

MANEJO Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN PAZ Los seres humanos somos diferentes. Aun así, tenemos muchas experiencias que nos unen. A lo largo de nuestras vidas siempre vamos a encontrar conflictos. Por eso es tan importante que aprendamos a reconocerlos como parte de los procesos de vida. Los conflictos son una consecuencia de las relaciones entre individuos y colectivos. Muchas veces son, también, el reflejo de las diferencias de poder.

Aprender a resolver los problemas en paz, sin violencia, es una gran responsabilidad. Usar la violencia en la solución de conflictos siempre hace daño y, en lugar resolverlos, los complica. Comprometerte con la solución de conflictos en paz es una buena manera de contribuir a tu bienestar, al de tu familia y al de la comunidad donde participas.

RECONOCE EL CONFLICTO COMO PARTE DE LA VIDA Y DE LA CONVIVENCIA. RESOLVERLOS EN PAZ ES BUENO PARA EL DESARROLLO DE INDIVIDUOS Y COLECTIVOS.

SOBRE LOS CONFLICTOS:

Se dice: que se deben evitar.

La realidad es que no se deben evitar. Se deben reconocer y manejar responsablemente.

Se dice: que son dañinos.

La realidad es que los conflictos pueden generar algunos efectos negativos y dañinos, pero, cuando se asumen apropiadamente pueden traer resultados positivos, muy beneficiosos.

Se dice: que lo mejor es ignorarlos porque así se van.

La realidad es que no se deben ignorar porque por lo general, con el tiempo, crecen o se complican.

Se dice: que hay gente que les coge miedo.

La realidad es que no hay por qué temerles. Los temores, a veces, son el resultado de no saber qué hacer ni cómo manejarlos, así como de experiencias negativas en el pasado.

Se dice: que para mantener la paz es mejor no hacer nada.

La realidad es que hacer algo responsable siempre es mejor que no hacer nada. Equivocadamente, algunas personas asocian la paz con no hacer nada, con que no ocurra nada. Lo que no se ve es cómo los conflictos se siguen agrandando con los resentimientos, la inconformidad y el consentimiento que puede sugerir la falta de respuestas cuando no se hace nada.

Resolver conflictos en paz es una oportunidad para fortalecer la paz en las relaciones de convivencia. Muchas personas no saben hacerlo porque han estado acostumbradas a estilos autoritarios, confrontativos y competitivos, en los que las soluciones se imponen y no se dialogan ni se cuestionan. La solución de conflictos en paz es una invitación a que participes activamente en la construcción de una cultura de paz para ti y para los demás. Da trabajo, toma algún tiempo, pero si aprendemos a vivir en paz vamos a tener una mejor sociedad.

PARA RESOLVER CONFLICTOS EN PAZ, APRENDO A ESCUCHAR ACTIVA Y PACIENTEMENTE...

- PARA COMPRENDER MEJOR
- PARA QUE ME ESCUCHEN
- PORQUE ME INTERESA
- POR RESPETO A LOS/AS DEMÁS
- PARA ACOMPAÑAR
- POR COMPASIÓN, POR CARIDAD, POR SOLIDARIDAD
- PORQUE ASÍ ME COMUNICO MEJOR
- POROUE ME HACE BIEN
- POR DISCIPLINA
- POR OBEDIENCIA, PORQUE ES MI DEBER
- PORQUE SI NO LO HAGO ME PUEDO PERDER ALGO IMPORTANTE
- PORQUE LA IMPACIENCIA ME QUITA LA PAZ Y ME HACE INFELIZ
- PORQUE ES UNA EXPRESIÓN DE AFECTO
- PORQUE VALORO MI TIEMPO Y EL DE LOS DEMÁS
- PARA LOGRAR RESULTADOS

¿Qué son los conflictos?

Los conflictos son situaciones que ocurren entre individuos, en grupos o en las sociedades, donde se enfrentan diferencias en ideas, intereses, necesidades, sentimientos, afectos, propósitos, metas, percepciones y/o valores, entre otros factores. Los conflictos incluyen desacuerdos, cambios, procesos, retos y desarrollos que deben ser atendidos. Los conflictos son oportunidades de aprendizaje.

