



# APRENDAMOS

del

# CONFLICTO

para construir una  
cultura de paz



Libro del adulto

**Mi nombre es:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Vivo en:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**MEVYT** Modelo  
Educación  
para la Vida  
y el Trabajo

DIRECTORIO  
Esteban Moctezuma Barragán  
Secretario de Educación Pública

Rodolfo Lara Ponte  
Director General del INEA

---

#### Créditos de la presente edición

Coordinación general  
Celia del Socorro Solís Sánchez

Coordinación académica  
Carmen Díaz González

Actualización de contenidos  
Patricia Pérez Gómez  
Rosalía Mejía Mejía  
María Piedad Landaverde Ponce

Revisión de contenidos  
Patricia Pérez Gómez

Apoyo técnico  
Rubén Romero Arellano

Dirección gráfica y cuidado de la edición  
Greta Sánchez Muñoz  
Adriana Barraza Hernández

Calidad y seguimiento editorial  
Hugo Fernández Alonso

Revisión editorial  
Alicia Naves Merlín  
Laura Sainz Olivares  
Eliseo Brena Becerril

Rediseño y diagramación  
Ricardo Pérez Rovira

Diseño e ilustración de portada  
Alma Rosa Pacheco Marcos

Ilustraciones  
Israel Emilio Ramírez Sánchez  
Alberto Eduardo Hernández Pérez  
Ernesto Arce Ortega

Este material tiene como antecedente los contenidos de la primera edición, cuyos créditos son: Coordinación académica: María de los Ángeles Alba Olvera. Autoría: María de los Ángeles Alba Olvera. Revisión técnico-pedagógica: María Concepción Chávez Romo, Malú Valenzuela y Gómez Gallardo, Sara Elena Mendoza Ortega, Flor Morales Guzmán. Ajuste de contenidos: Juan V. Aguilar Domínguez, Flor Morales Guzmán. Coordinación gráfica y cuidado de la edición: Greta Sánchez Muñoz, Adriana Barraza Hernández. Seguimiento editorial: María del Carmen Cano Aguilar. Revisión editorial: Laura Sainz Olivares, José Agustín Escamilla Viveros, Eliseo Brena Becerril. Diseño y diagramación: Adriana Peña Cervantes. Ilustración de portada: Carlos Vélez Aguilera. Ilustración: Vanesa Hernández Gusmão, Carlos Vélez Aguilera, Irving Richard Zela Vázquez.

*Aprendamos del conflicto*. Libro del adulto. D. R. 2008 ©Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, INEA. Francisco Márquez 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México. C. P. 06140. Segunda edición 2018.

Esta obra es propiedad intelectual de sus autoras, y los derechos de publicación han sido legalmente transferidos al INEA. Prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio, sin autorización escrita de su legítimo titular de derechos.

Algunas veces no fue posible encontrar la propiedad de los derechos de algunos textos y/o imágenes aquí reproducidos. La intención es ayudar a personas sin educación básica, y sin fines de lucro. Si usted conoce la fuente de alguna referencia sin crédito, agradeceremos establecer contacto con nosotros para otorgar el crédito correspondiente.

ISBN *Modelo Educación para la Vida y el Trabajo*. Obra completa: 970-23-0274-9  
ISBN *Aprendamos del conflicto*. Libro del adulto: En trámite

Impreso en México

## Presentación » 5

### Unidad 1. De una cultura de violencia a una cultura de paz » 8

#### Tema 1. Cultura de violencia » 10

- Diferentes tipos de violencia » 10
  - Violencia estructural » 13
  - Violencia directa » 17
  - Violencia cultural » 20

#### Tema 2. La cultura que queremos » 30

- ¿Qué es cultura de paz? » 30
- La sociedad en que queremos vivir » 35

#### Autoevaluación » 41

### Unidad 2. Los conflictos, una oportunidad de cambio » 44

#### Tema 1. ¿Es posible separar los conflictos y la violencia? » 46

- Los conflictos, parte de la vida » 46
- El conflicto y la posibilidad de transformación » 48

#### Tema 2. Los conflictos aparentes, latentes y reales » 62

- ¿Conflictos o malentendidos? » 62
- Los conflictos que parecen serlo » 64
- Los conflictos que no se notan » 67
- Los conflictos reales o abiertos » 71

#### Tema 3. Para comprender mejor un conflicto » 77

- Las personas » 78
- El proceso » 86
- El problema » 90

#### Autoevaluación » 97

## **Unidad 3. Herramientas para responder de manera no violenta ante los conflictos » 104**

### **Tema 1. Estilos de resolución de conflictos » 106**

- ¿Cómo respondo al conflicto? » 106
- Diferentes formas de responder ante el conflicto » 110

### **Tema 2. Autoestima y poder » 118**

- Autoestima y empoderamiento » 118
- Los niveles de autoestima » 125
- El poder que transforma » 128

### **Tema 3. La confianza, la comunicación y la cooperación » 133**

Primer eslabón: la confianza » 133

Segundo eslabón:  
la comunicación » 139

Tercer eslabón: la cooperación » 147

### **Autoevaluación » 151**

## **Unidad 4. Después de la violencia... la transformación del conflicto » 154**

### **Tema 1. Intervención para salir de un conflicto » 156**

- Facilitación » 159
- Mediación » 163
- Arbitraje » 169

### **Tema 2. Las 3 R para transformar el conflicto » 174**

- Reparación de los daños y reconstrucción » 174
- Resolución del conflicto » 180
- Reconciliación entre las partes » 189

### **Autoevaluación » 199**

### **Hoja de avances » 207**

# Presentación

En este tiempo que nos ha tocado vivir, se escuchan voces adultas y jóvenes, del campo y la ciudad, provenientes de todo el país, que expresan preocupación por el incremento de la violencia en nuestras sociedades.

¿A qué tipo de violencia se refieren?, ¿de dónde viene esa violencia?, ¿cuáles son sus causas?

Son las situaciones del día a día las que nos llevan a pensar que “hemos caído en la trampa” de la violencia; a imaginar que cada día nos alejamos más de lo que podría ser la paz. Sin embargo, ¿es posible alejarse de ella cada vez más cuando se trabaja por construirla?

En nuestras relaciones con otras personas, sobre todo cuando está de por medio un conflicto, puede surgir la violencia: malas caras, insultos, amenazas, gritos, golpes. ¿Se ha preguntado por qué aparecen estos comportamientos? Y más todavía, ¿cree que se puedan enfrentar los conflictos sin utilizar la violencia?

Las situaciones de violencia que vivimos día a día, nos pueden llevar a pensar que esta es normal, que así son las cosas y no las podemos cambiar. Pero no es así y es muy importante no tomar una actitud pasiva ante la violencia, sino contribuir cada día con nuestro esfuerzo en la construcción de una sociedad en la que podamos resolver los conflictos de una manera no violenta y a convivir en un ambiente de paz.

## Propósito del módulo

En este módulo podrá reflexionar sobre el conflicto, aprender de él y aprovechar su capacidad de transformación para cambiar la cultura de violencia, en la que vivimos, por una cultura de paz.

También podrá revisar sus propios comportamientos, así como los de las personas con las que convive y asumir que, para que las cosas cambien, debemos contribuir para que eso ocurra, empezando por cambiar nosotros mismos.

El módulo contiene los siguiente materiales:

### Libro del adulto

Este material guiará su trabajo hacia el logro de los propósitos del módulo. En él encontrará el contenido y las actividades de aprendizaje que tiene que realizar de manera individual o colectiva, y se le indicará el momento en el que debe consultar los textos que se encuentran en la Revista del módulo.

### Revista

Este material está integrado por diversos textos que complementan y enriquecen los temas desarrollados en el Libro del adulto. Estas lecturas le ayudarán a lograr una mejor comprensión de lo trabajado en el libro; además, constituyen un interesante material de consulta para su familia, aun cuando no estén cursando el módulo. Le sugerimos invitar a otras personas a que las lean.

Los contenidos del módulo están organizados en cuatro unidades; en cada una de ellas se encuentran los siguientes **apartados**:

#### ¿Qué queremos lograr?

Aquí encontrará el **propósito** que se pretende lograr en cada tema y tendrá una idea acerca de lo que contienen.



Lo que la vida nos ha enseñado



Al empezar a desarrollar cada tema se le invita a expresar lo que ha aprendido en la vida acerca de él. Para ello se le plantean preguntas que le faciliten explicarlo o describirlo.

Reflexiono sobre la realidad



Este espacio está dedicado a propiciar la reflexión acerca de situaciones de la vida cotidiana, hechos, casos de conflicto, de otras personas o propios, para que los analice de manera crítica, los cuestione o los ponga en duda. De esta forma podrá identificar lo que es posible modificar para mejorarlo.

Para saber más



En este apartado encontrará información acerca del tema que está revisando, o bien, se le remitirá a la Revista para que allí lea los textos que correspondan, los analice y compare con sus propias ideas y experiencias.

Comparto mis reflexiones



En este espacio se le invita a compartir e intercambiar con otras personas sus opiniones acerca de un tema, o bien, el análisis que haya hecho, las reflexiones o las experiencias que ha tenido en dicho tema.

Cápsula informativa



Esta cápsula presenta información muy breve, pero relevante, para que comprenda mejor el tema que se está tratando o amplíe su visión acerca de él.

Autoevaluación



Este apartado se encuentra al final de cada unidad. En él se presenta una serie de actividades que le permitirán reafirmar los principales contenidos y comprobar el grado de avance y comprensión que logró en ellos.

# Unidad 1



## De una cultura de violencia a una cultura de paz

### Propósito

En esta unidad podrá reflexionar diferentes formas de violencia que pueden estar presentes en nuestra vida y en torno a distintas ideas acerca de la paz, con la finalidad de analizar lo que tenemos que cambiar en la sociedad en que vivimos para construir una cultura de paz.

### Contenido de la unidad

#### Tema 1. Cultura de violencia

- Diferentes tipos de violencia
  - Violencia estructural
  - Violencia directa
  - Violencia cultural

#### Tema 2. La cultura que queremos

- ¿Qué es cultura de paz?
- La sociedad en la que queremos vivir

### Autoevaluación



## Tema 1

# Cultura de violencia

En distintas sociedades hay preocupación por el incremento de la violencia que se vive, así como interés porque esto cambie, para ello tendríamos que eliminar todo tipo de violencia y construir otro tipo de cultura; sin embargo, ¿a qué nos referimos cuando hablamos de todo tipo de violencia?

### ¿Qué queremos lograr?

Reconocer las distintas formas de violencia que se pueden vivir en nuestra relación con las demás personas para identificar aquello que nos aleja de una cultura de paz.

## Diferentes tipos de violencia



Seguramente una o más veces le ha tocado observar, ser víctima o participar en una situación de violencia. Escriba a continuación en qué consistió esta situación.

---



---



---

En esa situación que describió, ¿hubo golpes, gritos, amenazas o daños causados directamente a la persona o al grupo contra el que se ejerció violencia?

Sí  No

Si su respuesta fue negativa, ¿por qué cree entonces que hubo violencia?

---



---



---



Cápsula informativa

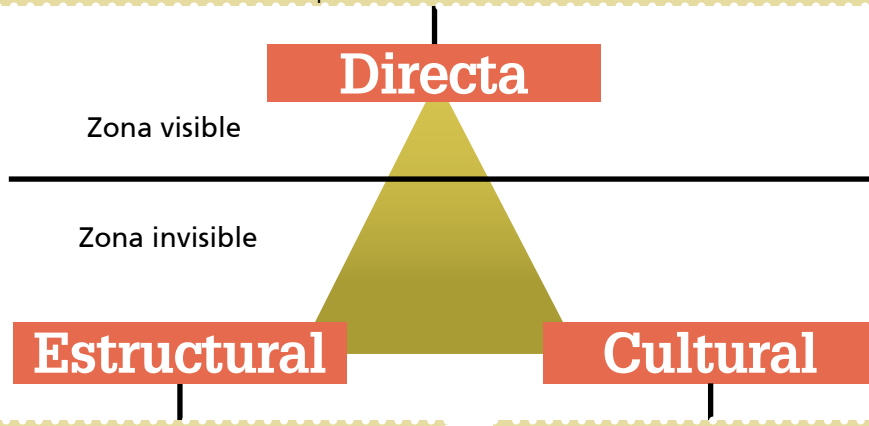
Los hechos ofensivos, humillantes y crueles que vive una persona son un tipo de violencia que se puede ver; por otro lado, hay diversas acciones violentas que pueden pasar inadvertidas, pero que causan tanto daño o más que las que se ven; el daño que provocan sí se ve.



Para saber más

Observe el siguiente esquema en el que se describen distintas formas de violencia. Lea con atención y subraye las ideas relevantes.

La **violencia directa**, ya sea física o verbal, es una conducta que se puede ver o escuchar: golpes, gritos, amenazas, disparos, bombardeos, etcétera. Esta conducta violenta causa daño o destrucción. La violencia directa es la forma de reaccionar de las personas que no son capaces de imaginar otra forma de responder ante un conflicto.



La **violencia estructural** se encuentra en la base de la violencia directa y, además, la provoca. La violencia estructural es lo que impide a las personas satisfacer sus necesidades humanas básicas para vivir dignamente, como el alimento, agua, vestido, vivienda, salud, educación, medio ambiente libre de contaminación, entre otras. Este tipo de violencia tiene su origen en la forma en que está organizada la sociedad (economía, política, el ejercicio del poder, etcétera).

También la **violencia cultural** se encuentra en la base de la violencia directa, y lo más grave es que la justifica y la promueve. Esta violencia se expresa a través de los mitos de una sociedad, de su forma de divertirse o sus creencias que provocan discriminación, intolerancia, violencia hacia las mujeres, machismo, gusto por la violencia y represión de sentimientos en los hombres, entre otras.

**Mito:** Creencias que se toman como ciertas dentro de un grupo o sociedad, pero que en realidad no lo son, por ejemplo: que los hombres no lloran, o que mientras más violentos y mujeriegos sean, se les considera "más hombres".

## Seleccione la opción que corresponda.

1. La violencia directa...

- a) Son creencias o mitos que justifican o promueven la violencia.
- b) Son comportamientos violentos, como golpes, gritos y amenazas.
- c) Es lo que impide que se satisfagan las necesidades básicas de las personas (alimentación, agua, salud, etcétera).

2. Un ejemplo de violencia estructural se presenta cuando...

- a) Son creencias o mitos que justifican o promueven la violencia.
- b) Son comportamientos violentos, como golpes, gritos y amenazas.
- c) Es lo que impide que se satisfagan las necesidades básicas de las personas (alimentación, agua, salud, etcétera).

3. Un ejemplo de violencia cultural se presenta cuando...

- a) Son creencias o mitos que justifican o promueven la violencia.
- b) Son comportamientos violentos, como golpes, gritos y amenazas.
- c) Es lo que impide que se satisfagan las necesidades básicas de las personas (alimentación, agua, salud, etcétera).

4. Relacione las columnas anotando la letra que corresponda.

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Discriminar a las mujeres embarazadas para ocupar un puesto de trabajo. | <input type="checkbox"/> | a) Violencia directa     |
| 2. "Arreglar" con golpes e insultos un conflicto familiar.                 | <input type="checkbox"/> | b) Violencia estructural |
| 3. El hospital negó la atención a una persona mayor y murió en la calle.   | <input type="checkbox"/> | c) Violencia cultural    |

## Verifique sus respuestas.

1: b; 2: c; 3: a; 4: 1-c, 2-a, 3-b.

## Violencia estructural

Reflexión  
sobre la  
realidad



Lea las siguientes notas periodísticas y responda las preguntas que aparecen después.

**EXCELSIOR** IMAGEN DIGITAL

PORTADA NACIONAL GLOBAL DINERO COMUNIDAD ADRENALINA FUNCIÓN HACKER EXPRESIONES OPINIÓN TRENDING SUPLEMENTO

SEGURIDAD ESTADOS POLÍTICA SOCIEDAD

### Dos millones de hogares carecen de agua en México: CNDH

Más de dos millones de hogares no tienen acceso al agua en México, lo que afecta, a casi 8.5 millones de personas, alertó la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), que demandó a las autoridades gubernamentales “ampliar el presupuesto público y mejorar la infraestructura”.

En un comunicado del Día Mundial del Agua, la institución insistió en la necesidad de construcción, operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento de agua suficientes “para que todas las personas gocen de los derechos al agua y al saneamiento”.

