

**MODULO DE CAPACITACION EN RESOLUCION DE CONFLICTOS  
POLICIA Y COMUNIDAD**

**NATHALIE ALEXANDRA SOLARTE GONZALEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL  
SAN JUAN DE PASTO  
2012**

**MODULO DE CAPACITACION EN RESOLUCION DE CONFLICTOS POLICIA Y  
COMUNIDAD**

**NATHALIE ALEXANDRA SOLARTE GONZALEZ**

**Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Gerencia Social**

**ASESOR  
Magíster. JAIME GILBERTO MEJIA BASTIDAS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL  
SAN JUAN DE PASTO  
2012**

“Las ideas y conclusiones aportadas en este Proyecto de Trabajo de Grado, son de responsabilidad exclusiva de los autores”

Artículo 1<sup>a</sup> del Acuerdo No. 324 de octubre de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

JAIME GILBERTO MEJIA BASTIDAS  
Asesor

MONICA PATRICIA SOLIS URBANO  
Firma del jurado

CARLOS WILFREDO NARVAEZ PRADO  
Firma del jurado

Pasto, 15 de Diciembre de 2011

## AGRADECIMIENTOS

*Agradezco de todo corazón a aquellas personas que hicieron posible este trabajo de grado, a mis abuelos Socorro y Miguel por ser el motor de mi vida y a mis padres Gloria y Levy por su amor y comprensión en todo este proceso.*

## RESUMEN

La resolución de conflictos dentro de un grupo es una de las actividades más complejas y arriesgadas que el facilitador de un grupo debe llevar a cabo, por ello se ha decidido diseñar este material didáctico que aporta elementos conceptuales y prácticos para que los uniformados de la Policía Nacional, líderes comunitarios, docentes e instituciones públicas y privadas puedan aplicarlos en los grupos o comunidades en las cuales trabajan.

## ABSTRACT

The resolution of conflicts inside a group is one of the most complex and risky activities that the facilitator of a group must carry out, it has been decided to design a didactic material that contributes conceptual and practical elements in order that the uniformed ones of Policia Nacional de Pasto, community, educational leaders and public and private institutions could apply them in the groups or communities at which they are employed.

## CONTENIDO

	Pag
PRESENTACIÓN .....	10
1.QUÉ ES EL CONFLICTO? ESTRUCTURA Y DINÁMICA DEL CONFLICTO.....	12
PARA TENER EN CUENTA.....	12
DINÁMICA UNO: LA TELARAÑA.....	13
CONSTRUYENDO SABERES: DEFINICIÓN DEL TÉRMINO CONFLICTO.....	14
DEFINICIONES.....	14
ESTRUCTURA Y DINÁMICA DEL CONFLICTO.....	15
ACTIVIDAD UNO: VER EL CONFLICTO CON CLARIDAD: ORIENTACIONES PARA LA DISCUSIÓN.....	16
ENRIQUECIENDO LA EXPERIENCIA: ACTIVIDAD DOS (EL PROBLEMA DE LA ACEQUIA).....	18
¿CUÁNTO APRENDIMOS? .....	20
2.HABILIDADES Y ESTRATEGIAS PARA REGULAR UN CONFLICTO .....	21
PARA TENER EN CUENTA .....	21
DINÁMICA UNO: LOS NUEVE PUNTOS.....	22
CONSTRUYENDO SABERES: DEFINICIÓN DEL TÉRMINO MANEJO DE CONFLICTO.....	23
APRENDIENDO MÁS: ¿QUÉ ES EL MANEJO DE CONFLICTOS?.....	24
ESTRATEGIAS PARA INTERVENIR UN CONFLICTO.....	25



ACTIVIDAD UNO: EL PARAFRASEO .....	27
¿CÓMO REACCIONAR FRENTE A UN CONFLICTO? .....	27
PARA RESOLVER: ACTIVIDAD DOS.....	29
¿CUÁNTO APRENDIMOS? .....	30
3.PROCEDIMIENTOS ALTERNATIVOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	31
PARA TENER EN CUENTA.....	31
PARA INICIAR EL TEMA .....	32
PARA REFORZAR .....	32
CONSTRUYENDO SABERES: ACTIVIDAD UNO .....	32
MÉTODOS ALTERNATIVOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	33
ENRIQUECIENDO LA EXPERIENCIA: ACTIVIDAD DOS.....	35
CONSTRUYENDO SABERES: ACTIVIDAD TRES (LA MERMELADA DE SAUCO).....	38
¿CUÁNTO APRENDIMOS? .....	40
BIBLIOGRAFIA	41

## PRESENTACIÓN

Los conflictos desde un inicio han sido inherentes a la condición humana, por ello, los seres humanos en muchas ocasiones hemos utilizado la violencia, como salida para resolver problemas, este elemento ha estado presente en la vida diaria de nuestras sociedades, pero la realidad nos enseña que la violencia no ha solucionado nada, al contrario, solo ha profundizado los problemas, dejándonos rencores, tristeza y soledad.

Con el tiempo los hombres hemos desarrollado diversos hábitos, conductas y métodos para solucionar los conflictos. Quizá, y muy probablemente, el primero de ellos fue simplemente el uso de la fuerza, ya sea como elemento disuasivo o directamente a través de actos de violencia. Sin embargo, existen muchas otras maneras para resolver conflictos que la raza humana ha ido descubriendo y perfeccionando con el correr del tiempo.

La resolución de conflictos dentro de un grupo es una de las actividades más complejas y arriesgadas que el facilitador de un grupo debe llevar a cabo, por ello se ha decidido diseñar este material didáctico que aporta elementos conceptuales y prácticos para que los uniformados de la Policía Nacional, líderes comunitarios, docentes e instituciones públicas y privadas puedan aplicarlos en los grupos o comunidades en las cuales trabajan.

El material comprende un módulo didáctico, que está dividido en tres temas relacionados con la resolución de conflictos, a su vez cada tema corresponde a un taller específico cuya duración es de 4 horas e incluyen: algunas especificaciones para iniciar con el tema, dinámicas, elementos conceptuales y prácticos que permiten profundizar y enriquecer las experiencias relacionadas con los Métodos Alternativos para la Resolución de Conflictos. Los talleres se encuentran estructurados en tres partes:

1. ¿Qué es el conflicto? Estructura y dinámica del conflicto
2. Habilidades y estrategias para regular un conflicto
3. Procedimientos alternativos para la resolución de conflictos

Es importante decir que este material habrá logrado su propósito cuando, los uniformados de la Policía Nacional y la comunidad del sector urbano de la ciudad de Pasto:

- Se motiven y sensibilicen frente a los mecanismos alternativos para la resolución de conflictos.
- Conozcan y apliquen los conocimientos dentro de sus instituciones y comunidades.
- Manifiesten cambios de actitud promoviendo una vivencia social más justa, fraterna y humana.

