



Red de Apoyo
por la Justicia y la Paz

Transformación de Conflictos **en las** **Relaciones Comunitarias**

Derechos
Humanos
para
Comunidades



Curso de Formación en Derechos Humanos para Comunidades

Tercera Edición, Caracas Marzo 2012

ISBN 980-6638-12-3

Depósito Legal If9122006300746

Producción

Red de Apoyo por la Justicia y la Paz

Coordinación de edición

Katty Salerno

Diseño y diagramación

Helena Maso

Ilustraciones

Mariana Sellanes

Impresión

Editorial Ignaka, C.A.

Red de Apoyo por la Justicia y la Paz

Parque Central, Edificio Caroata, Nivel Oficina 2, Ofic. 220

Caracas D.C., República Bolivariana de Venezuela

Apartado Postal 17.476, Parque Central, Caracas, 1015-A

Telefax: (58-212) 574.1949 / 574.8005

Correo electrónico: secretaria@redapoyo.org.ve

www.redapoyo.org.ve

 @redapoyo

 Red de Apoyo por la Justicia y la Paz

La Red de Apoyo por la Justicia y la Paz es una organización no gubernamental, sin fines de lucro, dedicada a la defensa y promoción de los Derechos Humanos.

Este material puede ser reproducido y distribuido gratuitamente citando la fuente original.

Esta publicación es posible gracias al apoyo solidario de UNICEF

 unicef





Objetivos

1. Valorar el conflicto como oportunidad de desarrollo personal y colectivo.
2. Clarificar los elementos conceptuales básicos relacionados con la transformación pacífica de conflictos y la creación de una cultura de paz.
3. Aplicar técnicas y procedimientos de transformación no-violenta de conflictos.

Contenidos

1. Definiciones de conflicto.
2. Diferenciación entre conflicto y problema.
3. Comprensión de las características del conflicto (orígenes, tipos, fuentes, creencias, posturas).
4. Vinculación entre conflicto y poder. Tipos de liderazgo. Posibles roles del líder de la comunidad ante el conflicto.
5. Desarrollo de las destrezas para la transformación pacífica de conflictos. Valoración de la comunicación como factor decisivo. Pensamiento lateral y creatividad.
6. Niveles de intervención en la transformación de conflictos: negociación, facilitación, mediación y arbitraje.
7. Ejercitación en procedimientos y técnicas.

Actividades

1. Definición del **conflicto**

A través de un ejercicio y su posterior discusión en grupos, analizaremos el concepto de conflicto que luego presentaremos en plenaria. (Papel de trabajo N° 1)

2. Problemas y **conflictos**

A través de un ejercicio, veremos la diferencia entre conflicto y problema.

3. Conflicto y **poder**

A través del juego de la silla cooperativa, trabajaremos el tema del poder y los distintos roles que, desde el liderazgo comunitario, se pueden asumir de cara a la transformación de conflictos.

4. Mejorando la **comunicación**

Con la ayuda de algunos ejercicios, evidenciaremos la necesidad de la escucha activa en el proceso de transformación de conflictos: tu estilo personal (Papel de trabajo N° 2) y la comunicación en tríos. (Papel de trabajo N° 3)

5. Mejorando nuestras **técnicas**

Para un mejor servicio en la transformación de conflictos, necesitamos desarrollar nuestra creatividad y pensamiento lateral.

6. La **inundación**

Haremos un ejercicio de negociación. (Papel de trabajo N° 4). Luego de vivir una experiencia de negociación, veremos la propuesta hecha por John Paul Lederach a través de una escalera.

7. Abordaremos nuestros **conflictos**

Chequearemos los distintos modos de abordar el conflicto.