De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) ofrecidos por la CNDH, los habitantes de más de 84 millones de hogares en el país —lo que constituye un 25% del total— no ejercen “plenamente” sus derechos fundamentales al carecer totalmente de acceso al agua potable en sus casas, o recibirla de manera espaciada. Más de dos millones de hogares carecen por completo del “vital líquido”, apuntó el organismo.

Además, la comisión señaló que la contaminación es uno de los problemas más graves que afectan a ríos, cuerpos de agua, aguas subterráneas y zonas costeras del país.

“La incorporación al vital líquido de materias extrañas, microorganismos, productos químicos, residuos industriales y de otros tipos o aguas residuales, deteriora su calidad y afecta los ecosistemas que dependen directamente de ella”, se apuntó en el comunicado.

Asimismo, se reportó que, de los 653 acuíferos existentes en el país, 105 están en condición de sobreexplotación, y de las 731 cuencas hidrológicas, 104 muestran problemas de disponibilidad.

COMPARTIR

SÍGUENOS

Fuente: *Excelsior*. (2018, marzo 22). Recuperado de <https://bit.ly/2k6EwFW>



En la nota periodística que acaba de leer, ¿se describe alguna situación de violencia?

Sí  No

¿Cuál o cuáles?

---

---

---

---

¿Cuál es el problema que se describe?

---

---

---

---

¿Qué consecuencias tiene este problema para la población?

---

---

---

---

Como se dio cuenta en la nota periodística, no se observan conductas de violencia directa en contra de una persona o grupo de personas; sin embargo, es un caso de violencia estructural, porque un grupo de personas vive una situación injusta que les impide satisfacer una necesidad básica como es tener agua.



EL UNIVERSAL ENGLISH FOTOS VIDEO GRAFICOS MXM

ESTADOS

Es Noticia: ▶ Masacre en Minatitlán ▶ Caravana migrante ▶ Guardia Nacional ▶ Guadalajara

INICIO / ESTADOS / PROTESTAN POR FALTA DE MEDICAMENTOS EN CHIAPAS

## Protestan por falta de medicamento en Chiapas

Óscar Gutiérrez | Corresponsal [Tuxtla Gutiérrez, Chis.] | 26/05/2017 | Por El Universal

Representantes y mujeres integrantes [...] de organizaciones feministas y de derechos humanos de diferentes regiones, protestaron en Tuxtla Gutiérrez por la falta de medicamentos en la red hospitalaria pública estatal. [...]

La protesta de decenas de mujeres indígenas y mestizas, que salió del llamado "Campamento de la dignidad" conformado por enfermeras del hospital "Rafael Pascacio Gamboa", que mantuvieron un ayuno de 23 días, se concentró afuera del Congreso Estatal, donde advirtieron sobre los riesgos y las necesidades que enfrentan las comunidades por la falta de servicios médicos en los hospitales, clínicas y casas de salud en el territorio estatal.

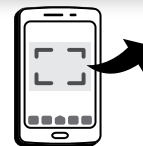
Precedidas de mantas y pancartas alusivas, las inconformes aseguraron que los

padecimientos y las demandas de personas y familias evidencian los problemas por la "crisis" derivada de la falta de medicamentos, equipos, materiales de curación y personal de salud en los medios urbano y rural.

A las carencias se suman la marginación y la pobreza generalizada, la distancia a los centros de salud, el encarecimiento de los medicamentos y los costos inaccesibles de los tratamientos de ciertas enfermedades, como diversos tipos de cáncer. [...]

El riesgo de morir antes de un año de vida es mayor entre los niños que habitan en regiones indígenas, debido a la falta de acceso a la salud, la pobreza y el rezago educativo.

Fuente: Extracto de la nota periodística "Protestan por falta de medicamento en Chiapas". Recuperado de <https://bit.ly/2m2H2xD>



1. ¿Qué tipo de violencia identifica en la nota anterior?
  - a) Violencia directa
  - b) Violencia cultural
  - c) Violencia estructural



2. ¿Por qué diríamos que es un tipo de violencia estructural? Puede seleccionar varias opciones.

- a) Porque la falta de medicamentos pone en riesgo la salud de las personas.
- b) Porque impide satisfacer las necesidades humanas básicas.
- c) Porque tiene su origen en una organización social y económica injusta.


**Verifique sus respuestas al final de la página.**

Nuevamente nos encontramos ante una situación de violencia estructural que solo podemos ver a través de sus consecuencias. En este caso se refiere a la falta de medicamentos, equipos, materiales de curación y personal de salud, además de la situación de marginación y pobreza. Es una forma de violencia que tiene su origen en una organización social y económica injusta, sin respeto por los derechos humanos.

Describa una situación de violencia estructural, como la de las notas periodísticas, que ocurra en el lugar donde vive.

---



---



---



---



Comparta sus respuestas sobre las notas periodísticas con las personas de su Círculo de estudio, comenten por qué son situaciones de violencia estructural y escriba los comentarios más relevantes.

1: c; 2: Si marcó todas las opciones, es correcto.

## Violencia directa



Lea en la Revista el texto “El caso de Pablo”, después conteste las siguientes preguntas.

¿En qué consiste la violencia que se vive en la familia de Pablo?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

¿Cree que este tipo de violencia ocurre con frecuencia en las familias?

Sí  No

Si su respuesta fue afirmativa, ¿a qué cree que se debe?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Observe las siguientes situaciones, lea los diálogos y responda las preguntas.

Oiga, Conchita, me quedé preocupada el otro día que me dijeron que su marido la golpeó.  
¿De veras él le pega?

¡Ay, Coquito! Ya ve cómo es la gente... Pero bueno, pues sí me pega... pero lo normal.  
¿Y a usted la golpea su marido?



Es enojón, me grita, a veces me dice cosas muy feas que me lastiman, pero no me pega.



¿Cree que los golpes, gritos e insultos son formas de violencia?

Sí  No

¿Qué daños ocasionan?

---

---

---

---

¿Qué le hace creer a Conchita que es normal que su marido le pegue?

---

---

---

---

Los golpes son una forma de violencia física, y los daños que provocan son evidentes. Los insultos, las humillaciones, el rechazo, las amenazas, etcétera, también son formas de violencia pero psicológica, y provocan daños como depresión, devaluación de la autoestima, inseguridad, miedo, etcétera, en las víctimas.

En ocasiones, las personas creen que la **violencia directa**, física o verbal, es normal, como si fuera parte de la vida, porque así lo aprendieron desde la niñez, incluso puede suceder que no se den cuenta de que viven situaciones de violencia o la justifiquen; por ejemplo, el caso de la esposa que dice: "Mi marido me cela mucho porque me quiere". Pero **esto puede cambiar si reconocemos y ejercemos nuestro derecho a una vida libre de violencia.**



## Violencia cultural



¿Por qué cree que estos jóvenes piensan de esa manera?

Desde los primeros años de vida, aprendemos en nuestra familia y en el medio que nos rodea cómo se espera que se comporten los hombres y las mujeres. Estos roles tradicionales promueven con frecuencia la desigualdad y justifican la violencia.

Estos roles han ido cambiando; por ejemplo, ahora algunos hombres participan más en el cuidado de sus hijos e hijas y en las labores de la casa, que antes se creía que eran tareas solo de las mujeres, pero todavía hay muchas situaciones de desigualdad, discriminación y violencia hacia las mujeres.



¿Qué consecuencias cree que tenga en el niño ese tipo de consejos de su padre?  
 Marque con una **X** la opción correcta.

- a) Reprimir sus sentimientos y no expresar lo que siente.
- b) Solucionar sus conflictos golpeando a los demás.
- c) Aprender que las mujeres no valen, y llamarlas “viejas”.


**Verifique sus respuestas al final de la página.**

Es común que a los hombres, desde pequeños, se les enseñe a ser fuertes, valientes e incluso violentos, y que se les prohíba expresar sus sentimientos, lo que les lleva a involucrarse en actos de violencia física con otros hombres y con las mujeres.

Educar en igualdad a los hijos e hijas hará también que los hombres puedan expresar sus emociones, sentimientos e ideas, así como valorar y respetar a mujeres y hombres.

Si marcó todas las opciones, es correcto.

De verdad, yo quiero seguir estudiando. Ya vieron que en la primaria siempre saqué buenas calificaciones. Y si no estudio la secundaria, tampoco podré ir a la prepa ni hacer una carrera.

¿Y para qué? Es mejor que se dedique a las cosas de la casa y le ayude a su mamá, que al cabo al rato se nos casa, y la escuela ya de nada sirvió.

Tu padre tiene razón; si quieres seguir estudiando, mejor espérate tantito y te metes a un curso de belleza, o algo así...



Esta manera de pensar de la mamá y del papá, ¿permitirá que la joven pueda desarrollarse y ser lo que ella desea llegar a ser?

Sí  No

¿Por qué?

---

---

Con frecuencia se cree que las mujeres no tienen que estudiar porque se van a casar o porque tienen menos capacidades. Esto no es así y estas ideas tienen que cambiar. Es preciso reconocer que hombres y mujeres debemos tener las mismas oportunidades de desarrollo personal y social, y los mismos derechos, entre ellos el derecho a la educación.





Comparta sus reflexiones con otras personas de su Círculo de estudio o con algún familiar. Después, escriba lo que considere más importante.

---



---



---



---



---



---



Las anteriores situaciones son una muestra de la llamada **violencia cultural**, es decir, el tipo de violencia que no se ve, pero que provoca que haya violencia directa hacia las mujeres o que obliga a los hombres a reprimir su necesidad de expresar sentimientos, como el dolor, el cariño o la ternura.

La violencia cultural también provoca desigualdad entre hombres y mujeres porque muchas veces a ellas se les niegan oportunidades que a los hombres en general sí se les dan, como la educación o mejores ingresos por su trabajo.

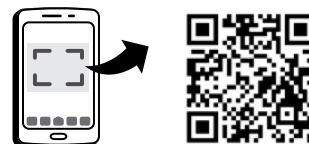


Observe la siguiente tabla y responda las preguntas.

### Población analfabeta de 15 años o más, 2015

Mujeres	%	Hombres	%	Total	% del total de la población
2,921,708	61.50%	1,829,037	38.58	4,750 745	5.5%

Fuente: Recuperado de <https://bit.ly/322zDiN>



¿El número de mujeres analfabetas es mayor que el de los hombres?

Sí  No

¿A qué cree que se deben estas diferencias entre el número de mujeres y el de hombres que no saben leer ni escribir?

---



---



---



---



---



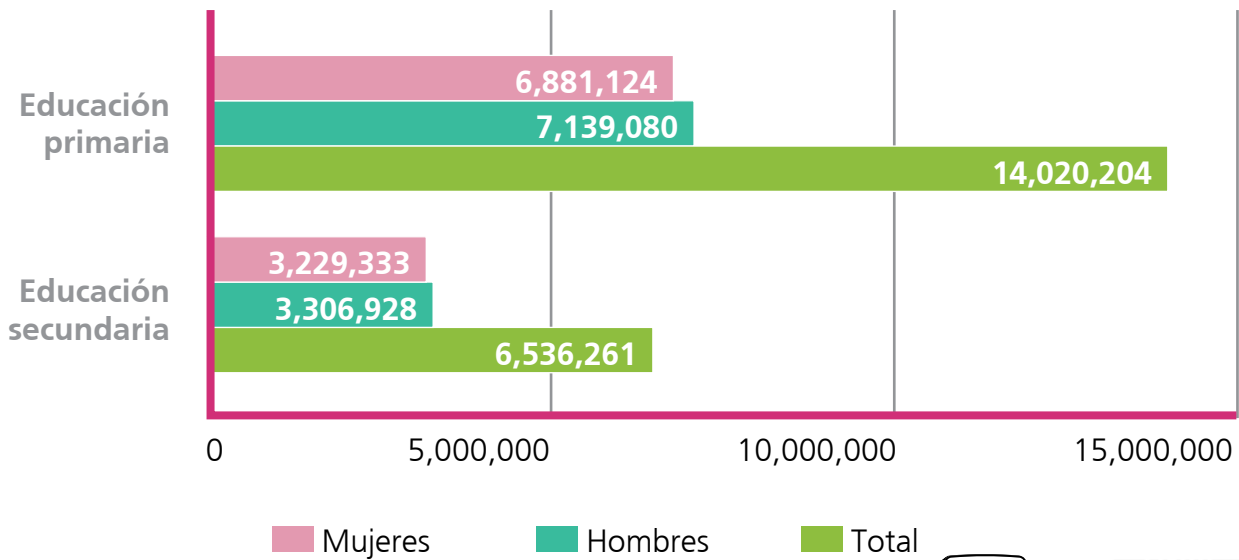
---

Como puede observar en la tabla, el porcentaje de mujeres que no saben leer ni escribir es mayor que el de los hombres. De acuerdo con la Encuesta Intercensal (INEGI, 2015), 4 de cada 100 hombres y 6 de cada 100 mujeres de 15 años y más no saben leer ni escribir.

Esta desigualdad en las oportunidades educativas entre hombres y mujeres probablemente tiene relación con la creencia de que las niñas y las jóvenes no tienen que estudiar porque se van a casar o porque ayudan al cuidado de los menores o en las tareas de la casa, por lo cual no van a la escuela.

Observe las siguientes cifras sobre el número de niñas y niños que se inscribieron a la primaria y secundaria en el año escolar 2017-2018.

### Población inscrita a Educación básica en el ciclo 2017-2018



Fuente: Recuperado de <https://bit.ly/37oeJeP>



¿Es mayor el número de hombres que estudian la primaria y la secundaria?

Sí  No

¿Por qué cree que el número de niños que asisten a la primaria y a la secundaria es mayor que el de las niñas?

---



---

En la gráfica anterior se muestra claramente que son más los hombres que las mujeres que asisten a la escuela primaria. En el caso de secundaria, la diferencia es menor; es decir, mujeres y hombres asisten a este nivel educativo casi por igual.



¿Cree que el hecho de que un número menor de niñas y jóvenes asistan a la escuela es una forma de violencia?

Sí  No

Nuevamente nos encontramos ante un tipo de violencia, ¿cuál es? Marca con una **X** la respuesta correcta.

- a) Violencia directa
- b) Violencia cultural
- c) Violencia estructural

En efecto, es una forma de violencia cultural que, como hemos visto, provoca discriminación y desigualdad principalmente hacia las mujeres.



Comparta con otras personas de su Círculo de estudio o con algún familiar sus respuestas a las preguntas anteriores. Después, escriba las ideas que considere más importantes de todo lo que compartieron.

---

---

---

---

---

---

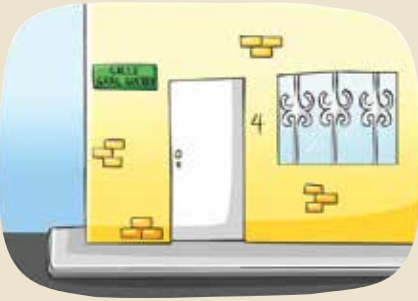
---

Existen también otras formas de violencia cultural; sin embargo, casi no nos damos cuenta de ellas porque las consideramos como algo normal. Esto se debe a que han sido parte de nuestra vida desde la infancia y también lo fueron para nuestros abuelos y abuelas. Otras más son parte de la época que nos ha tocado vivir, llena de adelantos tecnológicos y nuevas formas de diversión o de entretenimiento, especialmente para nuestros niños y niñas.

Lea los textos del siguiente cuadro y marque con una **✓** aquellas situaciones que generalmente suceden en su comunidad o en el lugar donde vive.



Las niñas y niños dedican buena parte de su tiempo libre a ver la televisión, navegar por internet o jugar videojuegos que, en muchos casos, tienen contenidos violentos.



Los nombres de las principales calles son de personajes de la historia, en su mayoría hombres, héroes que murieron en batallas o que tuvieron gran poder.



Se cree que un hombre es más hombre (o "muy macho") cuando es el que manda en su casa, "controla" bien a su mujer (muchas veces con golpes) o cuando es mujeriego o violento.



A algunos hombres le gusta el box, la lucha libre, las peleas de gallos, las corridas de toros y otros espectáculos o deportes violentos.



En muchas familias se da preferencia a los hijos para que vayan a la escuela, y las hijas se quedan a ayudar a la mamá en las labores de la casa.





Las niñas juegan con determinados juguetes, como muñecas, utensilios de cocina o del hogar en miniatura o estuches de belleza, mientras que a los niños se les da todo tipo de armas de juguete, cochecitos y otros juegos “de acción”.



