

La resolución no-violenta de conflictos cotidianos

-EBOOK-



En definitiva, una pedagogía en y para la **resolución no violenta** de conflictos apuesta por:

- Enfocarse no solo en la cabeza (por ejemplo, en enseñar solamente a través de discursos sobre los buenos valores), sino también **en el corazón** (las emociones y sentimientos involucrados en un conflicto y su resolución) y en **las manos y pies** (en llevar a la práctica esos valores en situaciones reales y concretas de conflicto cuando se presenten) (Lederach 2006).
- Desarrollar actitudes para la cooperación, como por ejemplo la empatía, el estar en capacidad de ponerse en los zapatos del otro, **la comprensión de las necesidades y sentimientos del otro**. También promueve la capacidad de escucha activa, es decir, escuchar transmitiéndole al otro mi interés real por sus sentimientos, perspectivas y necesidades. Así mismo, fomenta la asertividad, o capacidad de cada persona para defender sus sentimientos, necesidades e intereses sin necesidad de agredir al otro (Chaux 2012).
- Cuestionar la idea de que buscar la paz es ser pasivo. Por el contrario, se aprende a potenciar la agresividad, la indignación, la ofuscación y otros sentimientos presentes en los conflictos humanos para transformarlos en el componente constructivo y creador que generen **alternativas no violentas** de resolución (Maiques Díaz 2017).

«Lo que está claro es que la Noviolencia no es pasividad, ni cobardía, ni sumisión. Es más, suele ser una postura compleja de practicar y de mantener y que necesita mucha fuerza (emocional, mental y, en ocasiones, también física). Requiere, a su vez, de kilos y kilos de creatividad e imaginación, pues no va a encontrar casi modelos a quienes seguir o copiar y, más bien, le va a tocar inventarse en cada momento una solución que transite entre usar la violencia y no hacer nada, aprendiendo ese otro camino que no aparece en los planes educativos, ni mucho menos en los medios de comunicación (por nombrar dos de los mayores agentes formativos de nuestro tiempo) (...) La Noviolencia habla de tú a tú a aquellos poderes autoritarios, jerárquicos, violentos y, en muchas ocasiones, sistemáticos, desde una estrategia combinada de rebelión y respeto. La rebelión es la acción (que no equivale a violencia), el respeto es la actitud (que no significa pasividad)».

La Noviolencia: caminando entre la pasividad y la violencia
(Maiques Díaz, 2017)

La resolución no-violenta de conflictos cotidianos

Pregunta pedagógica:

¿Qué implica un conflicto y su resolución?
¿Cuál es la manera en la que usualmente resolvemos un conflicto?



El objetivo de la actividad es aprender a identificar los elementos básicos que se juegan en un conflicto y su resolución.

Para esta actividad dividiremos a los y las participantes en grupos de tres personas, quienes asumirán diferentes roles durante varios escenarios de simulación y resolución de conflictos.

Parte 1. Actividad de calentamiento. Juego de la araña de tres patas.

1. El/la facilitador/a forma grupos de tres personas. En cada grupo, las tres personas se ponen espalda contra espalda y entrelazan sus brazos. Luego, el/la facilitador/a coloca un número de lapiceros menor al número de grupos en el piso y solicita que cada grupo recoja al menos uno sin soltarse. El grupo que no recoja ningún lapicero será descalificado.
2. Una vez todos hayan completado la tarea, en plenaria, se pide a un representante del grupo que cuente la experiencia de su grupo, si hubo una estrategia grupal para lograr el objetivo o si no la había, y en qué fueron exitosos o fallaron.
3. El facilitador anota en el tablero algunas de las enseñanzas de la actividad que podrían aplicarse en la vida real.

Parte 2. Asignación de roles para la simulación de un conflicto

Un conflicto es una situación compleja, nunca de fácil solución, es un reto para cada uno sobre cómo podemos mejorar un momento difícil, y así debe ser presentado a los participantes: es un desafío a nuestra creatividad, a nuestra capacidad de analizar una situación, y a comprender nuestras emociones y maneras de disponer y enfrentar situaciones.

1. Iniciamos explicando la situación y asignamos los roles a cada persona del grupo. Cada grupo de tres personas debe simular la siguiente situación:

Simulación 1.