8. **Mediación**

Pondremos en práctica un ejercicio de mediación: el caso del señor Alberto. (Papel de trabajo N° 5)

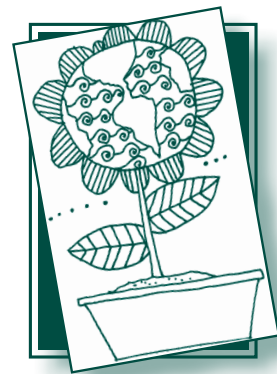
9. **Evaluación**

Reunidos en grupos según el proyecto comunitario planteado, identificaremos un conflicto presente en la comunidad y sugeriremos vías de resolución. (Papel de trabajo N° 6)

Papel de **trabajo N° 1**

Construyendo la noción de conflictos

Un conflicto es:

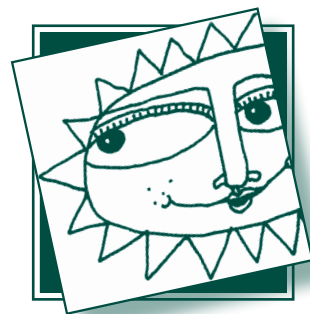


Papel de **trabajo N° 2**

Tu estilo personal

Cada participante se imagina que se interesa por la persona con quien está hablando y que la quiere ayudar.

Cada participante escribe entre comillas la respuesta literal que daría a esa persona para ayudarla.



Primera situación:

No aguanto más a mis vecinos. Su perro se pasa la noche ladrando y no deja dormir a nadie. He hablado con él en varias ocasiones, pero insiste en que el perro les cuida la casa y no piensa deshacerse de él. Los otros vecinos también están molestos pero nadie hace nada por resolverlo.

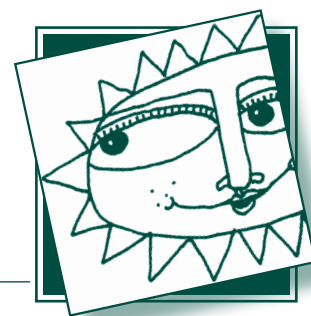
Tú le dices:

Segunda situación:

Estoy harto de la familia que vive frente a mi casa, son unos desconsiderados; todos los fines de semana ponen música a todo volumen hasta la madrugada; ya les he reclamado el asunto pero nada. ¡La próxima vez voy y le caigo a palos al equipo de sonido!

Tú le dices:

“Las doce típicas”



| Las doce | Explicación | Ejemplos |
|------------------|---|--|
| Mandar, dirigir | Decir a la otra persona lo que debe hacer. | “Tienes que ..., debes ...” |
| Amenazar | Decir a la otra persona lo que le puede pasar si no hace lo que le decimos. | “Como no hagas esto, entonces ...”. “Mejor haces esto, de lo contrario...” |
| Sermonear | Aludir a una norma externa para decir lo que debe hacer la otra persona. | “Los chicos no lloran”, “debes ser responsable”. |
| Dar lecciones | Aludir a tu experiencia para decir lo que es bueno o malo para la otra persona. | “Los chicos de ahora están muy mimados, en mi época ésto no pasaba”. |
| Aconsejar | Decir a la otra persona qué es lo mejor para ella. | “Deja el instituto”. “No dejes el instituto”. “Lo mejor que puedes hacer es...”. |
| Consolar, animar | Decir a la otra persona que lo que le pasa es poco importante. | “Ya se te pasará”. “No te preocupes ...”. |
| Aprobar | Dar la razón a la otra persona. | “Estoy de acuerdo contigo, lo mejor es...”. |
| Desaprobar | Quitar la razón a la otra persona. | “Lo que estás diciendo es una tontería”. |
| Insultar | Despreciar a la otra persona por lo que dice o hace. | “Eso te pasa por tonto”. |
| Interpretar | Decir a la otra persona el motivo oculto de su actitud. | “En el fondo, quieres llamar la atención”. |
| Interrogar | Sacar información a la otra persona. | “¿Cuándo?, ¿dónde?, ¿por qué?” |
| Ironizar | Reirse de la otra persona. | “Sí claro, deja el instituto, deja tu casa, deja tu novia y te vas a pedir limosna”. |