Al estudiar la Historia de México o la Historia Universal se aprende, sobre todo, las fechas y lugares donde hubo guerras, y los nombres de quienes las encabezaron.



Algunas personas hacen comentarios ofensivos, chistes o burlas de las mujeres, de personas con discapacidad, de campesinos o de indígenas.



En las escuelas, a los niños se les grita y golpea más que a las niñas porque se cree que aguantan más.



Se cree que un hombre no debe manifestar sentimientos, como dolor, miedo, ternura o cariño, porque es signo de debilidad, y que debe ser fuerte y valiente.



Todas las situaciones que se presentan en el cuadro anterior también son muestra de violencia cultural. Si marcó todas, o la mayoría de ellas, quiere decir que está viviendo en una **cultura de violencia**. Y aun cuando no se vea el daño que causa, la violencia cultural provoca que:

- La violencia sea vista como parte natural de nuestra vida y no se intente eliminarla.
- Haya violencia directa en contra de las mujeres.
- Se considere la violencia como algo “normal” en los hombres.
- Los niños aprendan a ser violentos.
- Existan diferencias que discriminan a la mujer y a otros grupos de población.
- Se crea que es válido utilizar medios violentos para alcanzar un fin que es bueno.
- Se nieguen oportunidades de desarrollo a la mujer.
- Se prive a los hombres de su derecho a expresar libremente sus sentimientos de afecto y a disfrutar su paternidad.
- Se justifique la guerra como la única forma de enfrentar los grandes conflictos.
- Se tenga admiración por la violencia y el dominio.

Ahora que hemos reflexionado acerca de los diferentes tipos de violencia y dado cuenta de ciertas formas violentas que antes no veíamos, pero que también causan daño a las personas, podemos intentar eliminarlas. Sabemos que **cambiar nuestras actitudes** quizá no sea sencillo; sin embargo, si ya nos dimos cuenta de que es necesario cambiarlas, vale la pena intentarlo; esto contribuirá a construir una sociedad distinta.

## Tema 2

# La cultura que queremos

En todas las épocas y en todas partes del mundo, siempre ha habido conflictos que no se han resuelto adecuadamente; sin embargo, encontramos grupos de personas y gobernantes preocupados por resolverlos sin violencia, y que han trabajado por lograr la paz para sus pueblos.

La forma en que cada persona y nación ha querido alcanzar la anhelada paz no ha sido siempre la misma. También la idea de paz ha sido diferente en cada etapa de la historia. Aun en la actualidad, cada quién interpreta la paz de distinta manera. Veamos cómo podemos entenderla para comprender lo que significa una cultura de paz.

### ¿Qué queremos lograr?

Reflexionar sobre diferentes ideas acerca del concepto de paz y cómo contribuir a la construcción de una cultura de paz en la sociedad en que vivimos.

### ¿Qué es cultura de paz?



Cuando escucha la palabra "paz", ¿qué es lo primero que imagina?

---



---



---



---



---



---



Pregunte a cinco personas de su Círculo de estudio, familiares o amistades, qué ideas tienen sobre la paz. De acuerdo con lo que le respondieron, seleccione las opciones que correspondan:

Consideran que la paz es...

Ausencia de guerra entre los pueblos.

Sí  No

Ausencia de conflictos entre las personas.

Sí  No

Estar bien con uno mismo y con los demás.

Sí  No

Ausencia de violencia entre las personas y los pueblos. Sí  No

Otra idea:

---



---



---

Compare sus respuestas con la información que se revisará a continuación.

A lo largo de la historia, y aun en la actualidad, podemos encontrar diferentes formas de entender la paz.

Observe las siguientes imágenes, lea lo que se dice en cada una de ellas y subraye lo que considere más relevante.



1. Los griegos llamaron paz o "eirene" al tiempo de tranquilidad que transcurría entre una guerra y otra en contra de otros pueblos.



2. Los antiguos romanos buscaban la paz imponiendo el orden dentro de su pueblo y defendiéndose de las amenazas del exterior mediante la fuerza de las armas. Esta idea de la paz se expresa en la frase: "Si quieres la paz, prepárate para la guerra".



3. En la segunda mitad del siglo xx, el movimiento *hippie* promovió su frase de "amor y paz". Estos grupos difundieron una idea de "paz interior", es decir, la paz como la tranquilidad de la persona consigo misma y libre de conflictos con los demás. En ocasiones, esta idea de paz nos lleva a tomar una actitud pasiva, en lugar de una participación activa para lograr una vida digna.



4. Al iniciar el siglo xxi, algunos gobiernos han hecho guerras diciendo que son para lograr la paz o para alcanzar la libertad. Incluso las han llamado "guerra justa" o "guerra santa".



5. Cuando dos personas o una pareja han tenido una pelea, suelen decir que "después del pleito viene la paz". Sin embargo, no siempre es así, porque después de un pleito puede haber heridas, problemas no resueltos y sentimientos de odio o rencor.



6. Hay quienes afirman que la paz es lo que viene después de la guerra; sin embargo, después de una guerra, lo que queda es muerte y destrucción.



7. Hay grupos que piden paz con justicia y dignidad; lo que significa es que las personas sean tratadas con respeto, que no sean humilladas ni discriminadas, que sean escuchadas y reconocidas con su propia cultura.

De las ideas anteriores sobre la paz, ¿cuál o cuáles le parece que coinciden más con la idea que tiene sobre la paz?

---



---



Comente con las cinco personas a las que les preguntó sobre sus ideas de paz, las distintas formas de entender la paz que leyó anteriormente. Escriba los comentarios más relevantes.

---



---



---



---



---



Lea en su Revista el texto “La paz con justicia social” y conteste las siguientes preguntas.

De acuerdo con el texto, seleccione las opciones correctas. Pueden ser varias.

La paz positiva se relaciona con:

- a) Justicia social
- b) Dignidad de todos los pueblos
- c) Respeto a los derechos humanos
- d) Ausencia de todas las formas de violencia
- e) Satisfacción de necesidades básicas
- f) Vida digna
- g) Transformación de los conflictos en cooperación para resolver problemas comunes

¡En efecto, todas las opciones son correctas!

¿Cómo puede contribuir a que haya paz?

---



---

Escriba con sus palabras qué es cultura de paz.

---



---

Una sociedad donde exista paz debe ser una sociedad libre de todo tipo de violencia; es probable que pensemos que esto es imposible, pero si es algo que todos deseamos, puede ser realidad, para esto debemos construir una **cultura de paz**.

Pero, ¿qué es cultura de paz?

Cuando hablamos de cultura, nos referimos al conjunto de experiencias históricas, tradiciones, conocimientos, creencias, costumbres, artes, etcétera, de un grupo, comunidad, pueblo o país, que se expresa en su forma de vivir, de actuar, de trabajar, de hablar, de divertirse, de participar, de organizarse.

Entonces, cuando hablamos de **cultura de paz** nos referimos a una sociedad en la que la forma de vivir de las personas se basa en relaciones justas y que son capaces de resolver sin violencia sus conflictos.

Tal vez estas ideas acerca de cómo sería una **cultura de paz** parecería que en la realidad no puede existir; sin embargo, a nadie se le ocurriría decir que no desea vivir en ese tipo de sociedad. Desde luego, se antoja vivir en una sociedad donde prevalezca la paz, especialmente cuando nos detenemos a observar nuestra sociedad y nos damos cuenta de que en ella se reflejan diferentes formas de violencia. **En una cultura de paz, las personas saben convivir de manera solidaria en la familia, la comunidad y el país, y se respetan las distintas formas de ser y de actuar.**

A continuación nos dedicaremos a revisar cuáles son las diferentes formas de violencia que existen en una sociedad que se caracteriza por su cultura violenta, para identificar cuáles de estas formas tienen lugar en la sociedad en que vives.

## La sociedad en que queremos vivir

La época, el lugar y la sociedad en la que nos ha tocado vivir son diferentes de otras épocas, lugares y tipos de sociedad. La manera de relacionarnos, de manifestar nuestras ideas, gustos y emociones, así como lo que enseñamos y la forma de enseñarlo a las nuevas generaciones reflejan el tipo de cultura de la que formamos parte.

Ahora que hemos visto cómo es una cultura de paz y cómo es una cultura de violencia, tendremos más elementos para trabajar en la construcción del tipo de sociedad en que queremos vivir y la que deseamos para las futuras generaciones.





¿Cómo espera que sea el mundo cuando las niñas y los niños de hoy sean mayores o cuando sus hijas e hijos crezcan?

---

---

---

---

---

---

---

---


Pregunte a tres personas de su familia o comunidad, ¿cómo esperan que sea la sociedad en la que vivan sus hijas e hijos cuando crezcan?



Escriba las ideas en las que coincidieron usted y las personas a las que les preguntó.



Lea las siguientes afirmaciones. Escriba una **V** en el paréntesis si considera que reflejan una cultura de violencia, o una **P** a las que crea que reflejan una cultura de paz. Una vez que concluya con esa parte, vuelva a leerlas y marque así **✓** en la casilla aquellas situaciones que considere que suceden más seguido en nuestra sociedad.



Las personas viven en armonía con su espíritu, con las demás personas y con la naturaleza.

( )



Hay niñas y niños que se quedan sin ir a la escuela porque en la familia no hay recursos para comprarles zapatos y pagar el transporte para llevarlos.

( )



Se vive sin violencia en las familias y la mujer es considerada tan importante y valiosa como el hombre.

( )



Se puede decir que predomina la justicia sobre la violencia.

( )



Hay personas que no respetan la naturaleza, algunas tiran basura en parques públicos o destruyen los árboles, desperdician el agua o maltratan animales y plantas.

( )



Se cree que los hombres deben ser fuertes y valientes, y que por lo tanto está bien que dominen a la mujer y utilicen la violencia en contra de ella.

( )



Todos tienen las mismas oportunidades para desarrollarse como personas. Pueden alimentarse sanamente, contar con servicios de salud, estudiar, trabajar, tener una vivienda digna, etcétera.

( )



Las personas se sienten inseguras al ir por las calles porque temen ser víctimas de la violencia.

( )



Las mujeres trabajadoras ganan menos que los hombres aun cuando desempeñan labores similares.

( )





Las personas son respetadas sin importar sus diferencias; no sufren discriminación por ser mujeres, por ser mayores, por ser indígenas o campesinas o por tener alguna discapacidad.

( )



Los papás pueden disfrutar los momentos que dedican a la atención de sus hijas e hijos desde que estos nacen. Saben ser cariñosos y tiernos con ellos, y nadie los tacha de ser "poco hombres".

( )



Ante los conflictos que se presentan cotidianamente se acostumbra responder con violencia (gritos, golpes, amenazas, maltrato, etcétera).

( )

¿Cuántas **✓** anotó después de una **P**?

¿Cuántas **✓** anotó después de una **V**?

Observe los resultados que anotó y reflexione acerca del tipo de cultura que predomina en nuestra sociedad. ¿Es una cultura de paz? ¿Es una cultura de violencia?



Comparta sus reflexiones con otras personas y comenten qué tipo de situaciones es necesario eliminar y cuáles debemos reforzar para construir una cultura de paz en nuestra familia, el trabajo, la comunidad y en nuestra sociedad.

Toda persona a la que preguntemos si desea vivir en una cultura de violencia o en una cultura de paz, preferirá la segunda. Sin embargo, no es posible lograr que prevalezca esa cultura de paz, si nos desanimamos o cruzamos de brazos ante las situaciones que lo impiden. Hacer esto es grave porque significa resignarse a seguir siendo víctimas de la violencia o volverse cómplices de los diferentes tipos de violencia que están haciendo nuestro mundo menos humano, menos seguro y menos habitable.



Para lograr un mundo mejor, más justo y en el que prevalezca la paz, necesitamos conformar una cultura que eduque para la paz, que eduque para eliminar la violencia, que eduque para aprender del conflicto. ¿Cómo hacer esto posible? En las siguientes unidades descubrirá que hay alternativas posibles para lograrlo, muchas de ellas seguramente ya las ha trabajado.



1. Lea las siguientes afirmaciones y marque con una  las que se apegan a la idea de paz positiva que revisamos en esta unidad.

a) Para que haya paz es necesario que se elimine todo tipo de violencia.

b) Es posible construir formas de relación entre las personas y pueblos en las que no haya violencia.

c) Para que haya paz es necesario que no haya guerras.

d) Para lograr la paz es necesario que haya justicia social.

e) La paz es armonía del ser humano consigo mismo, con los demás y con la naturaleza.

f) Si acabamos con los conflictos, lograremos la paz.

g) La paz es responsabilidad de todos los seres humanos.

2. Lea las situaciones siguientes y subraye el tipo de violencia que se está viviendo en cada una de ellas.

A. Las niñas y los niños que viven en comunidades de Veracruz, Chiapas, Puebla, Guerrero, Estado de México y Oaxaca tienen muy bajas oportunidades de desarrollarse en materia de educación y salud.

a) Violencia directa

b) Violencia cultural

c) Violencia estructural

B. Algunos datos indican que 15 de cada 100 familias no mandan a sus hijas a la escuela porque después terminarán casándose.

a) Violencia directa

b) Violencia cultural

c) Violencia estructural

C. En el enfrentamiento que hubo entre los grupos de militantes de un partido y otro, solo hubo agresión verbal y amenazas, pero no llegaron a los golpes.

a) Violencia directa

b) Violencia cultural

c) Violencia estructural

3. Lea las afirmaciones y escriba una V, si es verdadera, o una F, si es falsa.

a) La violencia es algo natural en las relaciones entre las personas y los pueblos.

b) Los niños deben ser violentos, y las niñas, sumisas.

c) Una forma de violencia ocurre cuando la población no puede satisfacer sus necesidades básicas.

d) La paz implica el respeto a los derechos humanos.

e) Es posible construir una paz con justicia social.

f) En una cultura de paz las personas son capaces de resolver sin violencia sus conflictos.

Escriba una breve historia en la que se refleje la cultura de paz que imagina y desea para las generaciones futuras, que pueden ser sus nietas y nietos.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Respuestas: 1: *a, b, d, e y g*; 2: *A-c; B-b; C-a*; 3: *a-F, b-F, c-V, d-V, e-V, f-V*.

# Unidad 2

## Los conflictos, una oportunidad de cambio

### Propósito

En esta unidad podrá reconocer que los conflictos son parte de las relaciones humanas, y que es posible enfrentarlos de manera no violenta y desarrollar la capacidad de transformarlos en formas de relación más positivas.

### Contenido de la unidad

#### Tema 1. ¿Es posible separar los conflictos y la violencia?

- Los conflictos, parte de la vida
- El conflicto y la posibilidad de transformación

#### Tema 2. Los conflictos aparentes, latentes y reales

- ¿Conflictos o malentendidos?
- Los conflictos que parecen serlo
- Los conflictos que no se notan
- Los conflictos reales o abiertos

#### Tema 3. Para comprender mejor un conflicto

- Las personas
- El proceso
- El problema

### Autoevaluación



## Tema 1

# ¿Es posible separar los conflictos y la violencia?

Cuando surgen desacuerdos entre las personas o grupos, con frecuencia se responde con violencia porque se cree que es la única forma de solucionarlos. Sin embargo, la violencia directa nunca resolverá un conflicto, aun cuando este sea provocado por la violencia estructural o la cultural.

### ¿Qué queremos lograr?

Reconocer que los conflictos pueden resolverse sin recurrir a la violencia, y que son oportunidades de cambiar positivamente la forma en que nos relacionamos con las demás personas.

## Los conflictos, parte de la vida



Cuando escucha la palabra *conflicto*, ¿con qué palabras la relaciona?

---



---



---



---



---



---

Tal vez relacionó *conflicto* con palabras como disputa, pelea, discrepancia, problema, bronca, etcétera. En todas ellas, el conflicto aparece ligado a la violencia. Pero esto no tiene que ser así, como veremos en este tema.





Lea las siguientes afirmaciones y señale con una **X** si está de acuerdo o en desacuerdo con lo que dice acerca del conflicto.

El conflicto es una competencia entre dos personas o grupos de personas, en la que solo la parte más fuerte puede lograr la victoria.

De acuerdo

En desacuerdo

Hay que evitar los conflictos porque causan violencia y daño.

De acuerdo

En desacuerdo

En un conflicto se busca eliminar a la parte contraria, por eso siempre hay una que gana y otra que pierde.