Si bien, este material se convierte en una herramienta para la resolución de conflictos, es importante aclarar que no debe ser considerado como totalmente acabado, sino todo lo contrario: debe ser enriquecido por con cada una de las personas que participan de los talleres, pues cada experiencia recoge conocimientos y experiencias que cada uno de los asistentes aporta.

Este módulo busca ser un instrumento de apoyo para los uniformados de la Policía Nacional, pero también a líderes comunitarios, en la medida que les facilita la coordinación y reflexión del grupo sobre el tema: Mecanismos Alternativos en la Resolución de Conflictos, en este sentido el documento tiene el carácter de guía, por eso si el grupo decide, se puede hacer algunas modificaciones para mejorar la comprensión del tema y enriquecer la experiencia.

Esta herramienta incluye el contenido básico relacionado con la identificación de conflictos, características, herramientas básicas para el abordaje y resolución de los mismos. La metodología utilizada se subdivide en los siguientes aspectos: Motivación al tema, Desarrollo de ejercicios, reflexión, evaluación y profundización del tema.

Finalmente es importante mencionar que este módulo muestra diversas formas para resolver un conflicto, sin tener que recurrir a la violencia o a las autoridades del poder judicial.

## MÓDULO I “MÉTODOS ALTERNATIVOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”

**Objetivo:** Formar a los integrantes de la Policía Nacional del municipio de Pasto en métodos alternativos de resolución de conflictos, para mejorar su intervención comunitaria.

El presente módulo se encuentra dividido en tres secciones que a su vez se dividen en tres talleres que corresponden a las siguientes temáticas:

1. ¿Qué es el conflicto? y formas de ver el conflicto
2. Habilidades y estrategias para regular un conflicto
3. Procedimientos alternativos para la resolución de conflictos

### 1. ¿QUÉ ES EL CONFLICTO? ESTRUCTURA Y DINÁMICA DEL CONFLICTO

Este taller tiene como objetivos:

- Acercar a los participantes a una definición clara del conflicto
- Reconocer la presencia del conflicto.
- Analizar situaciones de conflicto que se presentan en la familia, escuela y/o comunidad para enriquecer la comprensión de este concepto.
- Reconocer la presencia de elementos que afectan la resolución de conflictos.

**PARA TENER  
EN CUENTA**

Para desarrollar este taller se sugiere los siguientes componentes:

**Población:** Adultos, jóvenes y niños (Hombres y mujeres) provenientes del área urbana de Pasto. 20 personas en promedio por grupo.

**Tiempo:** Una (1) sesión de cuatro (4) horas de trabajo.

**Recursos:** grabadora de CD, música relajante, colores, marcadores, lapiceros, tijeras, hojas tamaño carta, portátil, video beam, filmadora, cámara fotográfica, papelógrafo, pliegos de papel periódico, tarjetas de colores, una madeja de lana.

**Recomendaciones:**

- Un salón amplio en el cual se pueda realizar los ejercicios propuestos en las dinámicas
- Motivar al máximo la participación de los asistentes
- Expresar al grupo la importancia de dedicar tiempo para pensarse como personas, crear un clima de confianza, que permita expresar espontáneamente y con tranquilidad sus ideas, sentimientos y acciones.

**DINÁMICA  
UNO**

**Ficha técnica**

**“LA TELARAÑA“**

**Objetivo:** Conocer los nombres de los participantes y talleristas.

**Definición:** Se trata de que los participantes se presenten ante el resto de sus compañeros, cuando han acabado, lanzan un ovillo de lana a otro jugador que hará lo mismo.

**Participantes:** Más de 10, a partir de 7 años.

**Materiales:** Una madeja de lana.

**Desarrollo:** Se hace un círculo con todos los participantes, el que tiene la madeja de lana comienza diciendo su nombre, ocupación, hobbies, cuando termina lanza la madeja de lana a otro participante sosteniendo la punta de ésta, el que recoge la madeja repite el ejercicio y del mismo modo, sosteniendo la lana, lanza el ovillo a otro participante, así hasta que todos digan su nombre y demás. Para recoger el ovillo, se dirá el nombre y todo lo que ha dicho la persona que anteriormente ha lanzado la madeja, y se le lanzará ahora a él, se continúa el ejercicio hasta que el ovillo quede recogido.

Después de realizar esta dinámica y haber creado un espacio cómodo para los participantes, se inicia el desarrollo puntual del taller.

## CONSTRUYENDO SABERES

### Definición del término conflicto

1. Pida a cada participante que escriba una definición de *conflicto* en una hoja tamaño carta. (Dé 5 a 8 minutos para esta actividad).
2. Posteriormente pida a todos los participantes que formen parejas. Haga que cada pareja compare sus definiciones y luego escriba una definición común. (Dé 10 a 15 minutos para esta actividad).
3. Haga que las parejas formen grupos de cuatro personas, para que comparen nuevamente sus definiciones y luego escriban en conjunto una sola definición para los cuatro. (Dé 10 a 15 minutos para esta actividad).
4. Finalmente haga que los subgrupos compartan sus definiciones con todo el grupo. Procure que analicen las diferencias en las definiciones, los elementos comunes y los cambios de las definiciones individuales a las definiciones grupales. Asegúrese de que la discusión a continuación del ejercicio destaque que el conflicto, por definición, no es positivo ni negativo.

## DEFINICIONES

Existen muchas definiciones de la palabra conflicto. Estas definiciones van de lo más abstracto -un "estado de desarmonía"- a las que señalan un evento más concreto. Deutsch, por ejemplo, dice que "el conflicto existe cuando ocurren actividades incompatibles"<sup>1</sup>, Hocker y Wilmot van más lejos, definiendo el conflicto como una "pugna expresada al menos entre dos partes interdependientes que

---

<sup>1</sup> DEUTSCH, M. En: GIRARD, Kathryn, KOCH, Susan. Resolución de Conflictos en las Escuelas. [en línea] URL disponible en: <http://books.google.com.co/books?id=dvYZg3vXg34C&pg=PA39&lpg=PA39&dq=KATHRYN+GIRARD&source=bl&ots=7jCqo6ZxG1&sig=xbRdPh0xB59g-QSNZJ5BpwCIBxs&hl=es#>> Fecha de consulta: [25 de agosto de 2011]

perciben objetivos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos"<sup>2</sup>.