Papel de **trabajo N° 3**

Guía de observación de la escucha activa

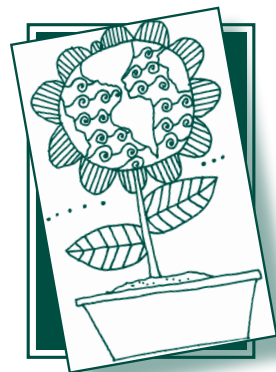


| | Si | No | Detalles |
|--|----|----|----------|
| ¿Dirige la mirada y su cuerpo al que está hablando? | | | |
| ¿Da señales no verbales de escuchar? | | | |
| ¿Da señales verbales de escuchar? | | | |
| ¿Interrumpe? | | | |
| ¿Llena silencios? | | | |
| ¿Expresa entender y aceptar los sentimientos del interlocutor? | | | |
| ¿Hace preguntas para pedir más información? | | | |
| ¿Se anticipa a lo que van a decir? | | | |
| ¿Alienta al interlocutor a emitir nuevos mensajes? | | | |
| ¿Hace el resumen y le pide al interlocutor que ratifique o rectifique? | | | |

Papel de trabajo N° 4

La inundación

Al regresar de unas largas vacaciones, descubres que ha estado lloviendo durante tres días en el lugar donde tú vives -una comunidad pequeña fuera de la ciudad-. Justo antes de entrar a tu casa, una patrulla de la policía está avisando por el altavoz que será evacuada inmediatamente toda esa zona, debido al inminente peligro de que el río reviente la represa cercana. Discutes con el policía para que te permita entrar a tu casa 1 ó 2 minutos para sacar algunas cosas que tienen gran valor para ti, y él finalmente accede. Estás dentro y te das cuenta de que tienes como máximo 5 minutos para decidir qué llevar y que sólo serás capaz de rescatar 4 cosas antes de tener que salir. ¿Qué cosas salvarías? Si tienes tiempo escríbelas por orden de prioridad.



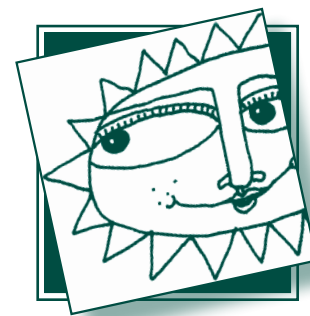
Lista de cosas salvables

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Un reloj de oro | <input type="checkbox"/> Los documentos de propiedad de la casa |
| <input type="checkbox"/> Una navaja | <input type="checkbox"/> Un paquete de comida enlatada |
| <input type="checkbox"/> El album de fotos familiares | <input type="checkbox"/> Un DVD |
| <input type="checkbox"/> La caja de diskettes con tus trabajos y proyectos | <input type="checkbox"/> Un rollo de mecatillo |
| <input type="checkbox"/> La computadora | <input type="checkbox"/> Una caja de bolígrafos |
| <input type="checkbox"/> El retrato de tu madre | <input type="checkbox"/> Tu mascota (perro, gato...) |
| <input type="checkbox"/> El bate de beisbol que te regaló Galarraga | <input type="checkbox"/> Una agenda |
| <input type="checkbox"/> Una muda de ropa | <input type="checkbox"/> 500.000,00 bolívares |
| <input type="checkbox"/> Un celular | <input type="checkbox"/> La cédula de identidad |
| <input type="checkbox"/> Un salvavidas | <input type="checkbox"/> Los 10 libros que más te gustan |
| <input type="checkbox"/> Tu colección de discos favoritos | <input type="checkbox"/> Un par de botas |
| <input type="checkbox"/> Una cantimplora con agua | <input type="checkbox"/> Una gorra |
| <input type="checkbox"/> Una tarjeta telefónica | <input type="checkbox"/> Dos tickets del Metro |
| <input type="checkbox"/> Un paquete de pañales | <input type="checkbox"/> Un manojo de llaves |
| <input type="checkbox"/> Una sombrilla | <input type="checkbox"/> Un abrelatas |
| <input type="checkbox"/> Una botella de ron | <input type="checkbox"/> Un guacal de frutas |
| <input type="checkbox"/> Un juego de sábanas | <input type="checkbox"/> Una carpa |
| <input type="checkbox"/> Una colchoneta | <input type="checkbox"/> Un pote de bronceador |
| <input type="checkbox"/> La caja de herramientas | <input type="checkbox"/> Una pecera |
| <input type="checkbox"/> Un botiquín de primeros auxilios | <input type="checkbox"/> Juguetes |
| <input type="checkbox"/> Un televisor | <input type="checkbox"/> Un póster de tu artista favorito |
| | <input type="checkbox"/> Una planta |
| | <input type="checkbox"/> Un morral pequeño |