De acuerdo

En desacuerdo

Muchas veces, el conflicto se entiende como algo relacionado con la violencia, como si siempre tuvieran que ir de la mano. Así lo hemos aprendido a lo largo de nuestra vida, al ver que casi siempre los conflictos van acompañados de respuestas violentas, y que las personas involucradas resultan dañadas y, en situaciones extremas, destruidas. Sin embargo, podemos ver el conflicto de una manera distinta, como podrá darse cuenta cuando lea el texto que a continuación se indica.

En su Revista lea “¿Qué es el conflicto?”; después, realice el siguiente ejercicio.

**Seleccione y marque con una X las opciones que considere verdaderas.**

1. El conflicto es parte de las relaciones entre las personas.
2. Un conflicto surge cuando las personas involucradas tienen intereses o necesidades opuestas.
3. La violencia es la forma natural de responder ante los conflictos.
4. Los conflictos son oportunidades para resolver colectivamente situaciones que afectan a quienes están involucrados.
5. Es posible aprender a resolver los conflictos de manera *noviolenta*.

**Verifique sus respuestas al final de la página.**



Cápsula  
informativa

La **noviolencia** (escrito como una sola palabra) es una forma de enfrentar los conflictos y de trabajar para construir una cultura de paz, es decir, de comprometerse por cambiar las estructuras y las culturas violentas. Es diferente de la **no violencia** (escrito con dos palabras, como negación de la violencia) que es simplemente estar en desacuerdo con la violencia, pero de una manera pasiva, sin actuar ni comprometerse.

## El conflicto y la posibilidad de transformación



Para  
saber más

Lea en su Revista el texto “Dos maneras distintas de afrontar un conflicto”. Después, responda las siguientes preguntas.

Las opciones 1, 2, 4 y 5 son verdaderas.

¿Qué diferencias nota entre la primera y la segunda versión de la historia de este conflicto?

---

---

---

---

¿Cuáles son las consecuencias de hacerle frente al conflicto de manera violenta?

---

---

---

---

¿Qué efecto puede tener hacerle frente al conflicto de manera no violenta, es decir, de manera positiva y sin usar la violencia?

---

---

---

---

¿Considera que el conflicto fue algo positivo o negativo? Explique su respuesta.

---

---

---

---



Comparta con otras personas sus reflexiones sobre la lectura de la Revista y comenten lo positivo y/o lo negativo del caso del conflicto planteado.

Con el ejercicio anterior nos damos cuenta de que, al enfrentar los conflictos con violencia, se daña a los demás y se genera más violencia. En cambio, al responder de manera noviolenta podemos relacionarnos de manera positiva. En la segunda versión del conflicto entre Esteban y su mamá, además de haber logrado hacerle frente positivamente, cambió la relación madre-hijo y ambos crecieron, es decir, mejoraron su capacidad de convivir.

Si entendemos el conflicto como algo normal y constantemente presente en las relaciones humanas, al que podemos hacer frente de manera positiva o noviolenta, también podremos aprovechar la capacidad de transformación que encierra.



Trate de recordar algún conflicto que haya visto o que le haya tocado conocer, y escriba brevemente en qué consistió, guiándose con las siguientes preguntas: ¿cuál fue el problema?, ¿cómo empezó?, ¿cómo terminó?

---



---



---



---

¿Qué aprendió del conflicto y qué cree que hayan aprendido las personas que estuvieron involucradas?

---



---



---



---

¿Qué es lo que cambió a partir de ese conflicto?

---



---



---



---

Abordar o resolver los conflictos permite aprender nuevas formas de enfrentar la vida y de relacionarnos con las demás personas. Son una oportunidad de cambio y transformación si los resolvemos sin violencia.

Es posible aprender y lograr cambios positivos a partir de los diferentes conflictos que nos toca vivir o conocer, por ejemplo: resolver en la familia el problema de los platos sucios que nadie quiere lavar, decidir en la asociación de colonos las mejoras propuestas para todos, encontrar soluciones ante el problema de las injusticias que sufre un grupo de trabajadoras de una fábrica, o el de dos naciones vecinas que llevan años reclamando como suya una misma franja de terreno.

En este módulo únicamente abordaremos conflictos entre personas y entre grupos, porque en ellos nos vemos involucrados o involucradas frecuentemente en nuestra vida cotidiana.



Sin embargo, por simples o triviales\* que parezcan, todos los conflictos llevan en sí mismos una importante **capacidad de transformación de las condiciones que los están causando**. Todo dependerá de la forma en que se les haga frente para que se aproveche o no esa capacidad o posibilidad que conduce al cambio.

\* **Triviales:** Que son de poca importancia. Superficiales.



Lea la siguiente historieta sobre un conflicto en una familia.

## ¿Quién debe lavar los trastes?



Ese domingo, Roberto López regresó a su casa, después de correr, con la idea de encontrarse con un sabroso desayuno preparado por su esposa.

Entró a la cocina y, en vez del desayuno que había imaginado, se encontró con una cantidad enorme de trastes sucios que se habían acumulado desde el día anterior.



En ese momento, Lucía Mendoza, su esposa, llegó a la cocina, y ambos discutieron, como en otras ocasiones, por el montón de trastes sin lavar, pero acordaron que también debían incluir a su hija, Rocío, y a sus hijos, Toño y Luis, en este asunto.

Lucía, la mamá, dijo que ella se la había pasado lavando los platos sucios toda la semana, además de ir a trabajar y hacerse cargo de la limpieza de la casa, y que ya era hora de que la dejaran descansar.

El papá explicó que él también necesitaba descansar porque ya había trabajado bastante en la fábrica toda la semana, como para seguirle en su casa el domingo.



Rocío dijo que ella se la había pasado lavando la ropa de toda la familia el día anterior y que no pensaba seguir haciendo el trabajo de otros.



Toño, el hijo mayor, comentó que tenía muchas tareas escolares, que el sábado no había podido terminar, y necesitaba tiempo para ello.



Luis, el hijo pequeño, alegó que eso no le correspondía a él, que más bien era asunto de mujeres, y que ya bastante le ayudaba a todo el mundo haciendo mandados durante la semana, por lo que el domingo tenía derecho a divertirse y descansar.





Por último, la abuela Rosita les dijo que ella ya estaba cansada de ese problema que provocaba tantas discusiones en la familia y que, con tal de no oírlos pelear otra vez, trataría de lavarlos ella si le ponían un banquito, porque su enfermedad le impedía estar de pie.



¿De qué manera se podrá hacer frente a este conflicto? En la siguiente tabla, lea cada una de las posibles maneras que se proponen y escriba una ✓ en la columna de las que le parezcan mejores.

Maneras de hacer frente al conflicto	Las que me parecen mejores	Las que permiten la transformación del conflicto
1. El papá debe imponer su autoridad y decir quién va a lavar los platos ese día y los siguientes.		
2. La responsabilidad de lavarlos es de la mamá o de la hija, pues son mujeres y ellas tendrán que ponerse de acuerdo.		
3. Deben dejarlo a la suerte y echar un "volado" o hacer una rifa; quien pierda ese día, los deberá lavar siempre.		
4. Hacerle caso a la abuela Rosita y conseguir un banquito para que ella los pueda lavar sentada.		
5. Lucía es quien los debe lavar porque es la mamá. Si ella asume su responsabilidad no volverá a presentarse este conflicto.		
6. El papá debe ofrecerle a su hija Rocío, o a su esposa, llevarla a comprarse ropa si los lava.		
7. Sentarse a dialogar sobre el asunto, escuchar las propuestas de cada integrante de la familia y ponerse de acuerdo en cuál es la más justa.		
8. Contratar a una persona que se encargue de lavarlos todos los días o comprar una máquina que los lave automáticamente, lo que afectará el gasto familiar.		

9. El papá y la mamá deben discutir en privado si los tiene que lavar Rocío, Toño o Luis, e informarles de su decisión.		
10. La mamá debe decidir, cada día, quién le ayudará con los trastes para que ella se encargue del resto del trabajo de la casa.		
11. Hacer un rol o control de lavado por día o por semana, para que a cada quién le toque su turno, excepto a la abuela Rosita, porque está enferma.		

Vuelva a leer las propuestas anteriores y escriba una T en las que cumplen con los siguientes requisitos de la **transformación del conflicto**:

- Resuelve el conflicto de ese momento.
- Impide que el mismo conflicto se repita en el futuro.
- Permite transformar las condiciones injustas que provocan el conflicto.
- Permite cambiar las relaciones entre las personas, haciéndolas positivas.

**En efecto, ¡lo mejor es dialogar para encontrar las soluciones más justas!**

Como puede observar, la manera de resolver el conflicto no es única, se pueden buscar varias opciones y elegir la que transforme el conflicto.

Trate de recordar algún conflicto parecido al anterior y que haya sucedido en su familia; describa brevemente en qué consistió la forma en que lo resolvieron y cómo podrían resolverlo de mejor manera de acuerdo con lo que hemos revisado hasta el momento.

---



---



---

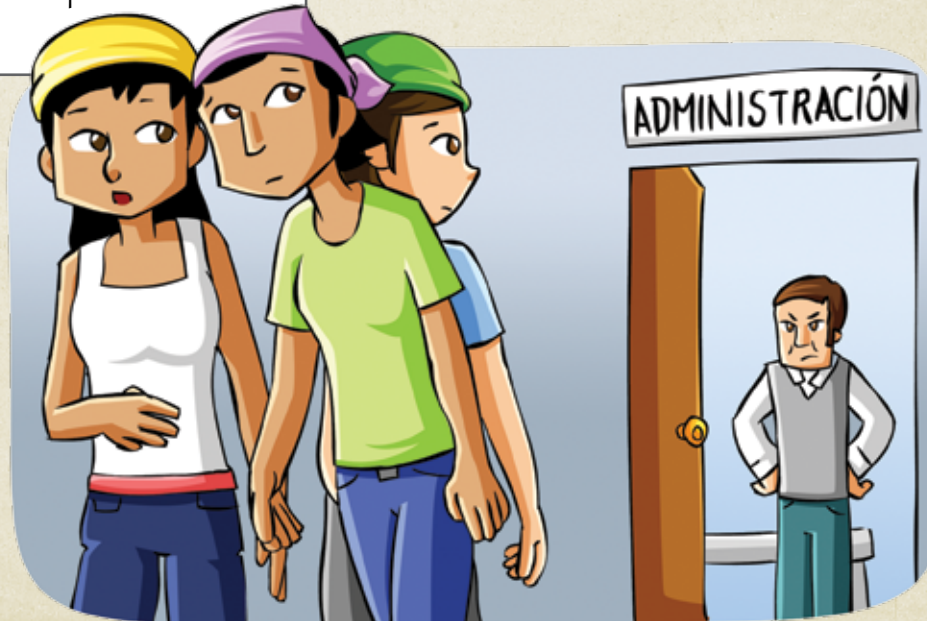


---

Lea la siguiente historieta sobre un conflicto en una fábrica de ropa.

## Trabajadoras de una fábrica

Las obreras de una fábrica de ropa han estado insistiendo al dueño para que les mejore el salario y las condiciones de trabajo, pues no tienen horarios fijos, la iluminación con que cuentan es insuficiente para coser, y no les dan vacaciones, ni aguinaldo, ni reparto de utilidades. Cada vez que intentan negociar mejores condiciones de trabajo, el dueño termina muy enojado, les dice que ganan lo que marca la ley, que deberían contentarse con la oportunidad que les da de trabajar, y que no quiere escucharlas más.



Ahora ha venido el dueño a decirles que acaba de aceptar un pedido muy grande y a exigirles trabajar sábados y domingos para poder cumplir con el compromiso. Ellas responden que si les exige eso, renunciarán a su trabajo. El dueño está bastante preocupado porque, si no cumple con el compromiso, la fábrica podría quebrar.



¿Cuál será el final de esta historia?

La historia puede tener diferentes desenlaces o finales, dependiendo de la manera en que se haga frente a este conflicto. Piense cuál es una salida muy común en la realidad, a pesar de tener consecuencias negativas o que causen daños a las obreras y/o al dueño.

---

---

---

---

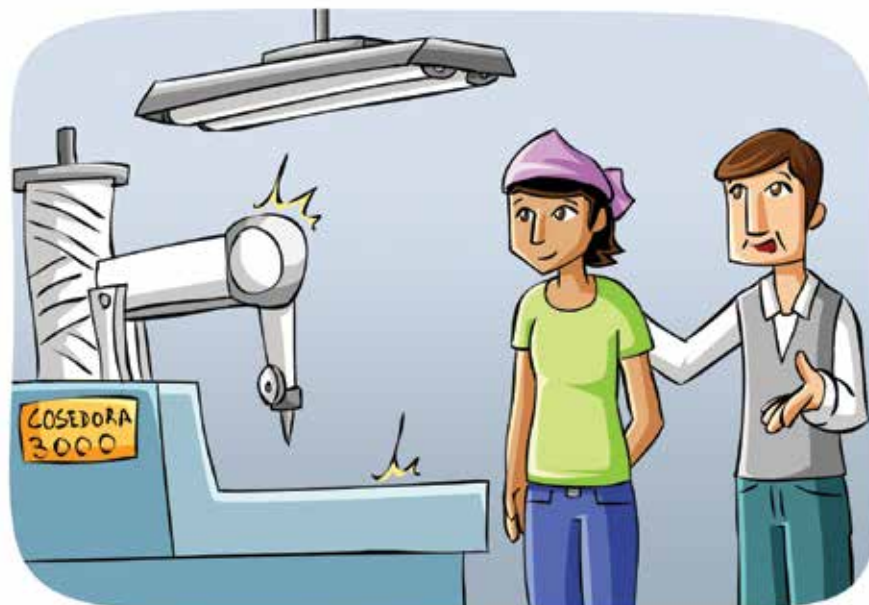
Otra forma de hacer frente a este conflicto sería buscar alternativas en las que estén de acuerdo las obreras y el dueño, y que además transformen la situación injusta o de violencia estructural contra las trabajadoras para evitar que se sigan presentando conflictos como este. ¿De qué manera se podría llegar a este tipo de alternativa ante el conflicto?

---

---

---

---



Una alternativa podría ser que las trabajadoras de la fábrica negociaran con el patrón mejores salarios y condiciones laborales, incluyendo el pago de horas extras, conforme a la ley, para quienes decidan trabajar sábados y domingos.



Piense en alguna situación conflictiva que se haya presentado en el lugar donde trabaja; describa brevemente cuál fue el conflicto, cómo se resolvió y cómo podría resolverse de una mejor manera.

---



---



---



---



---



---



---



---



Comparta con otras personas de su Círculo de estudio o de su familia sus respuestas al caso del conflicto de las trabajadoras de la fábrica. Reflexionen juntos acerca de la capacidad o posibilidad constructiva que encierra un conflicto, esto es, de lo que nos aporta o cómo nos beneficia.

En muchas ocasiones ocurre que en las familias se vivan conflictos parecidos al de la familia López Mendoza, o que se enfrenten situaciones laborales conflictivas como la del caso de las obreras. Según la manera de hacer frente a estos conflictos cotidianos, tendremos la posibilidad de contribuir a una cultura de violencia o a una cultura de paz. Si los resolvemos sin violencia y aprovechamos la capacidad de cambio que tienen, conocida como **potencial transformador**, entonces podremos contribuir a construir una cultura de paz.

## Tema 2

# Los conflictos aparentes, latentes y reales

Los dos conflictos que se revisaron anteriormente son conflictos reales que tienen sus raíces en las situaciones injustas o violentas que los han provocado. Sin embargo, podemos encontrarnos frente a problemas que parecen ser conflictos, pero que en realidad no lo son, y es importante identificarlos.

### ¿Qué queremos lograr?

Distinguir entre un conflicto real o abierto y un simple malentendido, así como las características de un conflicto aparente y uno latente.

### ¿Conflictos o malentendidos?



Más de una vez hemos enfrentado o sabido de una situación que parecía ser un conflicto, y a final de cuentas resultó ser solo un malentendido.

Describe un caso que recuerde en el que hubo un chisme, rumor o malentendido que provocó una situación conflictiva.

---



---



---



---

¿De qué manera se resolvió ese malentendido?