Un conflicto surge cuando existe desacuerdo o contraposición de intereses, necesidades y/o valores dentro de un grupo, cuando hay diferentes puntos de vista relacionados con un determinado asunto y con frecuencia ninguna de las partes está dispuesta a cambiar y finalmente cuando existen equivocaciones, errores o deficiente comunicación entre las partes.

El conflicto está presente en los diferentes ámbitos de nuestra sociedad, desde nuestros hogares, instituciones educativas hasta nuestra vecindad, pero no debe entenderse como un aspecto negativo, sino como un hecho básico de la vida y una oportunidad constante para aprender y construir respuestas efectivas y productivas frente a este hecho.

## ESTRUCTURA Y DINÁMICA DEL CONFLICTO

La estructura de un conflicto se compone de la interacción de tres elementos importantes: **las personas, el proceso y el problema**

En relación a las personas se debe tener en cuenta:

- Las emociones y los sentimientos,
- La necesidad humana de dar explicaciones, justificarse, desahogarse, ser respetado y mantener la dignidad,
- Las percepciones del problema,
- La forma en que lo sucedido afecta a las personas.

En cuanto al proceso se debe tener en cuenta:

- 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 que se utilizan,
- Establecer un diálogo basado en la comunicación efectiva

---

<sup>2</sup> HOCKER; WILMONT. En: GIRARD, Kathryn, KOCH, Susan. Resolución de Conflictos en las Escuelas. [en línea] URL disponible en: <<http://books.google.com.co/books?id=dvYZg3vXg34C&pg=PA39&lpg=PA39&dq=KATHRYN+GIRARD&source=bl&ots=7jCqo6ZxG1&sig=xbRdPh0xB59g-QSNZJ5BpwCIBxs&hl=es#>> Fecha de consulta: [25 de agosto de 2011]

Finalmente frente al problema se debe tener en cuenta:

- Los intereses y las necesidades de cada uno,
- Las diferencias y valores esenciales que los separan,
- Las diferencias de cada uno en cuanto al procedimiento a seguir, para lo cual es importante:

**Aclarar el origen, la estructura y la magnitud del problema:**

- Establecer personas involucradas y personas que pueden influir en el resultado del proceso.
- Concretar los asuntos más importantes a tratar.
- Distinguir y separar los intereses y las necesidades de cada una de las partes enfrentadas.

**Facilitar y mejorar la comunicación:**

- Controlar la dinámica destructiva de hacer generalizaciones, de aumentar los problemas y estereotipar a las personas.
- Crear un ambiente de diálogo que busque soluciones positivas y constructivas.

**Trabajar sobre los problemas concretos que tienen las partes enfrentadas:**

- Distinguir entre personas y problemas, impidiendo llegar a personalizar el problema.
- Centrarse en las preocupaciones y necesidades de cada una de las partes y no en las soluciones.
- Establecer un ambiente de negociación, evaluando el poder de cada una de las partes y buscando su equilibrio.