Roberto, Elisa, Mariana y el control del televisor

Roberto acaba de llegar a su casa. Elisa (su esposa) y Mariana (su hija) están viendo su programa favorito en la TV. Roberto coge el control del televisor y, sin preguntarles nada, cambia el canal para ver el partido de fútbol de su equipo favorito. Elisa y Mariana deben intentar hacer que Roberto vuelva al canal anterior sin usar la fuerza o la violencia.

2. Tras dar unos minutos para realizar la simulación, realizamos las siguientes preguntas:

- ¿Qué sentimientos les generó estar involucrados/as en ese conflicto?
- ¿Qué reacción creen que tomarían normalmente frente a ese conflicto?

3. Luego, el/la facilitador/a dibujará el siguiente cuadro en el tablero, explicando que un conflicto que involucra dos partes, A y B, puede tener diferentes resultados:

| | |
|-------------------|-------------------|
| Gana A / Pierde B | Gana B / Pierde A |
| Ganan A y B | Pierden A y B |

4. Ahora pediremos a los y las participantes que simulen, uno a uno, los siguientes cuatro escenarios sobre posibles manejos de la situación experimentada por Roberto, Elisa y Mariana.

Analizaremos cada uno de los cuatro escenarios de resolución a través de las preguntas para comprender las implicaciones de un conflicto:

Simulación de alternativas y actitudes de manejo del conflicto

Manejo 1: Roberto se impone, se queda viendo su partido, hay respuesta agresiva de Elisa y Mariana y se genera una enorme discusión.

- ¿Quién crees que ganó en este conflicto? ¿Quién perdió en ese conflicto?
- ¿A qué resultado final llevó? ¿Cómo quedó la relación entre ellos?
-

Manejo 2: Roberto desiste. Elisa y Mariana continúan viendo su programa. Finalmente, Roberto decide comprar otro televisor para que no vuelva a pasar lo mismo.

- ¿Quién crees que ganó en este conflicto?
- ¿Qué resultados trajo?
- ¿Cómo quedó la relación entre ellos?

Manejo 3: Roberto dice que solo quiere saber el resultado, pero Elisa y Mariana dicen que no se quieren perder ninguna parte del programa, aunque también quieren pasar tiempo con Roberto. Acuerdan que Roberto verá cómo va el partido durante las propagandas.

- ¿Quién crees que ganó en este conflicto?
- ¿Qué resultados trajo?
- ¿Cómo quedó la relación entre ellos?

Manejo 4: Elisa y Mariana prefieren no entrar en discusiones con Roberto, pues saben que se pone violento. Así que se van y le dejan ver el partido.

- ¿Quién crees que ganó en este conflicto?
- ¿Qué resultados trajo?
- ¿Cómo quedó la relación entre ellos?

¿Qué implica afrontar un conflicto?

Un conflicto es una contradicción, disputa, o desencuentro entre dos personas o dos grupos que perciben objetivos incompatibles.

Normalmente percibimos inconscientemente el conflicto como algo que se debe ganar contra el otro (YO GANO, TÚ PIERDES).

Ahora bien, en la vida uno no puede pretender ganar siempre e imponerse. La vida con otros implica negociar, intercambiar, aprender de los demás, en ocasiones ceder nuestros privilegios, disponernos para cooperar con el objetivo de mejorar nuestras relaciones mutuas y lograr cosas más grandes en el largo plazo.