---



---



---



---



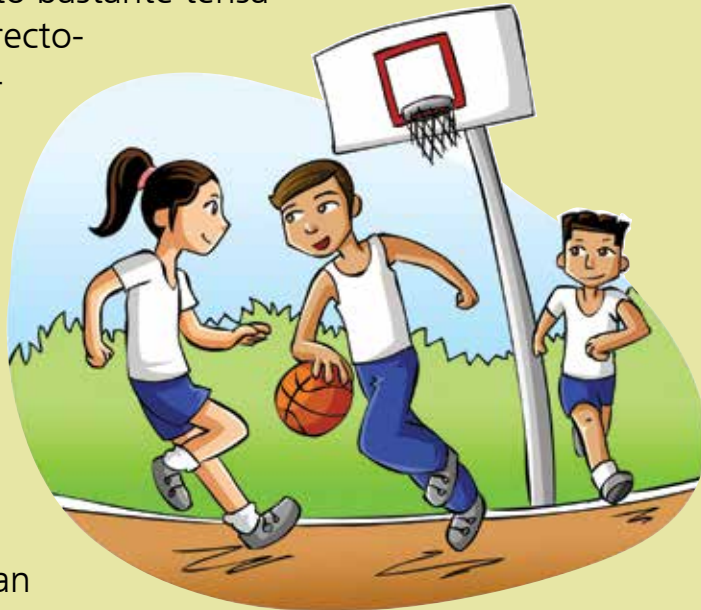


## Veamos un ejemplo.

El personal docente y directivo de la escuela “Benito Juárez” se puso muy molesto con la asociación de madres y padres de familia cuando se enteró, por un alumno de sexto año, de que la asociación estaba organizando una colecta entre las familias de la escuela. Al parecer, los fondos serían para contratar un excelente entrenador particular de basquetbol, que sustituiría a la maestra de Educación Física de la escuela. Decían que ella no era capaz de dar el entrenamiento que necesitaba la selección escolar para ganar el Campeonato Interescolar Anual de Basquetbol.

Las más molestas eran la directora y la maestra de Educación Física, pero el personal docente se había solidarizado con ellas diciendo que no permitirían el acceso a la escuela de ningún entrenador, por “excelente” que fuera.

La situación se había puesto bastante tensa en la escuela, hasta que la directora decidió hablar con el presidente de la asociación y darle a conocer la información que le había llegado. Él le aclaró que se trataba de una versión equivocada de lo que en realidad estaban haciendo. Efectivamente, era una colecta, pero para comprar los uniformes de la selección de basquetbol porque algunas familias habían manifestado que no podían hacer ese gasto extra. También reconoció que lo mejor habría sido hablar con ella antes de iniciar la colecta para que estuviera bien informada.



En la historia anterior, ¿hay un conflicto real o un malentendido?

---



---

Explique su respuesta.

---



---



---



---



Comparta sus respuestas con sus compañeros del Círculo de estudio.

Generalmente, cuando se enfrenta un problema provocado por un malentendido, solo se requiere tener una **buena comunicación**, que quiere decir, entre otras cosas, saber escuchar a las personas con quienes tenemos desacuerdos y saber expresar nuestras necesidades para aclarar ese malentendido, rumor o chisme.

## Los conflictos que parecen serlo

Como en la historia anterior, también hay otras situaciones que tienen la apariencia de conflicto pero que no lo son. Esto se debe a que el propósito o la necesidad que debe satisfacer una de las personas o grupos es compatible con los de la otra, es decir, lograr el propósito de una de las partes no impide que se alcance también el de la otra, aunque aparentemente haya un conflicto.



Lea en su Revista la historia “El lío de las colmenas” y, después, responda las preguntas que aparecen a continuación.

¿Para qué quería el señor Hernández las colmenas?

---



---

¿Para qué quería las colmenas la señorita Ruiz?

---



---

¿Cree que podían llegar a un acuerdo en el que ambos alcanzaran su propósito?

Sí  No

De acuerdo con su respuesta anterior, escriba brevemente el final de esta historia.

---



---



---



---

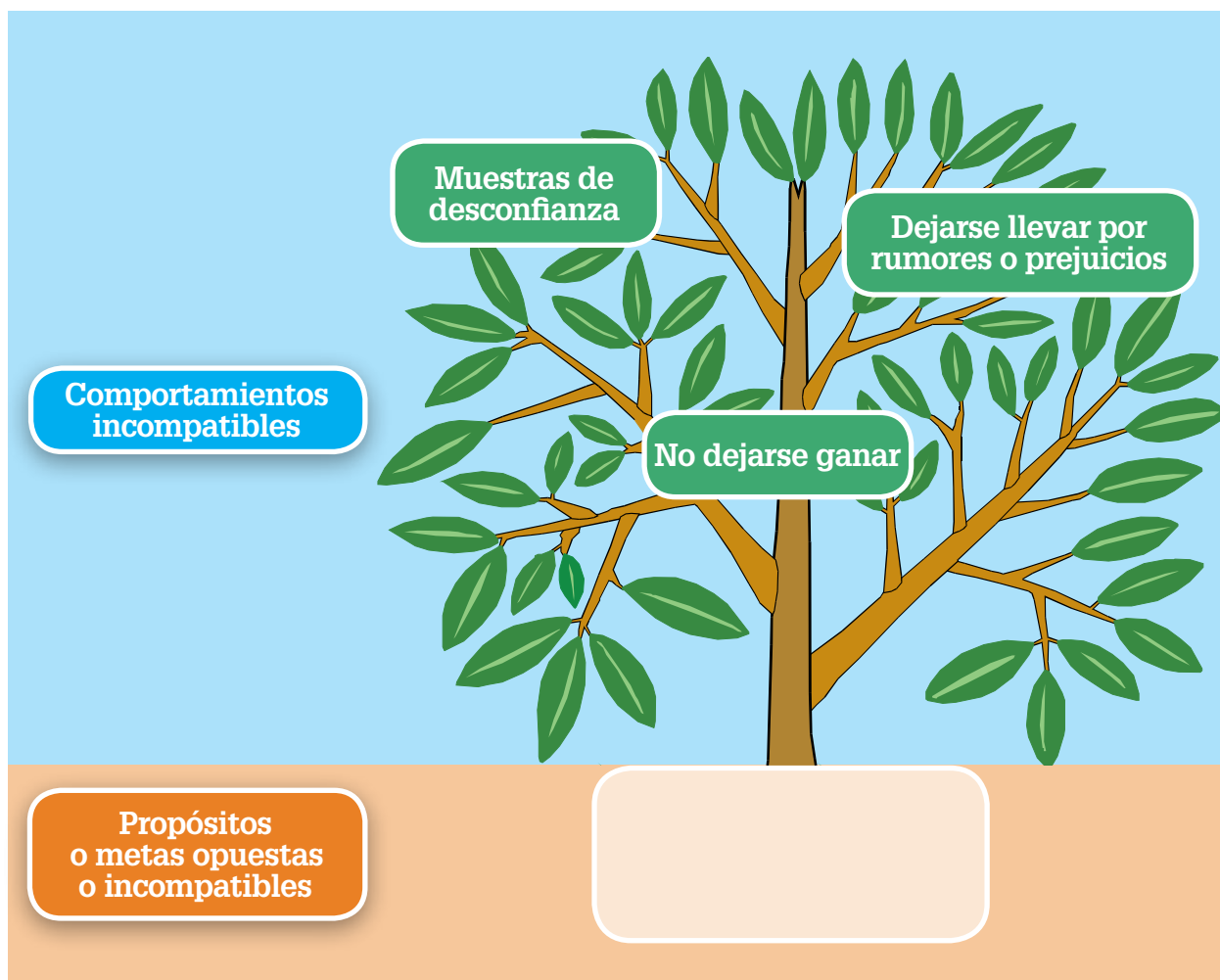


Comparta con otras personas sus respuestas y el final que escribió para esta historia.

Como se habrá dado cuenta, en el caso de la venta de las colmenas, el propósito de la señorita Ruiz concuerda o es totalmente compatible con el del señor Hernández porque ambos pueden lograr su propósito al mismo tiempo.

- Ella puede obtener la cera que necesita para fabricar las artesanías, sin necesidad de quedarse con las colmenas solo para ella.
- Él puede obtener la miel que necesita para surtir el pedido, sin necesidad de quedarse con todas las colmenas exclusivamente para él.

Para comprender con mayor claridad la situación, vamos a utilizar el dibujo de un árbol sin raíces como el que aparece a continuación.



Las muestras de desconfianza de la señorita Ruiz y del señor Hernández, dejarse llevar por rumores y tratar de ganar a como dé lugar son los comportamientos **incompatibles**\*. Estos representan las ramas y el follaje del árbol, mientras que los posibles propósitos opuestos o incompatibles, que en realidad no hay, serían las raíces que este árbol no tiene porque no hay contradicción de metas.

\* **Incompatibles**: Son dos o más puntos de vista, opiniones o formas de ser que no pueden ir en la misma dirección y provocan que las personas no puedan estar de acuerdo. Son diferencias o contradicciones que impiden a dos o más personas compartir o avanzar juntas en un mismo sentido porque les va a ocasionar inconvenientes o trastornos, como sucede en el dicho popular: "Como perros y gatos en un costal".

Mencione un caso que le haya sucedido a usted o a alguien conocido donde el conflicto haya sido aparente.

---



---



---



---



---

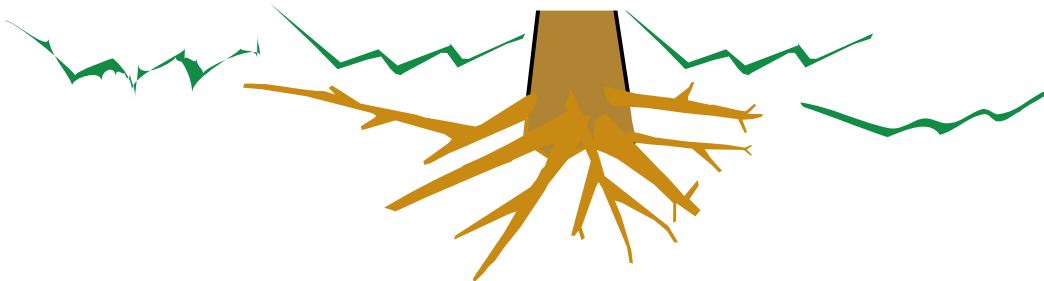


En el Círculo de estudio revisen los casos que escribieron y comenten con la persona que les asesora.

Una situación con apariencia de conflicto, pero en la que en realidad no hay ningún choque, oposición o incompatibilidad en las metas o en los propósitos de las partes enfrentadas, es como un árbol sin raíces que puede caer fácilmente porque no tiene manera de sostenerse. De ahí que a este tipo de situaciones se les llame **falso conflicto** o **conflicto aparente**. Para resolverlas, solo se necesita que haya confianza entre las partes para que dialoguen abiertamente y compartan sus metas o propósitos. De esta manera, podrán darse cuenta de que ambas pueden satisfacerlos plenamente.

## Los conflictos que no se notan

Observe el siguiente dibujo y responda las preguntas:



¿Qué se ilustra en el dibujo?

---

¿Qué parte del conflicto representan estas raíces del árbol?

---

¿Qué puede significar que este árbol no tenga ramas ni follaje?

---

Efectivamente, en este caso sucede lo contrario del conflicto falso o aparente. Se trata de una situación en la que las personas que tienen un conflicto no se han dado cuenta de que lo tienen porque no han mostrado comportamientos incompatibles entre ellas, es decir, "se llevan bien" o "no tienen bronca". Sin embargo, está presente una contradicción entre los propósitos de una y otra persona.



**Veamos un ejemplo.**

Juanita y Pepe son novios desde hace varios meses. Están muy enamorados y han empezado a hacer planes para el futuro. Él le asegura que muy pronto dejará de preocuparse por el trabajo, pues no va a permitir que su linda mujercita se complique la vida trabajando para otros, y que en su casa luego no tenga tiempo para recibirlo cuando regrese cansado de trabajar y de tratarlo como se merece. Claro, porque a él le gustaría encontrar siempre su casa y su ropa limpias y ordenadas, la comida lista y a su mujercita atenta y cariñosa.





Juanita está muy contenta en su trabajo pues le ha ido bien. Con el tiempo, su jefe le ha ido asignando más responsabilidades y mejorándole el sueldo. Ella está segura de que todavía puede seguir aprendiendo y progresar más en ese trabajo que tanto le gusta.

Cada vez que escucha a Pepe decir que muy pronto ella no tendrá que trabajar, se queda callada, pensando que después lo hará cambiar de opinión. Por el momento, prefiere no dar importancia a sus comentarios para no contrariarlo y seguir llevándose bien con él. Ella está muy enamorada y quiere disfrutar al máximo cada momento que pasan juntos.



¿Son compatibles o concuerdan los propósitos de Juanita y de Pepe?

Sí  No

¿Ha sido compatible o armónica la relación entre Juanita y Pepe?

Sí  No

¿Cree que podrán mantener esta situación así por mucho tiempo?

Sí  No

¿Por qué?

---

---

---

---

Este es un ejemplo de un conflicto que no se nota porque no ha “estallado”, ni ha provocado conductas violentas entre las personas; sin embargo, está latente; es decir, si Pepe y Juanita no atienden y resuelven la contraposición que existe entre sus metas o propósitos, el conflicto estallará tarde o temprano.

¿Le ha tocado vivir una situación en la que parecía que no había conflicto y en la que finalmente sí lo hubo? ¿Cómo fue?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





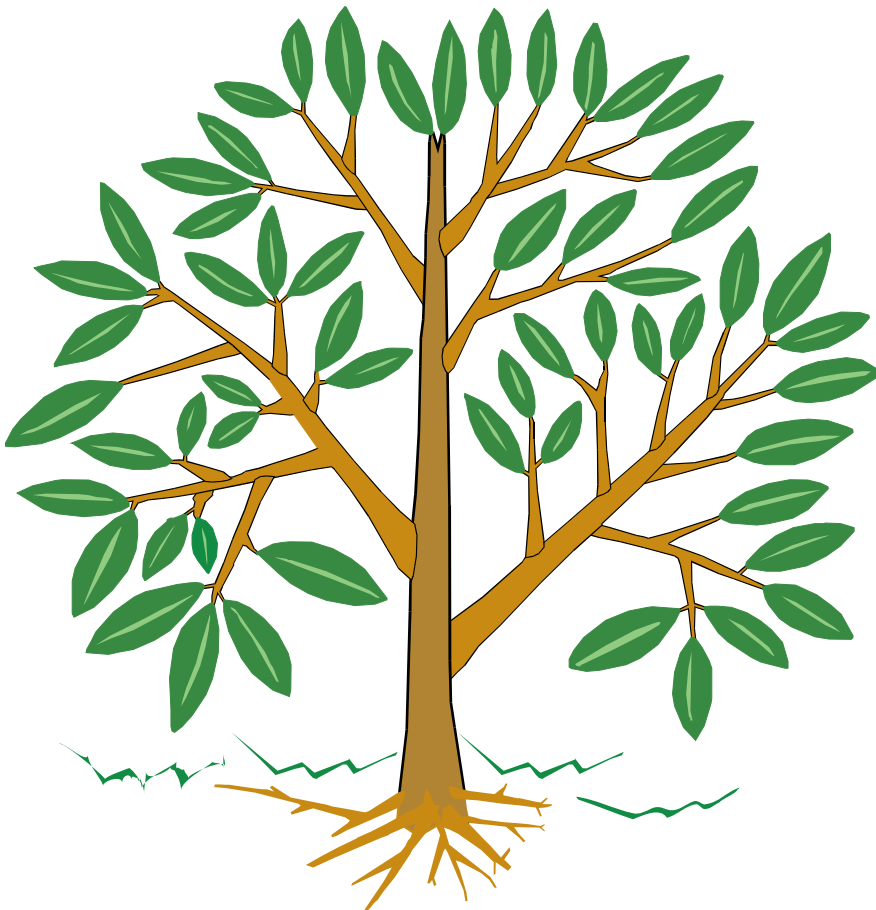
Comente la experiencia que escribió con personas de su Círculo de estudio, amistades o familiares y escriba los comentarios más relevantes.

Un conflicto que no se nota se conoce también como **conflicto latente**, porque va creciendo poco a poco, hasta convertirse en un conflicto abierto o real. Es como la presión que va aumentando dentro de un globo conforme se llena de aire; si seguimos soplando, llega el momento en que el globo no resiste más y entonces revienta. Así también el conflicto “revienta” y, generalmente, es con violencia.



## Los conflictos reales o abiertos

Observe el siguiente dibujo y responda las preguntas.



¿Qué se ilustra en el dibujo?

---

---

¿Qué parte del conflicto representan el follaje y las ramas del árbol?