**ANÁLISIS DE UN  
CONFLICTO**

**ACTIVIDAD UNO: Ver el conflicto con claridad: orientaciones para la discusión**

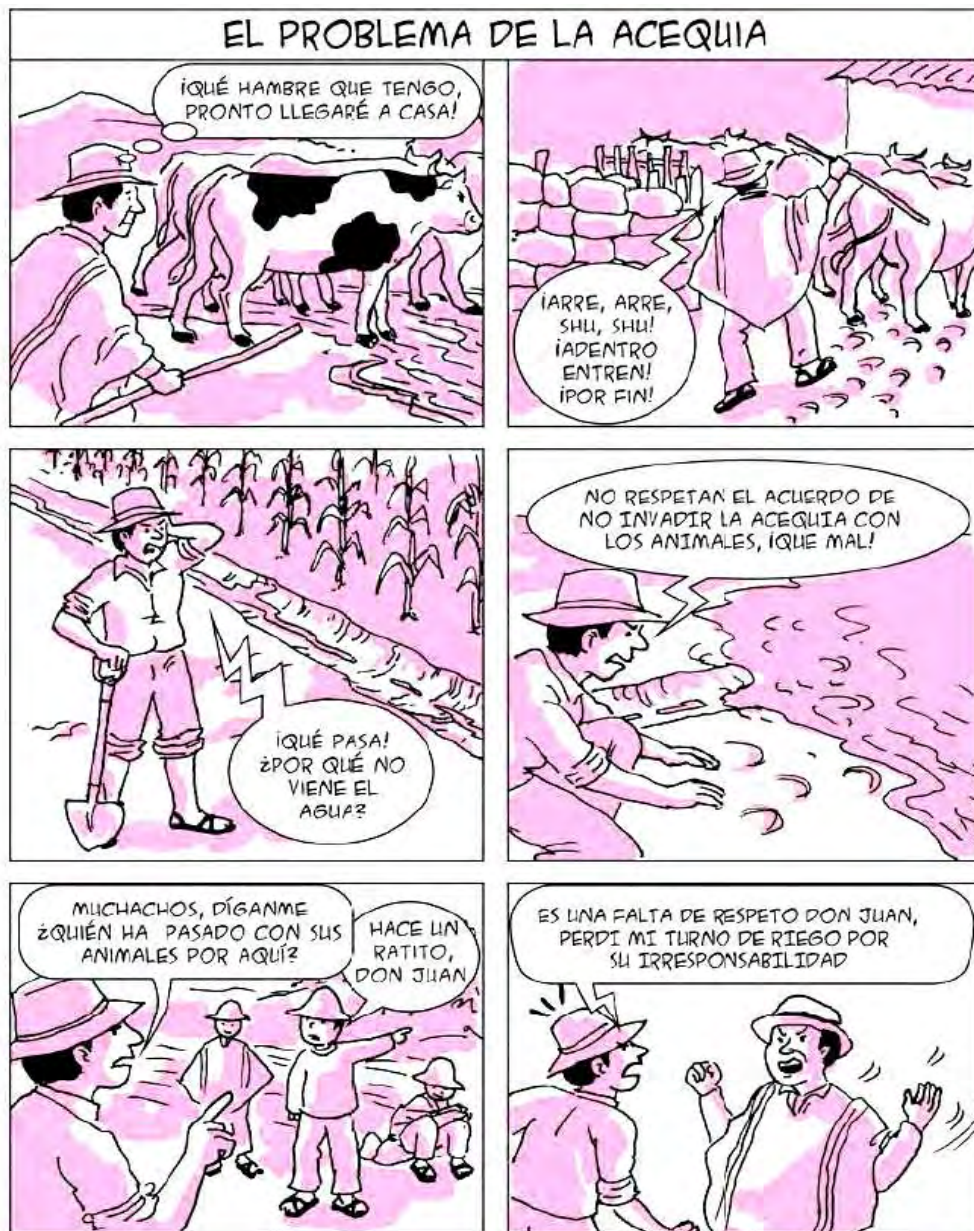


1. Solicite a los participantes que piensen en algún conflicto que hayan presenciado, percibido o del cual hayan participado durante la última semana, mes o año. (Dé 5 a 8 minutos para esta actividad).
2. Pida a los participantes que escriban el conflicto que hayan identificado y que traten de responder los siguientes interrogantes: (Dé 5 a 8 minutos para esta actividad).
  - ¿Quiénes son las partes en conflicto?
  - ¿Por qué se presenta el conflicto?
  - ¿Cuáles son las causas del conflicto?
  - ¿Qué piensan las partes del conflicto?
  - ¿Qué buscan las partes en conflicto?
  - ¿Es posible resolver el conflicto?
  - ¿Qué estrategias utilizaría para resolverlo?
3. Finalmente, pida a cinco de los participantes que socialicen el ejercicio y que los demás puedan analizar sus respuestas y enriquecerlo en conjunto.

ENRIQUECIENDO  
LA EXPERIENCIA

ACTIVIDAD DOS

Observa la siguiente historia con suma atención y luego responde las preguntas.



Fuente: Lederach, J. P. La regulación del conflicto grupos

¿Qué sucede con la acequia?

---

---

---

---

---

---

¿En que momento Juan se dio cuenta de la situación de la acequia? ¿Por qué?

---

---

---

---

---

---

¿Por qué cree que don Julián le hablo de esa manera a don Juan?

---

---

---

---

---

---

¿Cómo pudimos evitar el conflicto?

---

---

---

---

---

---

## ¿CUÁNTO APRENDIMOS?

Con el fin de evaluar lo aprendido, enriquecer la experiencia y mejorar los próximos talleres el facilitador al final del taller pedirá a los participantes que diligencien las siguientes preguntas

1. ¿Qué fue lo que más llamativo del taller para usted?
2. ¿Qué aspecto le disgustó del taller?
3. ¿Qué aspectos se debe fortalecer para los siguientes talleres?
4. ¿cree usted que lo aprendido se puede aplicar a la cotidianidad?

## 2. HABILIDADES Y ESTRATEGIAS PARA REGULAR UN CONFLICTO

Este taller tiene como objetivos:

- Acercar a los participantes a la identificación de habilidades y estrategias para regular un conflicto.
- Desarrollar en los participantes habilidades para regular un conflicto.
- Lograr que los participantes diseñen estrategias para la regulación de un conflicto.

**PARA TENER  
EN CUENTA**

Para desarrollar este taller se sugiere los siguientes componentes:

**Población:** Adultos, jóvenes y niños (Hombres y mujeres) provenientes del área urbana de Pasto. 20 personas en promedio por grupo.

**Tiempo:** Una (1) sesión de cuatro (4) horas de trabajo.

**Recursos:** grabadora de CD, música relajante, colores, marcadores, lapiceros, tijeras, hojas tamaño carta, portátil, video beam, filmadora, cámara fotográfica, tablero, papelógrafo, pliegos de papel periódico, tarjetas de colores,

**Recomendaciones:**

- Un salón amplio en el cual se pueda realizar los ejercicios propuestos en las dinámicas
- Motivar al máximo la participación de los asistentes

- Expresar al grupo la importancia de dedicar tiempo para pensarse como personas, crear un clima de confianza, que permita expresar espontáneamente y con tranquilidad sus ideas, sentimientos y acciones.

**DINÁMICA  
UNO**

**Ficha técnica**

**“LOS NUEVE PUNTOS“**

**Objetivo:** Lograr que los participantes busquen soluciones creativas e innovadoras que les permita enfrentar los problemas.

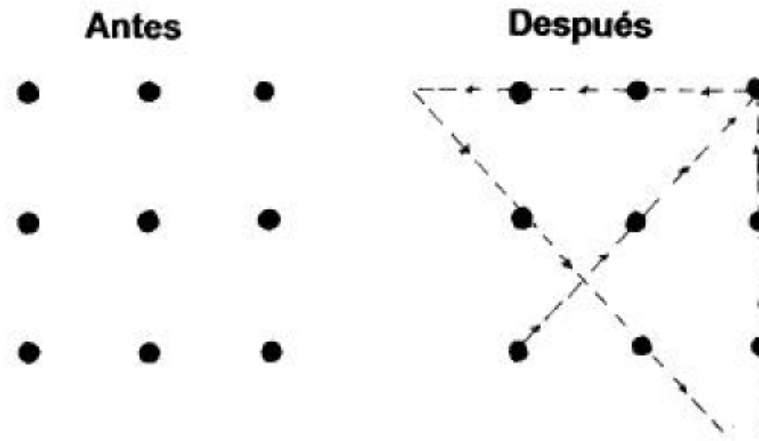
**Definición:** Se trata de que los participantes puedan reflexionar sobre los problemas, y demostrar que es importante innovar soluciones, descubrir las distintas facetas de un problema y ser creativos frente a la resolución de los mismos.

**Participantes:** Más de 10, a partir de 7 años.

**Materiales:** Un tablero o papelógrafo.

**Desarrollo:** Se dibuja en el tablero o papelógrafo nueve puntos que formen un cuadrado, como en la figura, y luego el talleristas debe dar las siguientes indicaciones: se debe tratar de unir los puntos, solo con cuatro líneas rectas sin levantar el lápiz del papel, cada punto puede ser tocado sólo una vez y no está permitido volver sobre la misma línea, después se pide a los asistentes que pasen, para tratar de dar soluciones al dibujo, después de 20 minutos, si nadie ha dado solución, entonces el profesor puede mostrar la solución y se realiza una reflexión sobre la actividad.

## Resolución



Fuente: Antons, Klaus. Práctica de la dinámica de grupos, p.66.

**CONSTRUYENDO  
SABERES**

### Definición del término Manejo de Conflicto

1. Pida a los participantes que formen parejas. Haga que cada pareja escriba la definición de manejo de conflicto (Dé 15 a 20 minutos para esta actividad).
2. Haga que las parejas formen grupos de cuatro personas, para que comparen sus resultados y luego escriban en conjunto un solo documento para los cuatro. (Dé 15 a 20 minutos para esta actividad).
3. Finalmente haga que los subgrupos compartan sus definiciones con todo el grupo. Procure que analicen las diferencias en las definiciones, los elementos comunes y los cambios de las definiciones en pareja a las definiciones grupales.