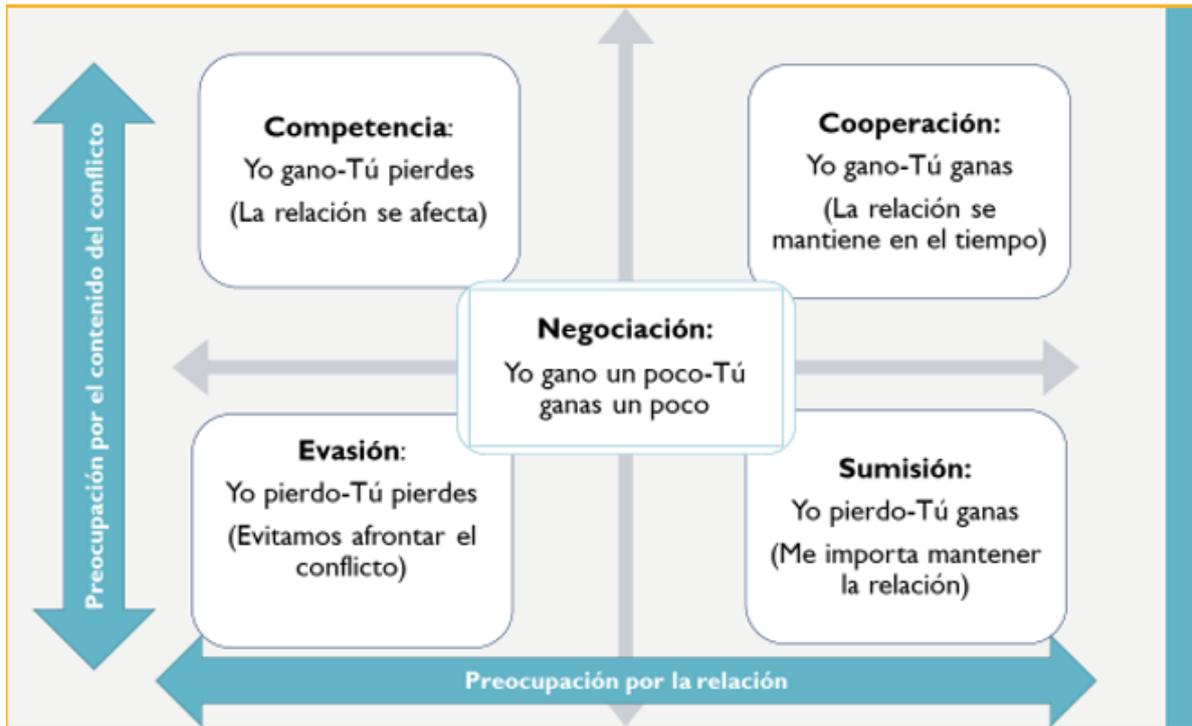
Aunque los conflictos nunca se resuelven fácilmente, si es posible contribuir a crear condiciones y predisposiciones que permitan cooperar para encontrar una solución que favorezca a las dos partes, donde ambas ganen algo, así ambas también pierdan algo.

¿Qué estoy haciendo yo para mejorar una situación de conflicto?

Parte 3. Análisis de la simulación de resolución de conflictos

Actitudes y disposiciones frente al conflicto: Aprendamos a analizar nuestras disposiciones y reacciones frente a un conflicto con la siguiente gráfica:

1. Presenta la siguiente gráfica al grupo y ubica cada una de las cuatro formas en que se manejó el conflicto entre Roberto, Elisa y Mariana en la simulación.
2. De acuerdo a los dos ejes o flechas, haz la siguiente pregunta:
 - a. ¿Se preocuparon más por ganar el conflicto y por el contenido del conflicto (su interés, su deseo, el motivo de la disputa, lo que estaba en juego)
 - b. ¿Se preocuparon más por las necesidades del otro/a y su relación mutua?



Gráfica 3. Actitudes frente a la resolución de los conflictos.
Fuente: (Fernández et al. n.d.), modificada por el autor.

3. Ahora preguntémonos, ¿qué estamos entendiendo por GANAR / PERDER?

Autoestima y sentido de justicia: Es necesario cambiar esa perspectiva del conflicto analizando cómo asumimos nuestra posición en el conflicto (autoestima) y nuestra capacidad de cooperación, así como el uso que hacemos del poder que tenemos en una situación, y nuestra disposición a realizar la justicia.

Observa la tabla a continuación y analicen ¿Qué rol jugaron la autoestima, la capacidad de cooperación, el desbalance de poder y el sentido de justicia en las diferentes maneras de manejar el conflicto que surgió entre Roberto, Elisa y Mariana?