---

---

¿Qué parte del conflicto representan las raíces del árbol?

---

---

¿Qué puede significar que este árbol tenga ramas, follaje y raíces?

---

---

Efectivamente, un conflicto es como el árbol completo que ha observado. Casos como el de la familia López Mendoza y el de las costureras de la fábrica que vimos en el tema anterior, son claramente dos conflictos en los que se puede identificar:

- los comportamientos opuestos, también llamados comportamientos incompatibles, y
- los propósitos que se contraponen, es decir, la parte que corresponde a las ramas y follaje del árbol y la que se refiere a las raíces.

Relea el caso de las trabajadoras de una fábrica que vimos en el tema anterior, y anote los comportamientos opuestos o incompatibles y los propósitos opuestos o incompatibles.

Caso:

Comportamientos incompatibles:

Propósitos incompatibles:



Comparta con otras personas de su Círculo de estudio o familia sus respuestas anteriores y escriba los comentarios más importantes.

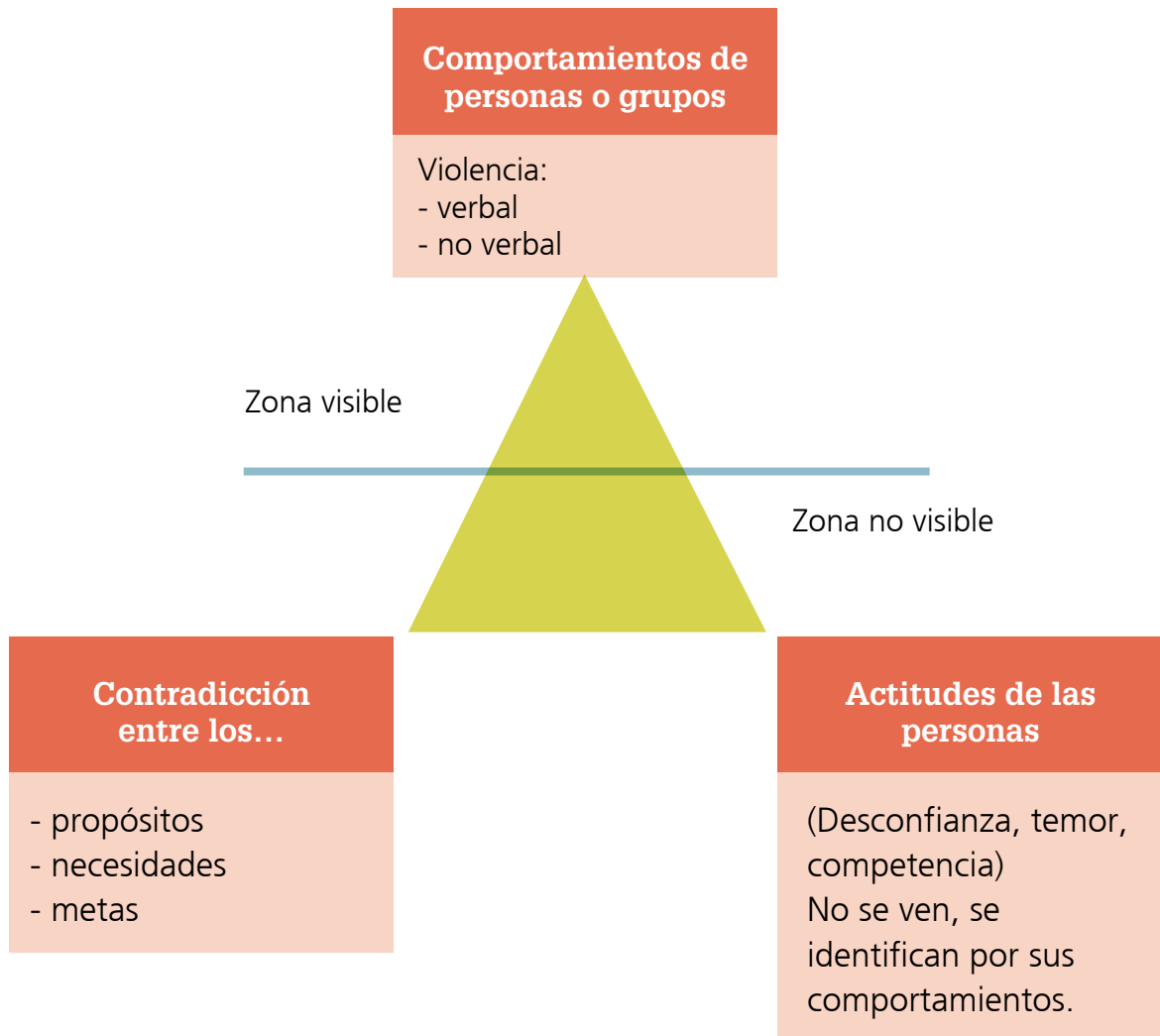
De acuerdo con lo que revisó anteriormente, explique con sus palabras qué es un conflicto.



El conflicto, como ya vimos, es una situación en la que dos personas o grupos entran en oposición o lucha, debido a que sus propósitos, metas, intereses y necesidades se contraponen o son incompatibles. Además, porque perciben que la otra persona o grupo les impide realizar sus propias metas y satisfacer sus necesidades.

El conflicto también se puede representar como una pirámide similar a la de la violencia, que vimos en la Unidad 1. Observe la ilustración de la pirámide del conflicto en la que también hay una parte visible y otra que no se ve.

### La pirámide del conflicto según Johan Galtung



En la parte visible del conflicto se encuentran los **comportamientos** de las personas involucradas en él y que pueden consistir en pequeñas muestras de agresión.



**Verbales:** reclamaciones directas o indirectas, burlas y palabras ofensivas de acusación o de descalificación.



**No verbales:** gestos, "malas caras", dar la espalda, no dirigirse la palabra u otras formas de ignorarse.

Pero los comportamientos también pueden ser sumamente violentos y destructivos, como insultos graves, amenazas, gritos, golpes, disparos, etcétera.

Sin embargo, lo que sostiene esa parte visible de la pirámide es la base, la parte que no se ve, que es precisamente donde se encuentra la causa del conflicto:

- por un lado, la contradicción o la oposición de las metas y necesidades de las personas enfrentadas en el conflicto, y
- por el otro lado, las actitudes que esas personas asumen: desconfianza, temor, sospecha o competencia, como sucedió con la señorita Ruiz y el señor Hernández.

Las actitudes de las personas no se ven, sin embargo, son las que conducen a que tengan determinados comportamientos, que sí se ven. Por ejemplo, la actitud de desconfianza hizo que la señorita Ruiz y el señor Hernández se empeñaran en quedarse cada quien con todas las colmenas y mantener en secreto su propósito. Una actitud de rechazo o discriminación a otra persona provoca que se le haga mala cara, se le insulte o se le haga a un lado.

En el siguiente tema se revisarán otros elementos que ayudarán a comprender mejor el conflicto, así como sus causas o raíces, es decir, la parte que sostiene al conflicto, pero que es más difícil de identificar.



## Tema 3

# Para comprender mejor un conflicto

Todo conflicto está compuesto de diferentes partes. Es importante identificar cada una de ellas y separarlas para analizarlas y comprender mejor el conflicto antes de intentar resolverlo; de lo contrario, nos encontraremos ante una maraña de acusaciones, sentimientos que estallan violentamente, ruptura en la comunicación y desconocimiento de la parte central o más importante del problema, entre otras confusiones.

### ¿Qué queremos lograr?

Identificar las partes que deben tenerse en cuenta para analizar y comprender el conflicto: las personas involucradas, el proceso y el problema, con el fin de buscar las mejores soluciones.



Trate de recordar algún conflicto que vio usted o que le haya tocado conocer; después, responda las preguntas siguientes.

¿Quiénes fueron las personas o grupos de personas involucrados directamente en el conflicto?

---



---

Describa cómo empezó el conflicto y qué sucedió después.

---



---



---



---

¿Qué causó el conflicto?

---

---

¿Qué solución le quería dar al problema cada una de las partes involucradas?

---

---

Al responder las anteriores preguntas, habrá podido identificar los principales elementos que integran un conflicto y que analizaremos más detenidamente en las siguientes páginas: las **personas**, el **proceso** y el **problema**.

## Las personas

Cuando enfrentamos un conflicto, las cosas se pueden volver confusas y difíciles de encauzar. Se vuelve muy complicado separar a la persona del problema que tenemos con ella, y generalmente la vemos como la culpable o incluso como si ella fuera el problema. Sin embargo, si buscamos una manera justa y **noviolenta** de resolver el conflicto, debemos empezar por distinguir y separar la persona y el problema. Así podremos respetar a los demás y atacar el problema para resolverlo, en vez de atacarlos, como frecuentemente sucede.







A continuación aparece una lista de expresiones que solemos utilizar para referirnos a la persona o grupo de personas con el que hemos tenido un conflicto. Escriba al lado de cada una de ellas si se **mezcla** la persona con el problema o se distingue a la persona y se **separa** del problema. Observe los ejemplos.

Eva es una irresponsable, nunca cumple con sus obligaciones.	Mezcla
Juan volvió a llegar tarde; debemos hablar con él acerca de su problema de impuntualidad.	
Ya sabes cómo es esa gente, donde quiera arman pleito.	
¿Cómo espera que le crean si todo el mundo sabe que Mario es un mentiroso?	
Me cayó muy mal que el Comité haya ocultado la información.	Separa
Así son todos los que vienen del otro lado, por eso no los queremos aquí.	

Cuando se mezclan las personas con el problema es difícil saber en qué consiste el problema que está causando el conflicto porque se “personaliza” el conflicto, es decir, la persona es vista como si fuera el problema y se le llama “irresponsable”, “buscapleitos” o “mentirosa”. También se tiende a generalizar, diciendo “nunca cumple” o “así son todos”.

Para facilitar el análisis de un conflicto e identificar a las personas sin mezclarlas con el problema, podemos basarnos en preguntas muy concretas acerca del conflicto. En la siguiente actividad encontrará una clara orientación para hacerlo.

### Analícemos un conflicto



Lea en su Revista la historia “Un presidente autoritario en la asociación de la colonia” y, después, responda las preguntas que aparecen a continuación.

Primero identifiquemos a los grupos y personas involucrados. Para hacerlo, conteste las preguntas de la siguiente tabla; elija las opciones que se encuentran abajo y escriba los números que identifican a las personas o grupos. Vea el ejemplo.

a) ¿Quién o quiénes son afectados de manera directa por el conflicto?	1
b) ¿Quiénes se enfrentan en el conflicto?	
c) ¿Quiénes tienen particular interés en que se solucione el conflicto?	
d) ¿Quién tiene el papel de líder?	

1. Los habitantes de la colonia Golondrinas de Oriente

2. Los miembros de la asamblea de la asociación

3. Los que apoyan la forma actual de dirigir y los que no están de acuerdo con ella

4. Don Carlos

**Verifique sus respuestas al final de la página.**

Una vez que las personas y los grupos involucrados en este conflicto han sido identificados, podemos ver que cada grupo tiene su propia opinión respecto de la forma en que el líder dirige la asociación y que además cuentan con diferente número de integrantes y distintas formas de ser y de reaccionar ante el conflicto.

b): 3; c): 2; d): 4.

Pasemos ahora a revisar cómo perciben el conflicto y cómo le afecta a cada uno de los grupos directamente involucrados.

1. Lea las afirmaciones: si corresponden con lo que piensa Carmen, escriba una C; si coinciden con lo que opina Jerónimo, escriba una J, y si coincide con lo que dice Josefina, escriba JO. Si hay afirmaciones en las que todos coinciden, escriba una T.

- a) El presidente de la asociación es activo, responsable y trabajador.
- b) El presidente es autoritario y no escucha a quienes no están de acuerdo con él.
- c) El estilo del presidente es firme y debe continuar así para bien de la asociación.
- d) La asociación está dividida y, para que haya unión, debe elegirse un nuevo presidente.
- e) Debe haber una mayor participación democrática en la asociación.
- f) No expresan su opinión por temor a que los otros se molesten.
- g) No están seguros de si es mejor que continúe el presidente o elegir otro.
- h) Debe haber una relación armoniosa entre todos los integrantes de la asociación.



2. ¿Qué sentimientos ha generado el conflicto en las personas de uno y otro grupo? Seleccione con una ✓ las opciones que correspondan.

- a) Se sienten enojados, frustrados, sin libertad para trabajar, opinar, etcétera.
- b) Se sienten ofendidos por lo que los otros opinan del presidente.
- c) Se sienten preocupados porque la asociación se puede dividir.
- d) Se sienten enojados y dispuestos a dejar la asociación.


3. ¿Qué solución quiere dar cada grupo al conflicto?

**Verifique sus respuestas al final de la página.**



Comparta con otras personas lo que analizó en la actividad anterior y coméntenlo con la persona que los asesora.

Es muy importante tener en cuenta la manera de percibir el conflicto y los sentimientos que este provoca en las personas. Cada persona es diferente y un mismo conflicto le afecta de manera distinta. Así también, la percepción que cada una tiene del conflicto es diferente porque lo viven desde una **perspectiva**\* distinta, como veremos a continuación.

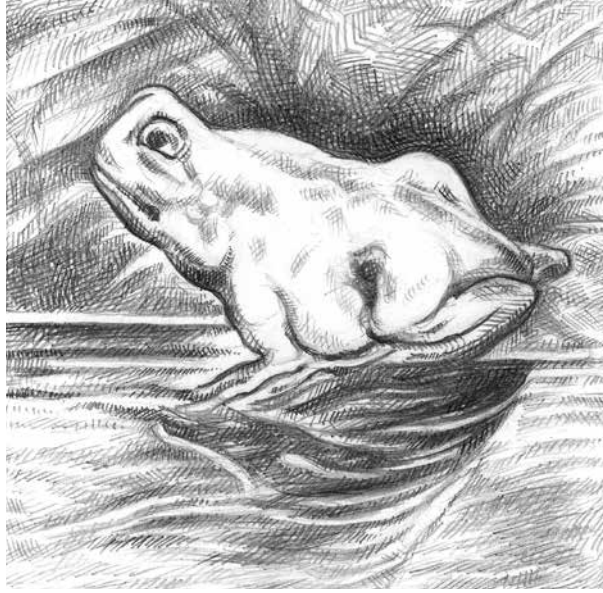
1: a-T; b-C; c-J; d-C; e-JO y C; f-T; g-C; h-T.

2: Todas las opciones son correctas.

3: Un grupo propone como solución elegir otro presidente; el otro grupo considera que debe continuar el mismo presidente.

\* **Perspectiva:** Punto de vista desde el cual se considera o se analiza un asunto. En este caso, el conflicto se vive desde una posición diferente.

Observe la siguiente imagen:



¿Qué es lo que ve?

---

Muestre la imagen a otras personas y pregúnteles qué es lo que ven.

¿Qué fue lo que ellas vieron?

---



---

Usted y todas las personas que observaron la imagen, ¿vieron lo mismo?

Sí  No

¿Qué personas tienen la razón y quiénes están equivocadas respecto de la imagen?

---



---



---



---

Efectivamente, la imagen que usted y las otras personas observaron es la misma; sin embargo, según la posición o perspectiva desde la cual la vio cada quien, pudo haber reconocido una rana o un caballo, o tal vez pudo ver otra cosa. Para lograr identificar lo que otras personas vieron, es necesario observar la imagen desde la posición en que ellas lo hicieron. De esta manera se logra tener una visión más completa o integral de la imagen.

En un conflicto sucede lo mismo, cada quien lo **percibe de una manera diferente**; sin embargo, eso no significa que unas personas tengan la razón y las otras estén equivocadas. Simplemente, la perspectiva o posición desde donde lo percibe cada una es distinta, y para tener una visión integral o completa del conflicto es necesario que cada persona lo analice no solo desde su punto de vista, sino también desde la perspectiva de las otras personas.



Con **los sentimientos ante el conflicto** sucede algo parecido; no a todas las personas les afecta de la misma manera. Mientras a unas les provoca frustración, enojo o ganas de llorar, a otras personas involucradas en el mismo conflicto les puede provocar molestia, indignación o ganas de golpear; tal vez alguien se sienta incapaz de hacerle frente y quiera huir o ignorar el conflicto. Cualquiera que sea el sentimiento de las personas ante el conflicto, es importante que lo expresen, pero sin causar daño a las otras.