## APRENDIENDO MÁS

### **¿QUÉ ES EL MANEJO DE CONFLICTOS?**

EL manejo de conflicto se debe entender como una actividad que está orientada a prevenir, evitar que agrave y/o reducir los elementos destructivos de un conflicto con el fin de llegar a una situación de diálogo y acuerdo, para ello es importante identificar las causas del conflicto y formular una serie de estrategias que permitan la resolución del problema haciendo uso de medios no violentos.

Cada comunidad, cada cultura, cada pueblo tiene sus formas particulares de resolver conflictos, pues estas hacen parte de sus estrategias de control social y de las normas establecidas. El manejo adecuado de un conflicto logra la unión de la comunidad, siempre y cuando se proteja los intereses comunes, sobre la base del respeto a los derechos de todas las personas.

Es importante aclarar que también se pueden producir conflictos entre comunidades, entre comunidades con otras organizaciones e instituciones como empresas, productores individuales, comerciantes, etc. En estos casos, es importante comprender que la solución debe partir, primero, por comprender los intereses y preocupaciones de la otra parte, segundo, buscar el diálogo, para encontrar soluciones que satisfagan a ambas partes y finalmente, si es necesario, buscar ayuda en personas e instituciones especializadas en prevención y solución de conflictos o en última instancia en las autoridades responsables (Juez de Paz, Defensoría del Pueblo).

### **¿Cómo se desarrolla el conflicto?**

La diferencia de intereses, necesidades, gustos, formas de ver el mundo, creencias, entre otras, hacen que el conflicto exista y sea parte de la vida cotidiana. El conflicto se desarrolla como un círculo: inicia en las creencias, actitudes, pensamientos, comportamientos, diferentes que tienen las personas, las familias, los grupos y las comunidades. Cuando esas diferencias generan contradicciones entre las personas o entre grupos de personas, aparece el conflicto, originándose reacciones que enfrentan y llevan a la incomunicación.

Las creencias, las actitudes, los pensamientos, comportamientos están presentes en todos los momentos del círculo de conflicto, por eso es importante analizar, entender y ver si es necesario modificar las actitudes, pensamientos y comportamientos, pues de esto dependerá la forma como nos relacionamos y afrontamos el conflicto.



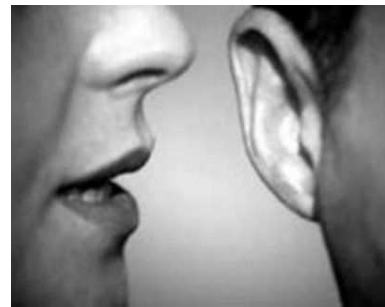
## ¿Cómo prevenir el conflicto?

La forma más efectiva de prevenir un conflicto es que la comunidad diseñe sus propias normas de convivencia, y se empodere de las mismas, además es fundamental que se respete los derechos de las personas y que las autoridades locales cumplan con sus obligaciones.

## ESTRATEGIAS PARA INTERVENIR UN CONFLICTO

Las estrategias que se presentan a continuación sirven no solo para resolver los conflictos de manera tradicional (mediante mecanismos como la negociación mediación y arbitraje) si no que tratan de mejorar e intervenir los problemas que se presentan en la vida diaria

**1. SABER ESCUCHAR:** Escuchar es una habilidad indispensable para regular el conflicto y, en muchos casos, es la más importante. ¿Por qué escuchar es tan indispensable para resolver un conflicto?: haga está pregunta a los participantes y luego pase a explicarles porque es importante escuchar para resolver un conflicto.



Fuente: imágenes de Internet. 2011  
static.latercera.com/200909/526133\_400.jpg

### Si escuchamos:

- Podremos entender las causas del conflicto
- Nos ganaremos la confianza de los implicados, pues sólo se puede ayudar a solucionar un conflicto cuando se ha generado un ambiente de confianza y la manera de lograrlo es escuchando.
- Permite que las personas expresen sus sentimientos, elemento importante para que las personas en conflicto reconsideren la situación y puedan tener otras perspectivas frente al problema.

### Para lograr lo anterior es necesario tener en cuenta aspectos como:

1. Crear un ambiente libre donde las personas puedan expresar sus sentimientos.

2. iniciar estrategias para ganarse la confianza de los participantes.
3. demostrar que a pesar de los problemas que se estén presentando en los participantes, hay un interés sobre la solución del mismo.
4. demostrar a la otra persona que se entiende su problema.
5. desarrollar una habilidad para identificar los puntos clave del problema tomando en cuenta las perspectivas y pruebas alejándose de la influencia de personas que buscan el interés particular.

Es importante que la persona a quien se está escuchando, sepa que se le está escuchando y entendiendo existen algunos elementos que permiten lograr este objetivo, entre los que se encuentran: el **aspecto físico**, el **parafraseo**, y el **resumir**.

**Aspecto físico:** está relacionado con el comportamiento físico. Es importante que cuando se escuche a la otra persona se la mire a los ojos, respondiendo con la cabeza, sonriendo, etc. Y no se mire para todos lados, bostezando y con cara de enojado.

**Parafraseo:** consiste en repetir lo que el otro va diciendo, al parafrasear es importante identificar los sentimientos y los hechos e incluirlos en una frase, por ejemplo: Carlos le dice a Felipe: No puedes confiar en Pablo, él es un mentiroso y un estafador, me dijo que ayer vendría a pagarme el mercado que le fíe, hace dos meses y hasta ahora lo estoy esperando.

La interpretación al parafrasear puede ser la siguiente: Parece que te sientes engañado (sentimiento) porque Pablo te dijo que ayer te pagaría el mercado. (hecho)

No es lo mismo que decir: Así que piensas que Pablo es un estafador y un mentiroso porque nunca te pagó. Es necesario separar los hechos de los sentimientos.

**Resumir:** el resumen es la oportunidad para identificar los puntos más importantes de la perspectiva global del otro. Al resumir, se busca la afirmación de que se ha entendido el problema correcta y completamente.

## **ACTIVIDAD UNO**

### **El parafraseo**

A través de esta dinámica, se pondrá a prueba la capacidad de cada persona para escuchar y prestar atención al otro. Se divide al grupo en parejas y se trata de que una persona relate brevemente a la que tiene enfrente un conflicto. Esta tiene que parafrasearle (es decir, repetir con sus propias palabras el conflicto que le han comunicado) con el objeto de lograr reproducir con el mismo sentido el conflicto relatado. A los cinco minutos, las personas cambian los papeles. Luego, al azar, se elige a unas seis parejas para que pasen al frente de la clase y expongan sus casos.<sup>3</sup>

(Dé 30 minutos para esta actividad).