Para resolver conflictos en paz, considera lo siguiente:

- 1. Identifícalos, nómbralos, reconoce que existen y que tienes la responsabilidad de asumirlos para resolverlos.
- 2. Mantén una actitud positiva de cooperación antes, durante y después de resolverlos.
- 3. Define y analiza el problema: sus dimensiones, sus antecedentes, desde cuándo existe, sus causas y efectos.
- 4. Comparte responsabilidades en el proceso de identificar, atender y "resolver" conflictos. La corresponsabilidad tiende a comprometer a quienes participan en la búsqueda de soluciones.
- 5. Clarifica cómo te afecta a ti y a los/as demás. Comprender las consecuencias positivas y negativas, y los daños que causan los conflictos, puede traducirse en motivación para solucionarlos.
- 6. Evita el personalismo. Haz un esfuerzo por separar las personas de los conflictos. Las personas no son los problemas. Las personas tenemos problemas, y podemos contribuir a que se desarrollen y a que se solucionen. Mantener el foco en el manejo de conflictos suele ser eficiente y justo.
- 7. Practica la empatía en los procesos de solución de conflictos. Cada persona vive los problemas de una manera muy particular. En el análisis colectivo de los conflictos y en la búsqueda de consensos se debe mantener el respeto hacia las diversidades humanas.
- 8. Reconoce y valora los sentimientos y las emociones en todo el proceso. Pueden ser tan importantes como el conjunto de circunstancias que contribuyen a que se mantenga o se solucione un conflicto.
- 9. Coloca el valor y las prácticas de la paz con justicia en el centro de los procesos hacia la solución de conflictos. Las reglas escritas y no escritas para resolver los conflictos deben dejar claro que bajo ninguna circunstancia se aceptará el uso de la violencia.
- 10. El sentido de justicia en los procesos de solución de conflictos asegura que los beneficios, tanto en los procesos como en los resultados, sean recíprocos, compartidos y equitativos.
- 11. No temas a las consultas cuando sean necesarias. Nadie lo sabe todo ni tiene por qué saberlo. Situaciones nuevas o extraordinarias requieren de recursos y ayudas nuevas, a veces, extraordinarias también.
- 12. El tiempo es muy importante para la solución de conflictos en paz. Hay propuestas que requieren consideración, ponderación, tiempo para pensar e internalizar. La prisa no ayuda.
- 13. Utiliza métodos no violentos para la solución de conflictos, como son:
 - a. Comunicación asertiva y respetuosa Es una manera de comunicarse que evita los extremos de agresividad y pasividad en los estilos de comunicación. La asertividad reconoce el valor de todas las personas y facilita los encuentros, la comunicación y el entendimiento respetuoso.
 - b. Consenso Solución nueva que es el resultado del proceso de diálogo entre las personas en conflicto. Neutraliza la presión de que alguien tiene que ganar y alguien, perder. En una solución de consenso, todas las personas que participan deben sentir que aportaron algo y que lograron algo justo, por lo cual, todas deben sentir que ganaron.
 - c. Negociación Es una técnica dinámica que, mediante el diálogo y el análisis de las diferencias, busca una solución satisfactoria, un acuerdo mutuamente aceptable para las personas implicadas en el conflicto.
 - d. **Mediación** Es una técnica en la cual las personas/las partes en conflicto acceden libremente a que otra persona —que no es parte del conflicto, sirva de mediadora para facilitar un proceso pacífico que lleve a un acuerdo responsable y justo.
 - e. Acuerdos y compromiso Los procesos de mediación y los de solución de conflicto, todos, deben concluir con acuerdos y compromisos claros de cómo se van a respetar y a hacer que se cumpla lo dispuesto como resultado del proceso.
 - f. Seguimiento y evaluación de los acuerdos Según sea necesario, se le debe dar seguimiento a los acuerdos y compromisos; evaluar y asegurar que se cumplió con el objetivo del proceso de mediación o solución de conflicto, y verificar que en efecto, el conflicto se resolvió, según acordado.
- 14. Algunos conflictos no se pueden resolver. Sencillamente, no está en tus manos la solución. Este es el caso de conflictos de naturaleza social que afectan a grandes sectores de la humanidad. Aun así, podemos aprender a contribuir a su solución a largo plazo. Los conflictos que estamos más cerca de poder resolver son aquellos más próximos a nuestra vida cotidiana.
- 15. No hay recetas ni fórmulas para la solución pacífica de los conflictos. Los métodos que usamos en un problema a lo mejor no sirven para otros, pero por lo general, el conjunto de principios que hemos mencionado aguí, nos pueden quiar en esa dirección.

Para Resolver en paz los conflictos debemos:

Desear que la solución produzca beneficios compartidos Afirmar en todo momento el valor y las prácticas de la paz y cooperación Respetar los derechos humanos de todas las personas Comprometerse con los procesos y las soluciones







PMB 495, 89 Ave. De Diego, Suite IO5 San Juan PR 00927-6346 787-200-5170 fundacionalasmujer@gmail.com