes deciden participar o no participar en el proceso de la mediación, pueden ponerle fin en cualquier momento y no están obligadas a llegar a un acuerdo. Por tanto, el acuerdo únicamente se firmará si las partes están conformes con el contenido del mismo.
3. La mediación es un proceso que tiende al acuerdo y no a la reparación.
4. El mediador utiliza una estructura ya pautada y técnicas específicas para alcanzar los objetivos. De todas formas, a pesar de no estar la mediación exenta de reglas que es forzoso respetar, el papel determinante que tienen las partes y la posibilidad que tiene el mediador de imprimir su propio estilo al proceso hacen de la mediación un instrumento muy flexible.
5. La mediación está basada en el principio de confidencialidad, por lo que ni el mediador ni las partes pueden revelar lo ocurrido en las sesiones a no ser que cuenten con la autorización de los otros.
6. La mediación se caracteriza por ser un procedimiento informal y flexible.
7. El acuerdo producto de la mediación parte de los propios interesados, lo que constituye una garantía de que los intereses de las partes van a quedar salvaguardados.

9. VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN



conflictos.

- Los logros conseguidos en la mediación alientan a volverla a utilizar en otras ocasiones.

- Las partes debaten entre sí y deciden de común acuerdo el contenido del arreglo, en cuyo cumplimiento están dispuestas a comprometerse. Por tanto, son las personas directamente afectadas e interesadas las que resuelven el conflicto, de modo que es mucho más probable que la solución sea aceptable para todos.

- Las propias características de la mediación (basada en el diálogo, en la comunicación) hacen que la resolución del conflicto no suponga la ruptura de la relación y alienta a los participantes a mantener relaciones satisfactorias en el futuro.

- La flexibilidad de la mediación es otra ventaja con respecto a otras técnicas y procesos de resolución de

10. INCONVENIENTES DE LA MEDIACIÓN



El mayor inconveniente estaría en que la mediación no tiene en cuenta la diferencia de poder que puede existir entre las partes por lo que podría inducir a la firma de acuerdos justos para la parte más débil, algo que en principio no ocurriría en los tribunales.

- Se critica también que el buen éxito de la mediación podría afectar negativamente al sistema de impartición de justicia, haciéndolo más obsoleto e inadecuado para las nuevas situaciones.

Se critica también la pretendida neutralidad de los mediadores y, en general, su responsabilidad respecto de las partes y el acuerdo que se alcance.

- Otros señalan que la reducción de costos e incluso el control que las partes pueden tener del proceso son muy relativos.

11. HABILIDADES DEL MEDIADOR



1. Saber cuáles son las condiciones para una negociación satisfactoria.
2. Saber por qué medios las partes pueden lograr esas condiciones.

3. Saber conducir un procedimiento que les permita a las partes lograr esas condiciones.



Una vez que el mediador conozca cuáles son las barreras que tienen que vencer las partes y qué desafíos tienen que lograr asumir, el mediador deberá ayudar a las partes a:

- No reaccionar.
- Escuchar activamente.
- Reconocer la perspectiva del otro.
- Expresar sus opiniones sin provocar.
- Aumentar las emociones positivas.
- Apreciar las coincidencias o puntos en común con el otro.
- Desarrollar un pensamiento de colaboración
- Abandonar las rigideces que limitan el marco de las soluciones.
- Abrir la mente hacia propuestas creativas.
- Valorar la preservación de la relación como instrumento para la mejor defensa de los propios intereses

BIBLIOGRAFÍA

- Galtun, Johann, Violencia, Paz e Investigación sobre la Paz. Fontomara, 1985.
- Lederach, J. Paul, Educar para la paz, Fontomara, 1984.
- Manual sobre democracia y conflictos profundamente arraigados. Opciones para la negociación, International idea, Liubliana, 2001.
- El comercio exterior del Virreinato de la Nueva Granada: conflictos en la política económica de los Borbones (1783-1789) Artículo de Anthony Mcfarlane sobre las consecuencias de las reformas económicas en la Nueva Granada. En: Anuario colombiano de historia social y de la cultura, núm. 6-7.
- Conflictos Territoriales y Territorialidad Negra, texto de la conferencia dictada por la geógrafa Odile Hoffman el 16 de octubre de 2001 en la Biblioteca Luis Ángel Arango.
- Anuario de Psicología Jurídica ISSN: 1133-0740, revistas_copm@cop.es.
- Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid España, Características de los Mediadores y Éxito de la Mediación, Serrano, Gonzalo; Lopes Carla; Rodríguez, Dámaso; Mirón, Lourdes.
- Anuario de Psicología Jurídica, vol. 16, 2006, pp. 75-88, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, España
- <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=315024763006>.