### **¿CÓMO REACCIONAR FRENTE A UN CONFLICTO?**

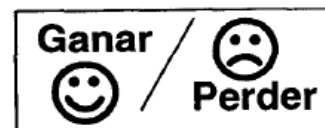
Las personas pueden responder de diferentes maneras frente a un conflicto, las reacciones cambian de acuerdo al contexto en el cual se presente el conflicto; una persona no se comporta igual si el conflicto se da en la familia, en el colegio, el barrio, o entre amigos. No obstante, en muchos casos tenemos un estilo preferido o una forma concreta de reaccionar.

A continuación se presentan cinco formas de reaccionar frente a un conflicto:

#### **COMPETICIÓN (ganar- perder)**

Las personas quieren

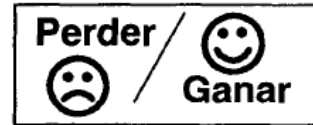
- Imponer sus derechos.
- Cuidan su imagen y prioriza sus metas.
- Creen que siempre existen ganadores y perdedores.



<sup>3</sup> Lederach, J. P. La regulación del conflicto grupos. Barcelona, Hender, 1986. social: un enfoque práctico. Comité Menonita, (mimen), 1985. p.37

- Pelean y están dispuestas a sacrificar a otras personas si se niegan a cumplir con sus deseos.

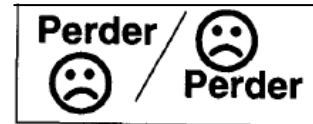
### **EVASIÓN (perder- dejar)**



Las personas quieren

- Actuar ignorando los conflictos.
- Esperan que el conflicto se resuelva por sí solo.
- Recurren a mecanismos que retrasan el tratamiento del conflicto.
- Se retiran o cede con el fin de evitar la tensión y la confrontación.
- Tienen poco compromiso con la solución.

### **ACOMODACIÓN (ceder-perder)**

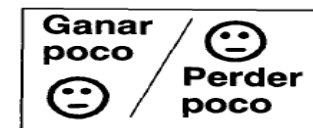


Las personas quieren

- Creer que los desacuerdos sirven para distanciar a la gente.
- Pensar que la discusión de diferencias es destructiva.
- Dejar que la otra parte tome la decisión sin hacerse problemas.
- someterse y ser complacientes ante la otra parte.

### **PERSEVERANCIA (comprometido y negociador)**

Las personas



- Consideran que nunca será posible satisfacer a todos.
- Buscan una posición que permita ganar a ambas partes.
- Proponen mecanismos que funcionen y sean aceptables para ambas partes: votar, negociar o buscar la ayuda.

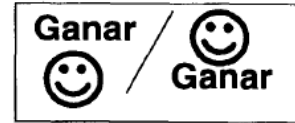
## COLABORACIÓN (ganar-ganar)

Las personas

Ven los conflictos como oportunidades: si son bien manejados, pueden ayudar a reforzar las relaciones entre las partes.

Buscan solucionar al problema de manera integral creativa, encontrando situaciones en las que todos ganen.

Tratan de clarificar las diferencias, aporta con ideas e información y busca espacios de confluencia de objetivos y necesidades.



y

**PARA  
RESOLVER**

## ACTIVIDAD DOS



Pida a cada uno de los asistentes que recuerde algunos conflictos en los cuales se ha encontrado y que escriba cuál ha sido frecuentemente su forma de reaccionar frente a ellos. Los asistentes deben explicar su respuesta y posteriormente se realizará una plenaria general.

(Dé 45 minutos para esta actividad).

## **¿CUÁNTO APRENDIMOS?**

Con el fin de evaluar lo aprendido, enriquecer la experiencia y mejorar los próximos talleres el facilitador al final del taller pedirá a los participantes que diligencien las siguientes preguntas

- 5.** ¿Qué fue lo que más les gustó del taller?
- 6.** ¿Qué fue lo que no le gustó del taller?
- 7.** ¿Qué aspectos se debe mejorar para las siguientes sesiones de trabajo?
- 8.** ¿Cómo puede aplicar lo aprendido en su vida cotidiana?

### 3. PROCEDIMIENTOS ALTERNATIVOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Este taller tiene como objetivos:

- Conocer y analizar los pasos elementales para llegar a un acuerdo y resolver un conflicto.
- Explorar técnicas de negociación, mediación y arbitraje.
- Comprender el procedimiento de negociación, mediación y arbitraje.

**PARA TENER  
EN CUENTA**

Para desarrollar este taller se sugiere los siguientes componentes:

**Población:** Adultos, jóvenes y niños (Hombres y mujeres) provenientes del área urbana de Pasto. 20 personas en promedio por grupo.

**Tiempo:** Una (1) sesión de cinco (5) horas de trabajo.

**Recursos:** grabadora de CD, música relajante, colores, marcadores, lapiceros, tijeras, hojas tamaño carta, portátil, video beam, filmadora, cámara fotográfica, tablero, papelógrafo, pliegos de papel periódico, tarjetas de colores,

**Recomendaciones:**

- Un salón amplio en el cual se pueda realizar los ejercicios propuestos.
- Motivar al máximo la participación de los asistentes.
- Expresar al grupo la importancia de dedicar tiempo para pensarse como personas, crear un clima de confianza, que permita expresar espontáneamente y con tranquilidad sus ideas, sentimientos y acciones.

**PARA INICIAR  
EL TEMA**

El o la tallerista pedirá a los asistentes que se dividan en grupos preferiblemente en números pares para que definan un tema conflictivo que se presenta dentro de su comunidad. Además se les solicita que formen dos grupos y que tomen una postura a favor o en contra frente al mismo y ambos dialogan sobre el tema, con el objetivo de llegar a una solución al problema.

Posteriormente se realizará una plenaria con los grupos para que algunos socialicen su experiencia (Duración 45 minutos).

**PARA  
REFORZAR**

En muchas ocasiones y sin saberlo, hemos actuado como mediadores dentro de nuestras actividades cotidianas. Por ejemplo para acordar con nuestros padres la hora de regreso a casa en las salidas nocturnas hemos negociado, o cuando vamos de compras también negociamos con el vendedor.

En otras ocasiones no se ha podido llegar a un acuerdo directo, entonces hemos buscado a otras personas para que nos ayuden.

Estos casos nos muestran que existen diferentes formas de solucionar un conflicto, entre las principales se encuentran: la negociación, la mediación y el arbitraje.

