

**TALLER CENTROAMERICANO DE INCIDENCIA Y CABILDEO
CHIMALTENANGO, GUATEMALA 29 DE ABRIL 3 DE MAYO DEL 2002**

EXPOSICION: “ESTRATEGIA DE RESOLUCIÓN PACIFICA DE CONFLICTOS”

EXPOSITOR: Lic. Carlos Moisés Del cid García
Encargado del programa de iglesias de ASJ.

I. LA COTIDIANIDAD DE LOS CONFLICTOS

Los conflictos, problemas o contradicciones son parte de la vida en sociedad. Esto quiere decir que es normal que en una sociedad haya conflictos.

No debemos tenerle miedo al conflicto. Mas bien debemos aprender a vivir con la idea de que son comunes en la vida de una sociedad. Están desde los más simples, que se dan en nuestra vida cotidiana, hasta los mas graves, que pueden llevarnos a las guerras y enfrentamientos armados.

Una de las principales causas de la existencia de conflictos, es que hombres y mujeres vivimos en un mundo en el cual los bienes son limitados. Por lo tanto, no podemos disponer de ellos a nuestro antojo. Por eso muchas veces nos encontramos en pugna, en pleito, por cosas que nosotros mismos y las demás personas queremos.

Mas allá de una solución pacifica que no aniquile a unos y otras, hay que proponer una solución democrática de los conflictos que involucre nuestra participación. Sin duda, la participación mejora la calidad de las decisiones y ayuda a garantizar su aplicación efectiva. En la tarea de solucionar conflictos, todos y todas somos protagonistas.

II. LA OPCION PACIFICA Y PARTICIPATIVA PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS

La solución pacifica y participativa de los conflictos supone una opción por la no violencia. Todos y todas podemos transformar situaciones violentas y destructivas en experiencias constructivas. En otras palabras, transformar la violencia en no violencia.

Todo lo anterior supone:

Rechazar las ideas, tradiciones y costumbres que hacen creer que la violencia es la única respuesta.

Crear firmemente que, mediante la no violencia, podemos encontrar soluciones que nos beneficien a todos y todas.

Escoger, elegir conscientemente la vía de la no violencia.

Recordemos que la no violencia no es pasividad, sino una búsqueda mucho más comprometida y activa de soluciones.

III. LAS FORMAS ALTERNATIVAS PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS

Hay varias formas o vías para resolver conflictos entre las personas o entre estas y las instituciones. Una de ellas es la judicial y la otra es la que llamamos alternativa. Se llama así porque usa mecanismos alternativos o diferentes al poder judicial para solucionar conflictos y proteger los derechos humanos. Quienes más utilizan las vías alternativas son por lo general, las organizaciones de sociedad civil, particularmente promueven arreglos negociados entre las partes y media en casos de conflictos de intereses.

Entre las formas alternativas de solución de conflictos mas comúnmente utilizadas están: La negociación y la conciliación.

1. La Negociación

Consiste en dos o más partes quienes intentan solucionar un conflicto a través del dialogo directo entre ellos, sin intervención de otra persona. En otras palabras, la negociación es una comunicación en doble vía que permite llegar a un acuerdo entre usted y otra persona cuando a pesar de las divergencias que se tienen, se comparten algunos intereses en común.

En el proceso de negociación se dan los siguientes pasos:

a. Las Alternativas

Antes de empezar a negociar uno debe pensar en **por que vamos a la negociación**. Eso supone, también pensar en las alternativas que ofrece la negociación. Si negociamos, será por porque es mejor lo que lograremos con la negociación que sin ella. También debemos pensar en las alternativas que tiene la otra parte, cuando logramos conocer las alternativas que tiene la otra parte, es más fácil negociar con ella. Es por eso que, en esta etapa, buscamos la mejor alternativa a la que podemos llegar en un acuerdo negociado con la otra parte.

b. La comunicación

Que exista una buena comunicación entre las partes es fundamental para negociar. El simple hecho de sentarse a negociar ya significa un esfuerzo por comunicarse con la otra u otras partes. Algunas practicas que mejoran la comunicación son:

Exponer nuestras ideas con mucha claridad, sin tratar de imponerlas.

Escuchar con atención las ideas de la otra parte.

Mantener una comunicación fluida.

c. La Relación

Casi siempre negociamos con personas e instituciones con las cuales hemos tenido, tenemos y tendremos relaciones. Una negociación de ataques mutuos, de “estira y encoge” puede deteriorar una relación humana, en cambio la negociación en que las partes atacan el problema y no a las personas, parten de los intereses de ambas partes y se formulan soluciones de mutuo beneficio, ayudan a mantener y mejorar las relaciones.

d. La Legitimidad

Las partes de un conflicto casi siempre creen que es justo lo que quieren lograr de una negociación. De manera que si las soluciones u opciones no parten de criterios objetivos, razonables o justos, las mismas serán rechazadas. Esos criterios objetivos, justos y razonables deben tener la capacidad de convencer a la otra u otras partes.

Por ejemplo criterios para establece la cantidad de un aumento salarial entre el patrono y el empleado podrían ser:

Una comparación con los aumentos que otras empresas similares han hecho a sus empleados.

El porcentaje de aumento en el costo de la vida.

La productividad del empleado y la producción excedente de la empresa.

Saber que hay criterios objetivos nos recuerda que no debemos ceder ante la presión, sino ante criterios objetivos, justos y razonables para las partes.

e. Los Intereses

Por lo general un conflicto surge entre ambas partes debido a que estas tienen intereses diferentes sobre un asunto determinado, remarcar esos intereses diferentes puede hacer creer a las partes que una negociación hará perdedor a uno y ganador a otro. Por otro lado en cambio debemos saber que en una negociación, siempre se pueden encontrar intereses comunes.

Así pues es correcto que las partes expresen y conozcan sus intereses diferentes, pero también aquellos

que pueden ser sus intereses comunes, los que más fácilmente los pueden llevar a ponerse de acuerdo en la solución del conflicto.

Poner atención a los intereses ayuda a las partes a:

Ponerse en el lugar de la otra parte.

Reconocer los obstáculos que nos impiden ponernos de acuerdo.

Inventar, crear opciones o alternativas de mutuo beneficio.

En resumen, negociar sobre la bases de intereses y no de posiciones ayuda a que las partes formulen salidas de mutuo beneficio donde ambas no se consideren perdedoras o ganadoras.

f. Las Opciones

Al conocer los intereses, podremos conocer las distintas opciones o soluciones validas para las dos partes. Por eso es bueno poner en claro cuales son las posibles soluciones que se están discutiendo.

g. El Compromiso