Papel de **trabajo N° 5**

Caso del señor Alberto

En tu comunidad hay una mujer que padece un tipo especial de cáncer y va a morir pronto. Hay un medicamento que los médicos piensan que la puede salvar. Es una forma de radio que un farmacéutico, vecino tuyo, acaba de descubrir. La droga es cara, el farmacéutico está cobrando U\$ 2.000 por una pequeña dosis del medicamento. El esposo de la mujer enferma, Alberto, acude a todo el mundo que conoce para pedir prestado el dinero, pero sólo alcanza a reunir U\$ 1.000 que es la mitad del valor. Le dice al farmacéutico que su esposa se está muriendo y le pide que le venda el medicamento más barato o le deje pagar más tarde. El farmacéutico dice: “Yo lo descubrí y merezco obtener algún beneficio por mi trabajo”. Alberto, desesperado, hurta el medicamento del establecimiento y lo aplica a su esposa. El farmacéutico lo descubre pero como se conocen no lo quiere denunciar a la policía. Sin embargo, no llegan a un acuerdo entre ellos y acuden a ustedes como promotores en derechos humanos para que medien.



Grupo 1: Representan a Alberto. Argumenten sus intereses.

Grupo 2: Representan al farmacéutico. Argumenten sus intereses.

Grupo 3: Actúan como mediadores.

Papel de **trabajo N° 6**

Transformando conflictos comunitarios

Conflicto:



Propuesta de procedimientos para la transformación del conflicto:

Algunas nociones **básicas**

Problema: dificultad o impedimento que se intenta superar.

Conflicto: divergencia que conlleva la intención de un actor social de imponerse a otro, amenazando su existencia, sus bienes o limitando sus posibilidades.

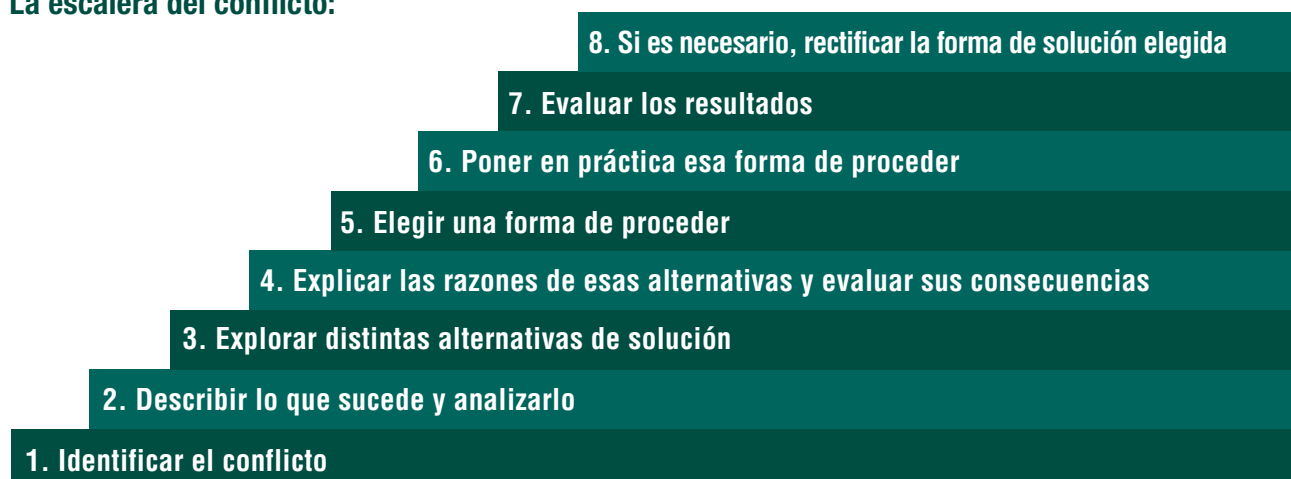
En la resolución alternativa de conflictos se parte de los siguientes principios:

