

## TEORÍA SOBRE LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS

Los conflictos son aquellas situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses, donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante y la relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se haya decidido para abordarlas.

En el caso de las instituciones educativas, el conflicto se presenta básicamente por la naturaleza misma de la institución pues es irregular en cuanto a sus integrantes (niños, niñas, jóvenes, adultos) y porque es jerárquica en cuanto a su organización. Los conflictos conviven entre los actores educativos y generalmente se han asociado a faltas o vulneración de normas que son sancionadas por una autoridad escolar. Sin embargo, es preciso mencionar que los conflictos interpersonales no siempre surgen por una infracción de norma, sino de la propia relación entre dos o más actores educativos. Por tanto, en estos casos no es preciso sancionar o castigar, más bien generar otra condición para llegar a una aclaración del conflicto y su posterior resolución.

Ante el desarrollo de estos conflictos, que inevitablemente son inherentes a los seres humanos, es necesario plantear prácticas de Resolución pacífica de los mismos que permitan dar salida a los desacuerdos, evitando

así que la violencia se emplee como medio o como fin para alcanzar soluciones.

La resolución pacífica de conflictos es un campo del saber y una práctica que permite aprender a resolver las diferencias sin usar la violencia. A partir de la definición se deben reconocer los diferentes tipos de violencia con el uso de herramientas que, como la de John Paul Lederach, permiten realizar el análisis de los conflictos, con el fin de diseñar procesos de cambio hacia la transformación de los mismos. La idea básica de la herramienta de mapeo y análisis propuesta por John Paul Lederach es conocida como las tres P (personas, problemas, procesos) que, al ser explicadas o analizadas deben llevar al entendimiento del triángulo de la satisfacción para ese conflicto en particular.

En palabras del mismo Lederach, es necesario tener en cuenta:

- a. **Para las Personas:** las emociones, y los sentimientos, la necesidad humana de dar explicaciones, de justificarse, desahogarse, de ser respetados y mantener la dignidad, las percepciones del problema y la forma en que lo sucedido afecta a las personas.
- b. **Para el Proceso:** el proceso que el conflicto haya seguido hasta el momento, la necesidad de un proceso que parezca justo a todos los involucrados, la comunicación, y el lenguaje con que se expresan y lo que hace falta para establecer un diálogo constructivo.
- c. **Para el Problema:** los intereses y las necesidades de cada uno, las diferencias y valores esenciales que los separan y las diferencias de cada uno en cuanto al procedimiento a seguir.

Este esquema sugiere por lo menos tres facetas de trabajo en cualquier conflicto:

- a. Aclarar el origen, la estructura y la magnitud del problema. Establecer quién está involucrado, y quién puede influir en el resultado del proceso. Concretar los asuntos más importantes a tratar. Distinguir y separar los intereses y las necesidades de cada uno.

- b. Facilitar y mejorar la comunicación. Controlar la dinámica destructiva de hacer generalizaciones, de aumentar los problemas, y de hacer estereotipos de las personas. Crear un ambiente de diálogo para buscar soluciones verdaderas y constructivas.
- c. Trabajar sobre los problemas concretos que tienen las partes en conflicto. Distinguir entre personas y problemas, e impedir que se llegue a lo personal. Centrarse, primero, en las preocupaciones y necesidades de cada uno, no en las soluciones. Establecer un ambiente de negociación y evaluar así las bases de mutua influencia y, en lo posible, igualarlas.
- d. También ayudar a cada uno a reflexionar sobre la situación y el alcance de su propio poder.” (Lederach, p. 11, 1996).

### ACTIVIDAD

1. Escribe en tu cuaderno:
    - a. La definición de conflicto. Utiliza tus palabras
    - b. ¿Cuáles son las razones para que se presenten conflictos en las instituciones educativas?
    - c. ¿Cuál debe ser el tratamiento para los conflictos?
    - d. Define con tus palabras en qué consiste la resolución pacífica de conflictos
  2. Identifique un conflicto que afecte la convivencia o que altere el comportamiento entre compañeros de clase
  3. Identifique las PPP del conflicto y elabore un texto no superior a una cuartilla (entre 20 y 25 renglones aproximadamente escritos a computador letra arial 12, espacio sencillo. Equivale aproximadamente a 575-600 caracteres)
- CLAVE PUEDES RESOLVER LAS SIGUIENTES PREGUNTAS PARA RESOLVER ESTE PUNTO
- ¿Quiénes están involucrados y qué papel tienen en el conflicto?, ¿Cómo pueden influir sobre el mismo? En relación al proceso, se deberán analizar los siguientes aspectos o puntos del conflicto: La dinámica del conflicto, para ello contesta lo siguiente ¿Cómo comenzó?, ¿Qué otros problemas se añadieron?, ¿Cuál es el grado de polarización de los involucrados?, ¿Qué actividades han aumentado el conflicto?, ¿Qué otras influencias moderadoras se presentan? En cuanto a la comunicación hay que resolver los siguientes aspectos: ¿Cómo es la forma en que se comunican las partes implicadas?, ¿Quién habla, cuánto, cuándo y por qué? Se deben observar si existen rumores, estereotipos, mala información. Finalmente se pueden proponer cómo puede mejorarse la comunicación. Para describir el problema y localizar el meollo del conflicto se deben contar los siguientes aspectos: Intereses, necesidades, valores de cada una de las partes implicadas. Se debe conocer lo que le preocupa a cada uno, observar que proponen para resolverlo, además conocer por qué les interesa esa solución y saber cuáles son los intereses de cada uno.
4. Escriba posibles soluciones a dicho conflicto.