Autoestima y capacidad de cooperación

Complejo de superioridad o complejo de inferioridad en la relación con el otro

- Hay dos extremos y los dos son malos, hay que encontrar el término medio.
- Si yo tengo poca autoestima, poca confianza en mí mismo y además soy poco capaz de colaborar, entonces evito los conflictos sin afrontarlos o le doy al otro toda la razón en el conflicto y me acomodo.
- Si yo tengo mucha autoestima y poca capacidad de cooperación entonces compito y discuto excesivamente queriendo yo acumular toda la razón en el conflicto.
- Si yo tengo alta autoestima y alta capacidad de cooperación entonces colaboraré (o al menos buscaré convenir algo o negociar) con el otro para buscar una solución al conflicto. No competiré, sino que buscaré que encontremos juntos, en COLABORACIÓN, una solución a nuestro conflicto. Eso es mucho más satisfactorio para las dos partes.

Poder y sentido de justicia

Recursos y capacidades que pueden generar un desequilibrio entre las partes

- Si alguien se aprovecha de su fuerza física, de que tiene capacidad para ejercer la violencia para intimidar al otro, si alguien se aprovecha de las condiciones de superioridad (material o cultural) que le da su género, su educación o su raza para imponerse o aprovecharse de la contraparte, está ejerciendo su poder sin un sentido de justicia.
- Por el contrario, una persona puede buscar establecer una relación donde ve al otro como IGUAL (independiente de las diferencias culturales y de poder entre ambos). No lo ve como un adversario o como alguien que vale menos que él/ella, sino como alguien que también merece ser tratado/a con respeto y dignidad.
- El objetivo NO es la destrucción o eliminación de la otra persona. Tampoco dejarse destruir o marginar. Por el contrario, se trata de trabajar por ACUERDOS JUSTOS.

4. Para poner en práctica estas herramientas, seguiremos la misma secuencia de simulación y análisis con otra situación. En grupos, queremos ver nuestra comprensión de las partes y demandas de un conflicto, la autoestima y capacidad de cooperación, y el uso del poder y nuestro sentido de justicia:

Simulación 2. La música del vecino

En la cuadra de tu casa hay dos vecinos. Cada uno tiene un bafle amplificador de música muy grande y a ambos les gusta compartir su gusto musical con sus vecinos. Uno se levanta en la mañana y pone músicaailable a todo volumen. El otro se queda hasta tarde en la noche escuchando vallenatos y reggaetón. Algunos vecinos no están logrando conciliar el sueño y están perdiendo la paciencia. Un día, los dos vecinos coincidieron en querer poner música a la misma hora. Uno arrancó y el otro no podía escuchar su música, así que le empezó a subir el volumen. El otro respondió subiendo también el volumen. El ruido estaba tan alto que varios vecinos salieron a hablar y a enfrentar la situación: ¿Cómo crees que se desarrolló este conflicto? ¿Qué posibles cursos de acción se podrían haber seguido? ¿Cómo podrían resolver el asunto de un modo no violento?

Parte 4. Reflexión personal ¿Cómo resolviste el último conflicto en el que estuviste involucrado/a?

Para finalizar la sesión, en una hoja, les pedimos a los y las participantes que describan la manera en la que jugaron un rol y resolvieron el último conflicto en el que estuvieron involucrados/as, narrando la situación y tomando en cuenta las siguientes preguntas:

1. ¿Qué sentimientos y emociones te generó ese conflicto?
2. ¿Cómo reaccionaste en un principio?
3. ¿Cómo se desarrolló la situación?
4. ¿Quién ganó y quién perdió en ese conflicto?
5. Si pudieras volver el tiempo atrás, ¿lo resolverías de una manera diferente? ¿Cómo?

En un conflicto aprendemos y descubrimos sentimientos y disposiciones de nuestro carácter.

¿Qué tan buenos somos para cooperar?

¿Para negociar o ceder?

¿Para realizar la justicia más allá de nuestro propio interés?

¿Cómo me muevo de la competencia a la cooperación o la negociación justa?

¿Quién pone para que las cosas mejoren?

¿Qué he aprendido sobre mí viendo la manera como enfrento los conflictos?

¿De qué me sirve ganar si eso no me sirve para mejorar como persona o mi relación con los demás?

¿Qué gano yo dejando a otras personas en peor situación?

DESDE
LAS
RAÍCES