Trate de recordar algún conflicto que haya tenido y describa cuáles fueron los sentimientos que le provocó.

---



---



---



---

¿Pudo expresar esos sentimientos?

Sí  No

Si su respuesta fue afirmativa, ¿de qué manera los pudo expresar?

---



---



---



---

Cuando no se expresan los sentimientos que provoca el conflicto, estos se pueden guardar y causar daño a la persona, o pueden hacer que crezca la presión que hay dentro de ella, hasta que llega el momento en que estalla violentamente, como lo vimos en el ejemplo del globo. Si es así, entonces puede causarse daño a sí misma, a la persona con la que tiene el conflicto o a otra que no tiene nada que ver en el asunto. Por eso es importante “desahogarse”, pero como lo hemos dicho: sin hacer daño.



Una vez que se ha identificado plenamente a las personas o grupos que toman parte en el conflicto, el liderazgo que tienen, la relación de igualdad o desigualdad que hay entre ellas, y se han tomado en cuenta sus sentimientos y sus perspectivas del conflicto, es necesario identificar cuál ha sido el proceso o cómo se ha desarrollado dicho conflicto.

## El proceso

Es necesario revisar el desarrollo del conflicto desde el momento en que este empezó a producirse y la manera como se ha desarrollado, hasta llegar al momento actual, que es el resultado de todo un proceso que empezó tiempo atrás.



Es muy importante que se haga frente al conflicto antes de que llegue al momento crítico o de que estalle violentamente. Hacerlo de esta manera facilita el manejo, la resolución y la transformación del conflicto. Mientras más destructivo y largo haya sido el proceso de un conflicto, más difícil y lenta será su resolución.



Piense en un conflicto que haya tenido, y trate de recordar cómo se fue dando la comunicación entre usted y la persona con la que lo tuvo. ¿Con quién habló del problema con esa persona? ¿Habló con la persona con la que tuvo el problema? Si así fue, ¿hubo buena comunicación? ¿Se escuchaban entre ustedes? ¿Sentía que lo escuchaba?



A medida que el **proceso** se vuelve destructivo, la comunicación entre las partes involucradas se va haciendo más difícil, más deficiente y, muchas veces, llega a romperse. Suele ocurrir que las personas involucradas en el conflicto, en vez de hablar entre sí, vayan y hablen de su problema con otras personas ajenas al conflicto. La **comunicación** es una parte fundamental del proceso y es importante trabajar para mejorarla.

Para analizar con más detalle la dinámica del conflicto y la comunicación, que son los elementos que forman parte del proceso, revisemos nuevamente el caso de la Asociación de la colonia Golondrinas de Oriente.

## Analicemos un conflicto



Si lo considera necesario, lea nuevamente en la Revista “Un presidente autoritario en la asociación de la colonia” para que responda las preguntas que aparecen a continuación.

### Primero identifiquemos la dinámica del conflicto

1. Para reconocer el momento en que se inició el conflicto, responda, ¿qué asunto fue el que empezó o causó el conflicto en la asociación?
  - a) El estilo de liderazgo del presidente.
  - b) Algunas personas no quieren que haya elecciones de presidente de la asociación.
  - c) Algunas personas de la asociación quieren que Carmelita sea la presidenta.
  
2. Con el fin de determinar cómo se ha desarrollado el conflicto, es necesario responder la siguiente pregunta: ¿qué hizo que se intensificara el conflicto?
  - a) La asociación está dividida entre los grupos que quieren a Carmelita de presidenta y los que proponen a Jerónimo.
  - b) La asamblea debe decidir si se queda el presidente actual o convoca a elecciones para elegir otro.

- c) Es mayor el número de personas que piensan que el presidente es autoritario y busca su beneficio personal.
3. Finalmente, para conocer el momento actual del conflicto, necesita responder lo siguiente: ¿ha provocado división y **polarización\*** en los grupos que se ven afectados por el conflicto? Sí  No  ¿De qué manera?

---



---



---



---

### Pasemos ahora a revisar la comunicación

4. ¿De qué manera se comunican los integrantes de la asociación?
- No expresan sus opiniones ni sentimientos porque no saben qué piensan los demás.
  - La comunicación es efectiva.
  - Comunican sus preocupaciones a personas ajenas a la asociación.

### Verifique sus respuestas al final de la página.

En efecto, hay algunas ideas, estereotipos o prejuicios de Carmelita, Jerónimo y Josefina que entorpecen la comunicación entre ellos, tales como:

- Temor de ser malinterpretados o por el “qué dirán”.
- Temor de que las propias ideas sean rechazadas por los demás.
- Temor de expresar el propio punto de vista por desconocer y desconfiar de lo que piensan los demás.

1: a; 2: b; 3: Sí se han polarizado los grupos, uno quiere que se quede el presidente, el otro que haya elecciones para elegir a alguien más, y amenazan con dejar la asociación si no ocurre lo que cada grupo quiere. 4: a y c.

\* **Polarización:** Que cada grupo tome una posición extremadamente opuesta al otro, es decir, que se acentúen las diferencias.

¿De qué manera podría mejorarse la comunicación?

---



---

En la siguiente unidad veremos algunas ideas para mejorar la comunicación.



Comparta con otras personas lo que analizó en la actividad anterior y coméntenlo con la persona que los asesora.

Generalmente se piensa que el conflicto es solamente la parte en la que se “desata el pleito” o el momento en que surge la violencia directa entre las personas involucradas. Sin embargo, esta es la etapa en la que el conflicto ha hecho crisis, es decir, es el momento más crítico y visible, resultado de todo un proceso que empezó con anterioridad.

Sobre el tema de la comunicación durante un conflicto, hay mucho que decir, pero sobre todo, hay **habilidades\*** que aprender y desarrollar para mejorar la comunicación y facilitar la resolución no violenta del conflicto. En la siguiente unidad se trabajará más ampliamente sobre estas habilidades comunicativas.



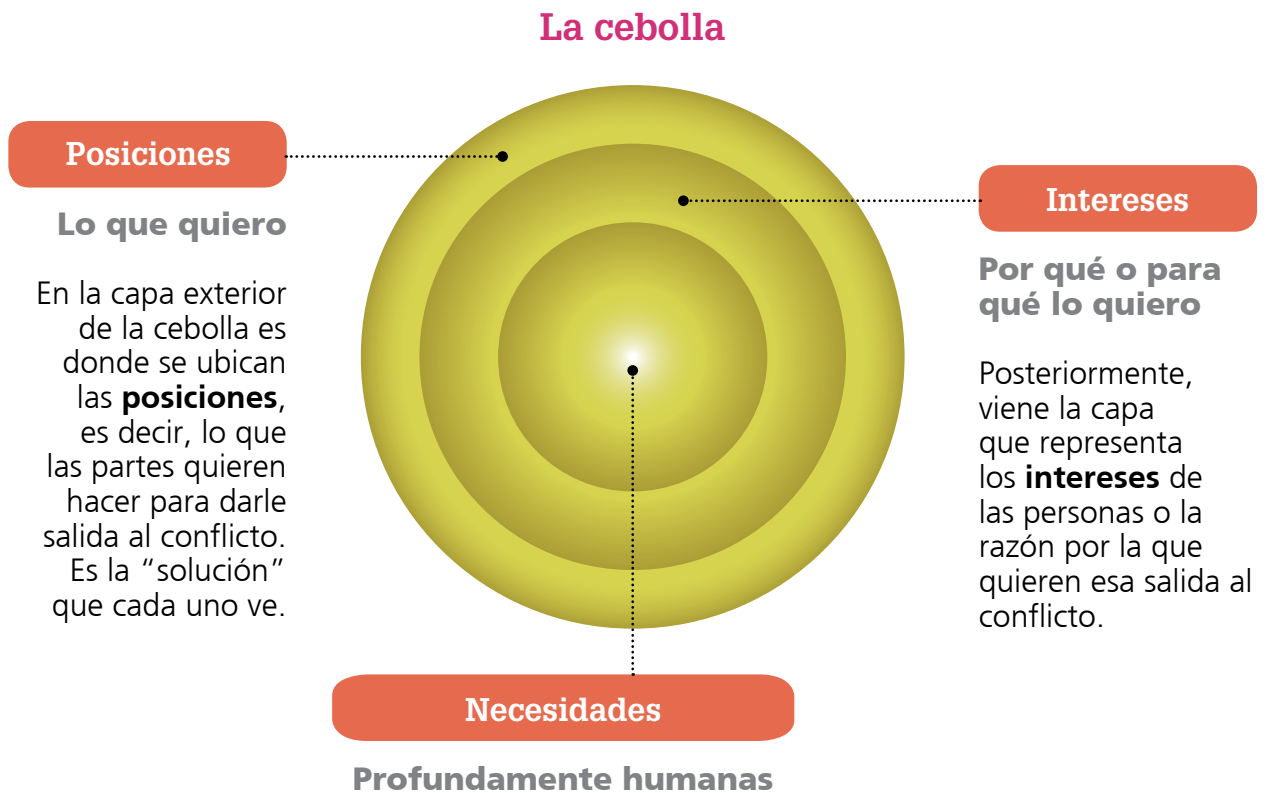
\* **Habilidades:** Capacidad que tiene una persona para hacer o desarrollar algo. En este caso se trata de desarrollar la capacidad para la comunicación.

## El problema

Es evidente que detrás de todo conflicto hay un problema o propósitos que se contraponen, es decir, que las metas o intereses de las personas no son compatibles, pero es importante señalar que en el núcleo o parte central de ese problema hay necesidades humanas elementales que se deben satisfacer.

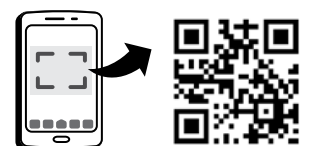
No es fácil llegar de inmediato al núcleo o parte central del problema. Imagina una cebolla; para llegar a su centro es necesario quitar varias capas antes de alcanzar la parte más interna o el núcleo de la cebolla. En el caso de un conflicto, la primera capa, que es la parte más visible, es la posición o postura que toman las personas o los grupos ante el conflicto, que no es otra cosa que la salida o la solución que cada uno quiere porque la considera como la única vía posible.

Para ilustrar la manera de llegar al núcleo del problema, observe la primera capa del esquema de "la cebolla" \* que aparece a continuación.



Finalmente, en el centro de la cebolla, que equivale al núcleo del problema, se encuentran las necesidades profundamente humanas que las partes requieren satisfacer.

\* Basado en "Usando 'La cebolla' como una Herramienta de Análisis".  
Recuperado de <https://bit.ly/2IGqNFZ>





Continuemos con el caso del conflicto en la asociación de la colonia. Si lo considera necesario, puede leerlo nuevamente en su Revista, y después contestar las preguntas.

Revisemos parte por parte para separar las posturas o posiciones (lo que quiero), los intereses (por qué o para qué lo quiero) y las necesidades.

¿Cuál es la postura o la salida que cada grupo le quiere dar al conflicto de la asociación de la colonia?

La postura de un grupo es:

---



---



---



---

La posición del otro grupo es:

---



---



---



---

¿Esas posturas son compatibles?, es decir, ¿es posible que el presidente de la asociación sea ratificado y, al mismo tiempo, sustituido por uno nuevo?

Sí  No

En todo conflicto, las posiciones o salidas preferidas siempre serán contrapuestas o incompatibles, por lo tanto, no es posible resolver un conflicto a partir de las posiciones de las partes.

En el caso de la asociación no es posible hacer al mismo tiempo lo que los dos grupos quieren: ratificar al presidente actual y convocar a elecciones para tener uno nuevo. Y si se hace lo que el primer grupo quiere, el otro grupo no estará de acuerdo, y viceversa; por lo tanto, el conflicto no quedará resuelto con ninguna de esas dos salidas.

¿Cuáles son los intereses de las personas en este conflicto? Escriba en las líneas:  
¿por qué un grupo quiere que continúe el presidente actual?

---



---



---



---

¿Por qué el otro grupo quiere un cambio de presidente?

---



---



---



---

Compare sus respuestas de las dos preguntas anteriores con lo que se señala a continuación, y corríjalas si es necesario.



Las personas que consideran que se debe ratificar al actual presidente, reconocen que ha hecho un buen trabajo en la asociación y les interesa que se siga trabajando como se ha venido haciendo, con una dirección firme para que las cosas marchen bien.

Por su parte, el grupo que quiere que haya elecciones para un cambio en la presidencia reconoce que el actual presidente ha sido muy activo y trabajador, pero no están de acuerdo con su estilo de liderazgo; les interesa que la asociación se dirija de una manera democrática y no autoritaria.

En el fondo de las posturas y los intereses que hemos identificado en el conflicto de la asociación, se encuentran las necesidades. Se trata de necesidades humanas que deben satisfacerse porque son muy importantes en la vida de las personas y los grupos, por ejemplo: seguridad, justicia, libertad, democracia,

necesidad de ser respetadas y de desarrollarse como personas, de pertenecer a un grupo y de tener una identidad como personas o como grupo.

Lea nuevamente las opiniones de Carmelita, Jerónimo y Josefina en torno al conflicto de la asociación. Identifique cuáles son sus preocupaciones o lo que más les importa ante la situación que están viviendo.

¿Cuál es la necesidad del grupo que quiere convocar a elecciones? (Esta se encuentra expresada en la preocupación de Carmelita).

---

---

---

---

---

¿Cuál es la necesidad del grupo que quiere ratificar al presidente actual? (Esta se manifiesta en la preocupación de Jerónimo).

---

---

---

---

---

¿Cuál es la necesidad que hay entre quienes pudieran no tener una opinión definida, como en el caso de Josefina? (Esta se refleja en lo que Josefina considera como lo más importante).

---

---

---

---

---

Después de analizar parte por parte este conflicto, es posible llegar a **identificar la necesidad que ambos grupos comparten**: lograr ponerse de acuerdo para que se vuelvan a unir, y hacer que la asociación funcione bien. Es claro que esta preocupación por que la asociación siga marchando, se debe a que solo de esa manera se logrará beneficiar a todas las personas que habitan en la colonia.

¿Cree que sea posible trabajar para que los dos grupos que se encuentran en conflicto logren satisfacer sus necesidades?

Sí  No

¿Cree que las únicas alternativas posibles para satisfacer esas necesidades sean ratificar al presidente actual o convocar a elecciones?

Sí  No

En la Unidad 4 volveremos a revisar este caso y resolver el conflicto de una manera creativa.

Ahora, tratemos de poner en práctica el análisis del conflicto; recuerde una situación problemática en la familia, el trabajo o la comunidad, en la que pueda identificar el núcleo o centro del problema.

### Breve descripción del problema

¿Quiénes intervinieron?

---

---

---

---

---

---



¿Qué intereses tenían las partes enfrentadas?

---



---



---



---

¿Qué necesidades querían cubrir?

---



---



---



---

¿Quiénes se enfrentaron?

---



---



---



---

¿Qué quería una parte?	¿Para qué?	¿Qué quería la otra parte?	¿Para qué?
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>

Como se dio cuenta, al analizar el conflicto descubrió la causa real que lo provocó.



Comente con las personas del Círculo de estudio cómo realizó el análisis del conflicto anterior.

Para llegar a identificar cuál es ese núcleo o centro del problema es necesario ver más allá de las posiciones y los intereses que manifiestan las personas involucradas en el conflicto. De allí que sea fundamental analizar a fondo el problema y llegar hasta las necesidades más profundamente humanas que hay detrás de esas posiciones e intereses.

Si se llega a identificar cuáles son las necesidades de las personas o de los grupos en conflicto, se podrá avanzar más fácilmente hacia la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de ambas partes y que sean acordadas por ellas.





1. Relacione con una línea la frase de la izquierda con las opciones de la derecha que expresan una idea correcta acerca de lo que es el conflicto.

**El conflicto  
es...**

a) parte de las relaciones entre las personas.

b) una competencia en la que gana el más fuerte.

c) la "gota que derrama el vaso".

d) una situación que surge cuando una o más personas tienen necesidades opuestas.

e) una oportunidad para transformar las condiciones violentas que lo causan.

f) una piedra en el camino a la que hay que "sacarle la vuelta".

g) un reto para crecer.

h) una señal que indica que habrá violencia.

i) posible de resolverse sin violencia.

2. Seleccione con una  las opciones correctas. Cuando un conflicto se resuelve de manera no violenta, es posible...

- a) establecer relaciones más positivas con las demás personas.
- b) transformar las condiciones de injusticia que dieron origen al conflicto.
- c) evitar que sucedan nuevos conflictos entre las personas.
- d) aprender a ganar los conflictos.