**CONSTRUYENDO  
SABERES**

**ACTIVIDAD UNO**

El o la tallerista pedirá a los asistentes que se dividan en grupos de 4 personas para que dibujen lo que entienden por: negociación, conciliación, mediación, y arbitraje. Posteriormente se pedirá a los asistentes que participen presentando los dibujos de cada grupo y observando las presentaciones de los otros grupos.



## APRENDIENDO MÁS

### MÉTODOS ALTERNATIVOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**LA NEGOCIACIÓN:** Es un mecanismo para la solución de un conflicto, que se presenta cuando las partes buscan por si mismas llegar a un acuerdo, tratando de que ambas logren beneficios. En la negociación, las partes están dispuestas a conceder algo, puesto de que tienen la seguridad que para ambos el resultado será satisfactorio.

**EJEMPLO:** Carolina, casi siempre, llega tarde a la escuela. Su maestro está decidido a expulsarlo, pero antes de tomar la decisión, habla con ella y ambos exponen el problema, las razones y las posibilidades que hay para solucionarlo.



Fuente: [www.yodibujo.es](http://www.yodibujo.es)

## PARA TENER EN CUENTA

Cuando en la negociación interviene, además de las partes enfrentadas, una tercera persona, con juiciosos neutrales, tenemos un proceso de **conciliación, mediación o arbitraje**.

**LA CONCILIACIÓN:** consiste en juntar a las partes en unas circunstancias y un ambiente más propicios para una discusión serena, en busca de acuerdo. El conciliador se contenta con facilitar las relaciones y la comunicación entre las partes.

**EJEMPLO:** Carolina y el profesor han discutido mucho a causa de la impuntualidad de Carolina. Ella ya no se atreve a hablar con él, entonces le pide a su amiga Manuela que la ayude, puesto que ella tiene muy buena relación con el profesor.



Fuente: [www.yodibujo.es](http://www.yodibujo.es)

**LA MEDIACIÓN:** es un mecanismo que consiste en que uno o más personas, preferentemente con autoridad y prestigio en la comunidad, ayuden a las personas que están en un conflicto, a resolverlo. Esta persona adquiere la denominación de mediador. El mediador es muy hábil componiendo la relación entre los que se encuentran en conflicto, estimula la comunicación abierta entre las partes y es creativo para elaborar y proponer opciones de solución. Es neutral en el desempeño de su función y busca que se llegue a acuerdos justos o equitativos para todos.

**EJEMPLO:** Rosa habla, por un lado, con María y, por otro, con el profesor. A los dos les dice que sería bueno que hablasen con calma para entender sus puntos de vista y tratar de solucionar el problema



Fuente: [www.luisicitudes.blogspot.com](http://www.luisicitudes.blogspot.com)

**EL ARBITRAJE:** Cuando las partes no llegan a un acuerdo, entonces se someten al juicio de una tercera, para resolver su caso. El árbitro entonces, cuenta con todo el poder para formular una decisión que tiene fuerza de ley y las partes deben acatarla. La diferencia de esta modalidad frente a las anteriores es que el árbitro tiene el poder de decisión, en las otras, el poder de decisión está en las partes enfrentadas. Fuente; imágenes de Internet. 2011



**EJEMPLO:** Carolina y el profesor discuten y no llegan a ninguna solución, y ambos toman la decisión de llevar su problema a casa.  
Fuente: [www.pintodibujos.com](http://www.pintodibujos.com)

## ENRIQUECIENDO LA EXPERIENCIA

### ACTIVIDAD DOS

El o la facilitadora pedirá a los asistentes que se dividan en grupos de 8 personas y que recuerden algún tema de conflicto que ya hayan tratado en las actividades anteriores.

Posteriormente, cada grupo tratará de dramatizar la historia, es indispensable que en cada actuación se vean reflejadas todas las alternativas para resolver un conflicto.

Para la preparación de la historia se tendrá 30 minutos y para la presentación 30 minutos adicionales.

### PASOS PARA LLEGAR A UN ACUERDO

#### 1. DEFINIR EL CONFLICTO

Este primer paso implica 3 acciones:

- **Delimitar los puntos concretos sobre los cuales hay disputa.**

Ejemplo:

- "Es que Francisco es un irresponsable" **Afirmación general**
- "¿Por qué dices que Francisco es un irresponsable?".
- "Porque tenía que haber traído su parte del trabajo y no lo hizo". **Afirmación concreta**

- **Aclarar los intereses que motivan a las personas**

Ejemplo:

- “¿Por qué no hiciste el trabajo Manuel?”
- “Porque quería consultar más libros para hacerlo bien y no me ha dado tiempo” **Intereses**

- **Concretar Necesidades**

Ejemplo:

- Con el caso anterior se puede identificar que Francisco está buscando con su actitud, cubrir su necesidad de autoestima y respeto hacia sí mismo y los otros presentando un buen trabajo.

## **2. UBICAR EL CONFLICTO**

Los involucrados en un conflicto tienen diferentes perspectivas, porque cada uno lo hace desde la parte que los afecta, lo cual hace que se tenga una percepción limitada del problema y por tanto de sus probables soluciones. Para ello es importante:

- Ayudar a la gente a valorar lo que el asunto verdaderamente significa.
- Hacer énfasis en los aspectos comunes que tienen las partes respecto al problema.
- El problema debe tratarse como un tema concreto, no por generalidades ni particularidades.
- Procurar que las dos partes se pongan en los zapatos del otro.
- Replantear el conflicto, enfocándolo de acuerdo a las posibles soluciones, para ello es necesario responder preguntas como: ¿Qué va a ocurrir si no hacen nada?, ¿Cómo se van a sentir?

## **3. GENERAR SOLUCIONES**

Generalmente en un conflicto existen múltiples intereses y necesidades, pero también muchas soluciones que pueden responder ambos aspectos, por ello es importante que las personas despejen su mente y no se cierren en una sola

solución, los conflictos en un gran porcentaje se pueden resolver si se cuenta con ideas creativas es innovadoras.

