



PARA TRANSFORMAR SIN VIOLENCIA LOS CONFLICTOS, AYUDA...

- ✿ Aclarar quiénes están involucrados, y quiénes pueden influir en el resultado.
- ✿ Crear un ambiente de diálogo que ayude a buscar soluciones verdaderas y constructivas. Generar condiciones de escucha.
- ✿ Asumir una actitud positiva y creativa en la búsqueda de soluciones.
- ✿ Impedir la personalización, separando las personas de los conflictos.
- ✿ Evitar las etiquetas (por ejemplo, “tú eres problemático”) y las generalizaciones (por ejemplo, “tú siempre haces lo mismo”).
- ✿ Ir más allá de las posiciones inflexibles de las personas, tratando de llegar a reconocer sus intereses y necesidades, los que deben ser expresados libremente.
- ✿ Ponernos de acuerdo en los puntos más importantes a tratar, evitando pasar de un problema a otro.
- ✿ Reconocer las emociones como parte del conflicto; tomarlas en cuenta, expresarlas, sin reaccionar ante estallidos emocionales.
- ✿ Procurar que cada una de las partes se ponga en el lugar de la otra.

La conflictividad política y social que hemos venido viviendo en Venezuela, nos ha hecho fijar nuestra mirada con mayor fuerza que antes en la necesidad de atender a las diferencias que existen entre nosotros, y a la manera en que esas diferencias pueden ser trabajadas.

Una de las cosas que ha ido apareciendo con claridad es que si bien las diferencias políticas son las que tienen mayor prensa, esas no son, ni de lejos, el único tipo de conflicto que vivimos en el país. Y es que los conflictos son parte de nuestra vida; todos tenemos conflictos, no podemos vivir sin ellos, pero sí podemos elegir la manera de enfrentarlos. Por eso, se necesita no sólo hablar de paz, sino “hacer las paces”.

La Oficina de Mediación y Conciliación de la Defensoría del Pueblo puede ser una instancia valiosa ante situaciones de conflicto en nuestras comunidades. Sus teléfonos en Caracas son 0212-5765674 y 5776598.

Algunas organizaciones que ofrecen servicios de interés en esta materia son:

Centro de Mediación Comunitaria

0212-325.62.62 / mediacionenvenezuela@yahoo.com.ar

Instituto Mead

0212- 986.92.53 / institutomead@cantv.net

Consortio Justicia: Centro de Convivencia del Valle

0412 - 9604397

Consortio Justicia: Centro de Convivencia del 23 de Enero

0416 - 811 9756

Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara

0251-252.42.20 / E-mail: crclara@cantv.net



Parque Central, Edif. Caroata, Nivel Oficina 2, Ofic. 220
Telefax (212) 574.1949 - 574.8005. Apartado Postal 17.476,

Parque Central, Caracas 1015-A

Correo electrónico: redapoyo@cantv.net

www.redapoyo.org

Caracas, Venezuela



Producción **Red de Apoyo**/ Textos **Ileana Ruiz y Manuel Gándara**

Ilustraciones: **Luquer**/ Montaje: **Helena Maso**

Coordinación de producción: **Rosinés Villalobos**

Este folleto es posible gracias al aporte solidario de:
Pan para el Mundo

La comunidad descubre sus derechos No. 3 / Transformación de conflictos



para

transformar
nuestros
conflictos
sin
violencia

“En todo este tiempo he aprendido y desaprendido. He aprendido a respetar a mis semejantes, a ser tolerante con mis disidentes, a reconocer la razón en los demás y a reconciliarme con los desencuentros.”

Raquel Aristimuño. Madre de Ramón Ernesto Parra, ejecutado por la PM en 1995



EL CONFLICTO NO ES EL PROBLEMA...