- Las partes son sujetos con necesidades a satisfacer.
- Las personas tienen la capacidad para tomar decisiones y asumir responsabilidades.
- Enfocarse al futuro del conflicto (al proceso), y no a las causas.
- Ha de buscarse aumentar las opciones de solución.

(Tomado de Mediando Metáforas, de Poppy Mc Cormack).

| Técnicas | Objetivos | Procedimiento | Ejemplos |
|-----------------|---|---|--|
| Mostrar interés | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar interés. • Favorecer que el otro hable. | <ul style="list-style-type: none"> • No estar en acuerdo ni en desacuerdo. • Utilizar palabras neutrales. | <ul style="list-style-type: none"> • “¿Puedes contarme más sobre esto?” |
| Clarificar | <ul style="list-style-type: none"> • Aclarar lo dicho. Obtener más información. • Ayudar a ver otros puntos de vista. | <ul style="list-style-type: none"> • Preguntar. • Pedir que aclaren algo que no has entendido. | <ul style="list-style-type: none"> • “¿Y tú, qué hiciste en ese momento?” • “¿Desde cuándo están peleados?” |
| Parafrasear | <ul style="list-style-type: none"> • Demostrar que estamos comprendiendo lo que pasa. • Verificar el significado. | <ul style="list-style-type: none"> • Repetir las ideas y hechos básicos. | <ul style="list-style-type: none"> • “Entonces, para tí el problema es una tontería.” • “Entonces, lo que me estás diciendo es...” |
| Reflejar | <ul style="list-style-type: none"> • Mostrar que se entienden los sentimientos. • Ayudar a que la otra persona sea más consciente de lo que siente. | <ul style="list-style-type: none"> • Reflejar los sentimientos del que habla. | <ul style="list-style-type: none"> • “Te frustra que siempre te acuse de ser el que más habla de la clase.” • “Te duele que te acuse de quitarle el bocadillo.” |
| Resumir | <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el progreso que ha habido. • Juntar hechos e ideas importantes. | <ul style="list-style-type: none"> • Repetir los hechos y las ideas principales. | <ul style="list-style-type: none"> • “Entonces, si no te he entendido mal A pegó a C y a ti te ha molestado que te vean como causante de la pelea” o “has hablado de A y de B pero no entiendo qué tiene que ver C en todo esto.” |

La escalera del conflicto:



(John Paul Lederach)

¡USTEDES NO SER NADA AQUÍ
PORQUE USTEDES NO REPRESENTAR
AL PUEBLO!



¡LOS ÚNICOS QUE REPRESENTAR
AQUÍ AL PUEBLO SER NOSOTROS!



¿USTEDES? ¡MENTIRA! ¡AQUÍ EL
PUEBLO ESTAR CON NOSOTROS
PORQUE NOSOTROS SER EL
PUEBLO!



¡¡JAH!! ¡¡NOSOTROS DEMOSTRAR
QUIÉN SER AQUÍ MÁS PUEBLO!!



¿Y AQUÍ QUÉ HABÍA?

UN PUEBLO