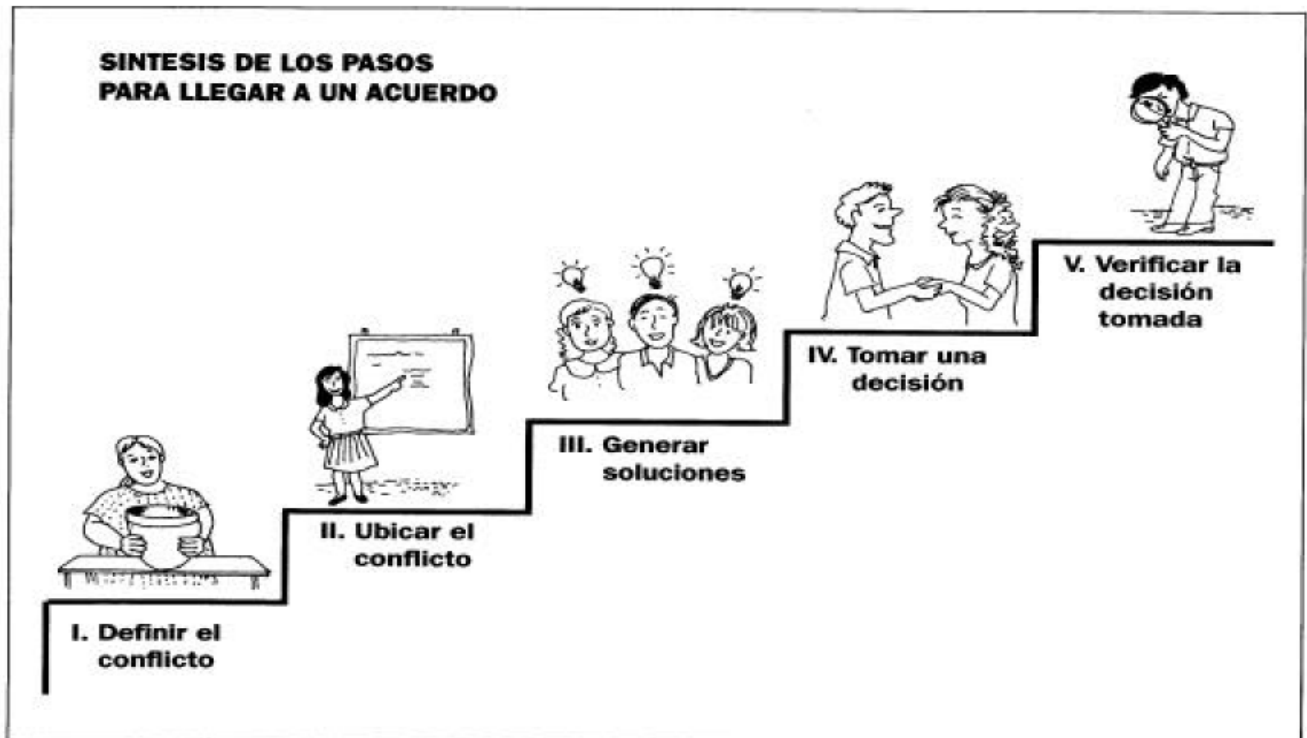
#### 4. TOMAR UNA DECISIÓN

Es importante acordar a que solución se llegó, que compromisos se adquirió y en la medida de lo posible dejar un acta del acuerdo.

#### 5. VERIFICAR LA DECISIÓN TOMADA

Para verificar la solución tomada es importante responder las siguientes preguntas:

- a. ¿Es esta solución lo suficientemente específica? ¿Se menciona el qué, cuándo, dónde, cómo, quién?
- b. ¿Es justa la solución? ¿Comparten ambas partes la responsabilidad para que funcione bien?
- c. ¿Pueden realmente hacer ambas partes lo que han prometido?
- d. ¿Esta solución resolverá el problema?, ¿Lo resolverá en forma definitiva?



Fuente: Lederach, J. P. La regulación del conflicto grupos

ENRIQUECIENDO LA EXPERIENCIA

ACTIVIDAD TRES



Fuente: Lederach, J. P. La regulación del conflicto grupos

El o la facilitadora pedirá a los asistentes que se dividan en grupos de cuatro personas y les entregará una copia de la anterior historieta y les pedirá que resuelvan las siguientes preguntas:

¿Qué problemas tenía este grupo productor de mermeladas?

---

---

---

¿Cómo se solucionó el problema?

---

---

---

Escriban el proceso que siguieron los productores de mermeladas para que este proyecto beneficiara a la comunidad.

---

---

---

## **¿CUÁNTO APRENDIMOS?**

Con el fin de evaluar lo aprendido, enriquecer la experiencia y mejorar los próximos talleres el facilitador al final del taller pedirá a los participantes que diligencien las siguientes preguntas

- 9.** ¿Qué fue lo que más les gustó del taller?
- 10.** ¿Qué fue lo que no le gustó del taller?
- 11.** ¿Qué aspectos se debe mejorar para las siguientes sesiones de trabajo?
- 12.** ¿Cómo puede aplicar lo aprendido en su vida cotidiana?



## BIBLIOGRAFÍA

“Análisis de conflictos” Curso de Autoinstrucción en Manejo Constructivo de Conflictos, Concertación y Herramientas para la Incidencia Política. Modulo I <http://www.cepis.ops-oms.org/cursomcc/e/modulo1.html>.

ANTONS, Klaus. Práctica de la dinámica de grupos. Ejercicios y técnicas. Barcelona: Herder. 2004.

DEFINICIÓN.ORG. <http://www.definicion.org/concertacion>

DICCIONARIO DE ACCIÓN HUMANITARIA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO <http://dicc.hegoa.efaber.net/listar/mostrar/118>

DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA © 2005 Espasa-Calpe S.A., Madrid.

GIRARD, KATHRYN; KOCH, J. SUSAN. Resolución de Conflictos en las Escuelas Ediciones Granica S.A. Barcelona, España. 1997

Intercultural Conflicts Effectively. CA: Sage Publications, 2001.

LEDERACH, J. P. La regulación del conflicto grupos resolución de conflictos sobre recursos naturales. Casa Campesina, Cusco. 1987

MOORE, C. El Proceso de Mediación, Ed. Granica, Buenos Aires- Barcelona, 1996

ROMERO, Gálvez, Antonio “Teoría del Conflicto Social”. Modulo 1. <http://www.gestiopolis.com/>

ROLDÁN, Ortega, Roque. Manual para la Formación en Derechos Indígenas, Territorios, Recursos Naturales y Convenios Internacionales. 2da. Edición, COICA, Abya-Yala, InWent y Alianza del Clima; Quito, Ecuador; 2005.  
TING TOMEY, Stella; OETZEL, John G. y OAKS, Thousand. Cap. 7 de Managing

SAMAYOA, Joaquín; Guzmán José Luis. Resolución de Conflictos. Módulo de educación cívica y derechos humanos. Internet.  
<http://www.google.com.co/search?hl=es&source=hp&q=Samayoa%2C+Joaqu%C3%ADn%3B+Guzm%C3%A1n%2C+Jos%C3%A9+Luis.+Resoluci%C3%B3n+de+Conflictos%3A+m%C3%B3dulo+de+educaci%C3%B3n+c%C3%ADvica+y+derechos+humanos>