Los conflictos surgen porque necesaria y afortunadamente somos diferentes, tenemos opiniones, posiciones y proyectos distintos, al mismo tiempo que como seres que vivimos en sociedad, necesitamos de los y las demás; necesitamos llegar a acuerdos. Esta presencia del conflicto en nuestras vidas nos lleva a proponer su transformación.

El conflicto puede ser asumido como una oportunidad para crecer, puede ser provechoso y productivo, en la medida en que nos abrimos a la riqueza de los aportes de quienes piensan distinto. Claro, ello exige, primero reconocer a la otra persona.

No se trata de tener una actitud ingenua, ni tremendista ante los conflictos. No debemos negarlos, ni ponernos ante ellos como si fueran barreras insuperables en las que necesariamente una de las partes habrá de salir dañada. Es posible, y necesario, apostar a que nuestros conflictos sean transformados de manera no violenta. Esto implica tomar en cuenta las necesidades de todos los que intervienen en el conflicto y apostar por la capacidad que tenemos como personas para tomar decisiones y asumir responsabilidades.

No podemos permitir que lo que nos separa lo invada todo, al punto de impedir el reconocimiento de la dignidad de la otra persona. Necesitamos conocer y recorrer caminos que nos permitan buscar juntos la solución, porque nuestros intereses en conflicto son un problema compartido que debe ser resuelto en común.



HAY ACTITUDES QUE NO AYUDAN...

Enfrentar los conflictos de manera no-violenta, exige de nosotros superar una serie de actitudes que “trancan el juego”. De alguna manera, todas ellas están vinculadas al hecho de ver el conflicto como una competencia, incluso como una “guerra en chiquito”, en la que hemos de demostrar nuestras fuerzas y no dejarnos vencer, sea como sea. Este tipo de posturas, entre otros factores, conviene detectarlas, dado que limitan la aparición de opciones para superar satisfactoriamente el conflicto. Es preciso atender también a...

- ✿ La dificultad para descubrir los intereses tras las posiciones.
- ✿ La tendencia al aumento irracional del compromiso con la posición que hemos expresado. Dejamos de atender al hecho de fondo y solo nos preocupamos por “salir ganadores”.
- ✿ La resistencia a moverse de la oferta inicial, a ver nuevas opciones.
- ✿ La lógica del todo o nada, pensando que lo que una de las partes gana lo hace a expensas de las pérdidas de la otra parte.
- ✿ La cerrazón para escuchar al otro, otras ideas e informaciones, etc...

ENCONTRÁNDONOS DESDE EL CONFLICTO...

Sin pretender dar recetas, pero sí queriendo aprender de la experiencia, hay algunos pasos que nos pueden ayudar a transformar sin violencia el conflicto. Veamos...

1. Identificar el conflicto y reconocer su existencia: Intenten reflexionar sobre su conducta: ¿qué están haciendo? ¿por qué? ¿qué está pasando?
2. Describir lo que sucede y analizarlo: Cada uno desde su punto de vista diga: ¿qué es lo que ocurre? ¿cómo surgió y evolucionó el conflicto?
3. Explorar distintas alternativas de solución: Aporten ideas (más de una) sobre la forma de enfrentar la situación, procurando satisfacer las legítimas necesidades de todos los involucrados.
4. Explicar las razones de esas alternativas y evaluar las consecuencias: Ante las alternativas propuestas, analicen las consecuencias de cada una de ellas.
5. Elegir una forma de proceder: Una vez hecho el análisis, elijan de mutuo acuerdo una de las alternativas y comprométanse con ella.
6. Poner en práctica esa forma de proceder.
7. Evaluar los resultados: ¿Funcionó? ¿fue la alternativa adecuada? ¿qué dificultades se presentaron? ¿cómo se puede mejorar?
8. Si es necesario, rectificar la forma de solución elegida: Según lo evaluado, se puede mantener la propuesta, modificarla o buscar una alternativa diferente.

(Elaborado a partir del libro “Educar para la Paz” de Jean Paul Lederach. Editorial Fontana: Barcelona, 1984)