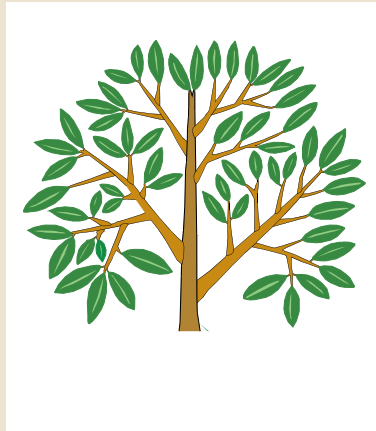
3. En el recuadro del paréntesis escriba el número de la imagen del árbol que representa a cada uno de los siguientes conflictos:

- a) Conflicto aparente (falso conflicto)
- b) Conflicto real
- c) Conflicto latente (que no se nota)

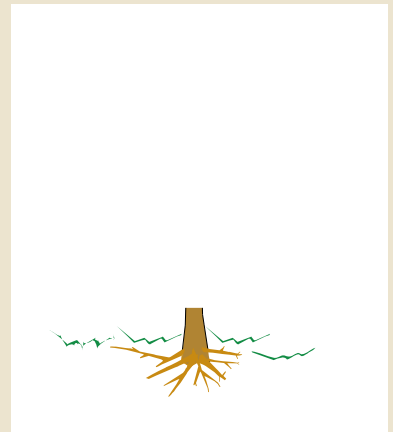
I.



II.

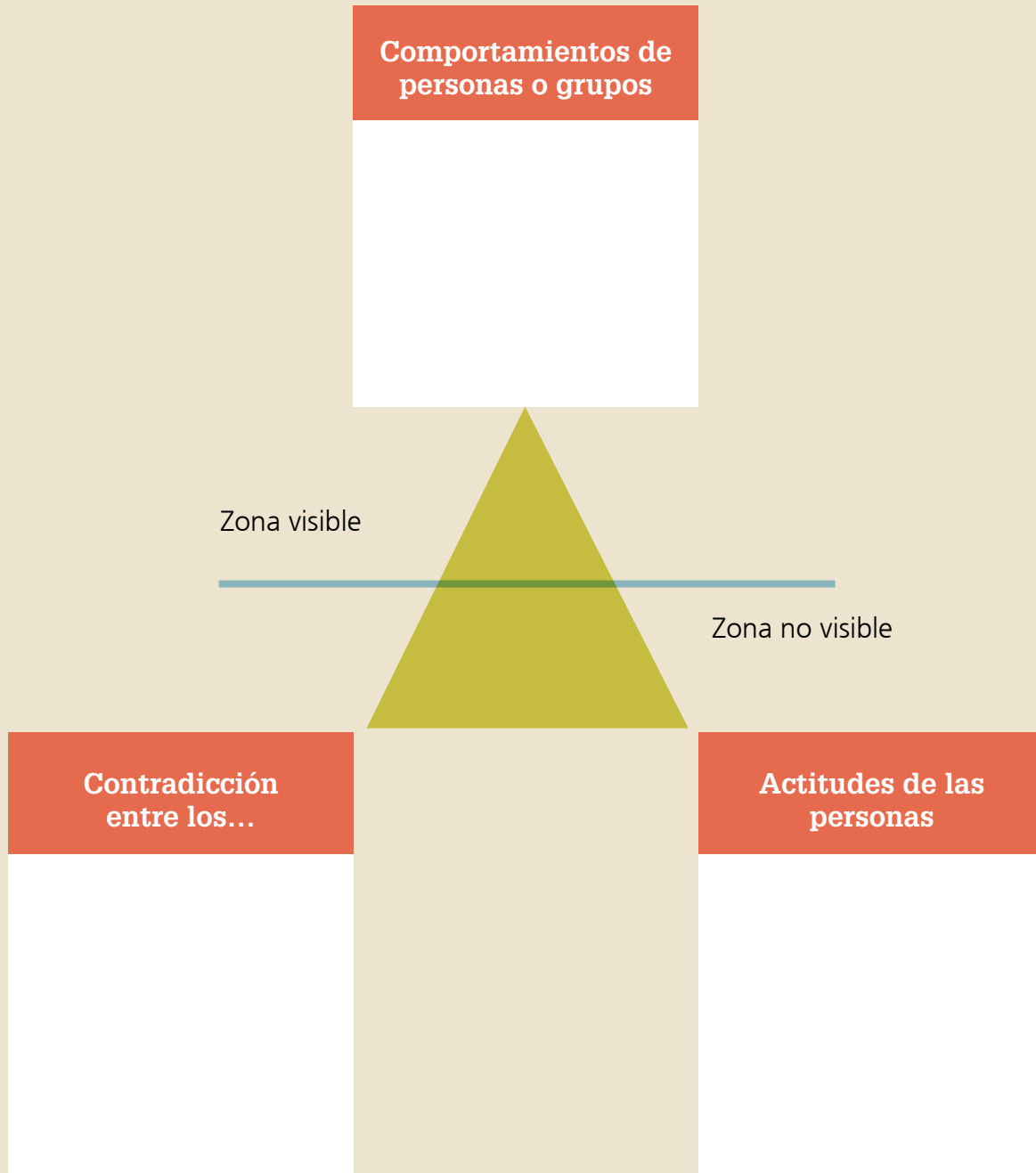


III.



4. En el esquema escriba los elementos que faltan en la pirámide del conflicto.

### La pirámide del conflicto



5. Seleccione con una ✓ las opciones correctas. Son elementos de un conflicto que se deben analizar para encontrar las mejores soluciones:

- a) las personas involucradas
- b) el proceso del conflicto
- c) el problema
- d) los tres anteriores
- e) ninguno de los anteriores

6. Lea los enunciados y escriba el conflicto de que se trata pero separándolo de las personas involucradas. Observe el ejemplo.

Tenía que ser Juan el que llegara tarde; es un impuntual.

El problema es la impuntualidad.

a) Laura es una irresponsable, nunca cumple con sus obligaciones.

---

b) Cómo espera que le crean, si todo el mundo sabe que es un mentiroso.

---

c) Así son los que vienen del otro lado, por eso no los queremos aquí.

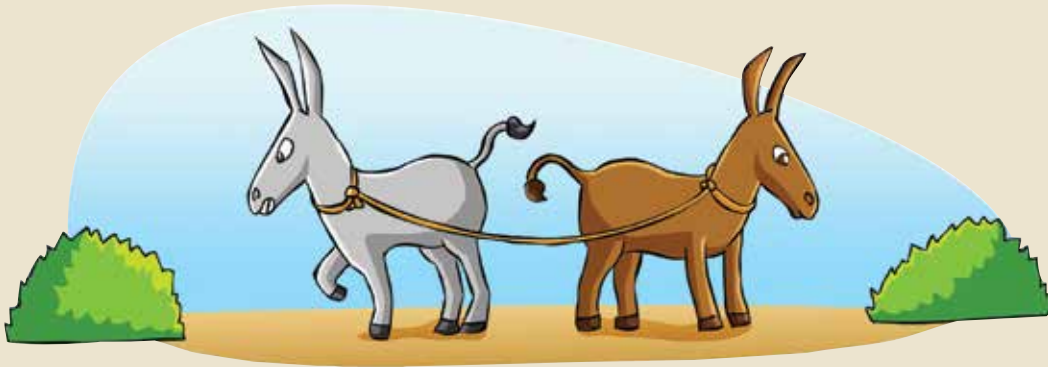
---

7. Observe la secuencia de imágenes que aparece a continuación.\*  
Escriba en el primer renglón el título que quiera darle a esta historia. Después de cada ilustración describa lo siguiente:

- Cada parte del conflicto, señalando quiénes están involucrados.
- Cuál es el problema.
- Cuáles son sus propósitos o metas.
- El proceso que van siguiendo.
- El resultado.

**Título:**

---

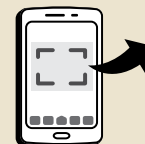


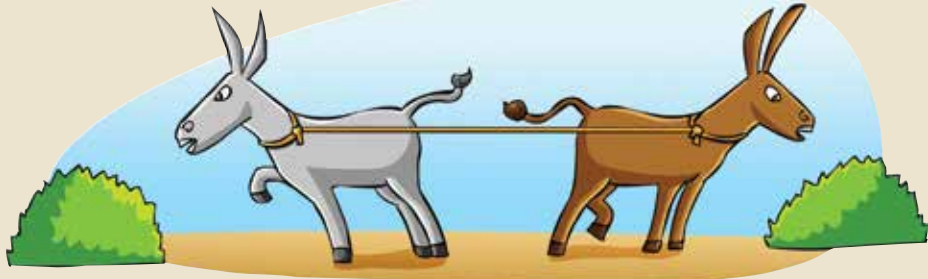
---

---

---

\* Lederach, Juan Pablo y Marcos Chupp, ¿Conflicto y violencia?  
¡Busquemos alternativas creativas! Recuperado de <https://bit.ly/2lywbLA>

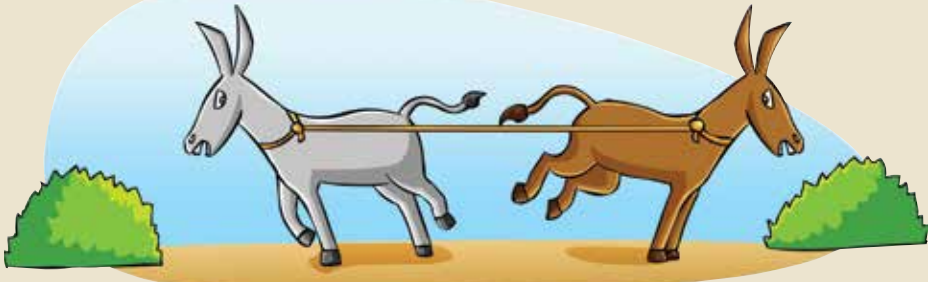




---

---

---



---

---

---



---

---

---






---



---



---




---



---



---

## Respuestas:

1. Debió unir la frase con los incisos: *a, d, e, g, i*.
2. Las respuestas correctas son *a* y *b*.
3. Las respuestas correctas son: *a) 2; b) 1; c) 3*.
4. Los elementos que debió escribir en la pirámide son: Comportamientos, Contradicción y Actitudes.
5. Las respuestas correctas son: *a, b, c*; o bien, la opción *d*.
6. Los problemas son: *a)* el incumplimiento de las obligaciones, *b)* la falta de credibilidad y *c)* la falta de aceptación de otras formas de ser o comportarse.
7. El título puede variar pero están involucrados dos burros, su meta es comer, el problema es que cada uno quiere dirigirse hacia el montón de paja que tiene a la vista, pero no pueden porque están amarrados; durante el proceso, primero forcejean, y mientras más lo hacen, menos pueden alcanzar la meta; finalmente deciden negociar y colaborar, primero caminan hacia la paja que está a la izquierda, y después, hacia la que está a su derecha. El resultado: ¡una abundante comida para los dos!

# Unidad 3

## Herramientas para responder de manera noviolenta ante los conflictos

### Propósito

En esta unidad podrá identificar y desarrollar algunas habilidades, recursos o herramientas que le permitan responder de manera noviolenta ante el conflicto, y fomentar su práctica en las relaciones interpersonales.

### Contenido de la unidad

#### Tema 1. Estilos de resolución de conflictos

- ¿Cómo respondo al conflicto?
- Diferentes formas de responder ante el conflicto

#### Tema 2. Autoestima y poder

- Autoestima y empoderamiento
- Los niveles de autoestima
- El poder que transforma

#### Tema 3. La confianza, la comunicación y la cooperación

- Primer eslabón: la confianza
- Segundo eslabón: la comunicación
- Tercer eslabón: la cooperación

### Autoevaluación





## Tema 1

# Estilos de resolución de conflictos

Cada persona acostumbra responder de cierta manera o asumir una actitud determinada ante los conflictos; sin embargo, algunas de estas formas son violentas o destructivas y provocan que solo haya perdedores o un solo ganador, mientras que otras son noviolentas y permiten que ambas partes enfrentadas en el conflicto puedan ganar; o mejor aun, ganar y convertirlo en una oportunidad para transformar las condiciones que lo originan.

### ¿Qué queremos lograr?

Reconocer cómo respondemos ante los conflictos que se nos presentan en la vida cotidiana, valorar los recursos que hemos adquirido para enfrentarlos de manera noviolenta y tener la capacidad de transformarlos.

### ¿Cómo respondo al conflicto?



Seguramente, alguna vez tuvo un conflicto con una persona o grupo de personas que resolvió de manera positiva o noviolenta.

Piense en ello y escriba brevemente con quién lo tuvo y cuál fue el problema que lo causó.

---



---

¿Cómo respondió a ese conflicto?

---



---

¿Qué considera que le ayudó a responder a ese conflicto de manera positiva o noviolenta?

---



---

¿Cómo resolvieron el problema que les llevó a ese conflicto?

---



---



Plantee estas mismas preguntas a otras personas y comenten sobre sus respuestas o estilos de comportarse ante el conflicto y lo que les ha funcionado, y que consideren necesario e importante para aplicarlo en otros conflictos.

Escriba “eso” que les ha funcionado y que es importante aplicar en otros conflictos para poder resolverlos de manera positiva o noviolenta.

---



---



---

“Eso” que a algunas personas les ha funcionado para enfrentar los conflictos de manera positiva o noviolenta son los recursos que han aprendido a desarrollar y de que disponen para resolver un problema; así como de los procedimientos que siguen para lograrlo y de la capacidad o habilidad que tienen para hacerlo. En este módulo, estos recursos son conocidos como **herramientas o técnicas para responder al conflicto**.

Seguramente, entre esas herramientas o técnicas que las personas han aprendido a desarrollar para responder al conflicto, hay algunas muy buenas que no dependen de la fuerza o de la violencia, sino que van asociadas a **estilos cooperativos o de colaboración ante el conflicto**.

A lo largo de esta unidad revisaremos algunas técnicas o herramientas asociadas a respuestas positivas ante el conflicto, que nos ayuden a trabajarlo, resolverlo y transformarlo. Iniciaremos analizando cuáles son los estilos o formas en que se acostumbra responder al conflicto.



Piense en la forma en que usted y otras personas responden ante los conflictos que se les presentan y márkuelos con una ✓; los comportamientos pueden ser diversos.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Con agresividad | <input type="checkbox"/> Con violencia   |
| <input type="checkbox"/> Sin agresividad | <input type="checkbox"/> Colaborando     |
| <input type="checkbox"/> Dialogando      | <input type="checkbox"/> Con resignación |
| <input type="checkbox"/> Con evasión     | <input type="checkbox"/> Sin defenderme  |

Los comportamientos ante los conflictos los podemos relacionar con las reacciones que tienen algunos animales. Complete las frases que vienen a continuación, después de leer el ejemplo.

Yo actúo en un conflicto como... un avestruz.

Porque...

esconde la cabeza ante algún peligro y yo también trato de esconderme para  
evitar el conflicto.

Yo actúo en un conflicto como... \_\_\_\_\_

Porque...

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

He visto alguna persona actuar ante un conflicto como... \_\_\_\_\_

Porque...

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Conozco otra persona que actúa ante un conflicto como... \_\_\_\_\_

Porque...

---



---

Ahora compare estas diferentes formas de actuar y piense cuáles son las ventajas y desventajas de cada una de ellas. Utilice la siguiente tabla para escribirlas.



Manera de actuar ante el conflicto	Ventajas	Desventajas

Como ha observado, cada persona responde de manera diferente ante un conflicto, ello depende de su experiencia, historia de vida y personalidad; es decir, cada una tiene un estilo propio, aunque el más recomendable es el estilo cooperativo y colaborativo como veremos más adelante.

¿Sabe qué estilo de respuesta tiene ante un conflicto? Para reconocerlo, en su Revista lea y dé respuesta al texto "Refranes". Después responda las preguntas.

¿En cuál de los cinco estilos obtuvo mayor cantidad de puntos?

---

¿Cree que ese es efectivamente el estilo con el que tiende a responder ante los conflictos?

Sí  No

Si considera que no lo es, escriba cuál es el estilo con el que más frecuentemente responde a los conflictos que se le presentan.

---

Escriba las ventajas y desventajas de su estilo personal de respuesta al conflicto:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

## Diferentes formas de responder ante el conflicto



Para  
saber más

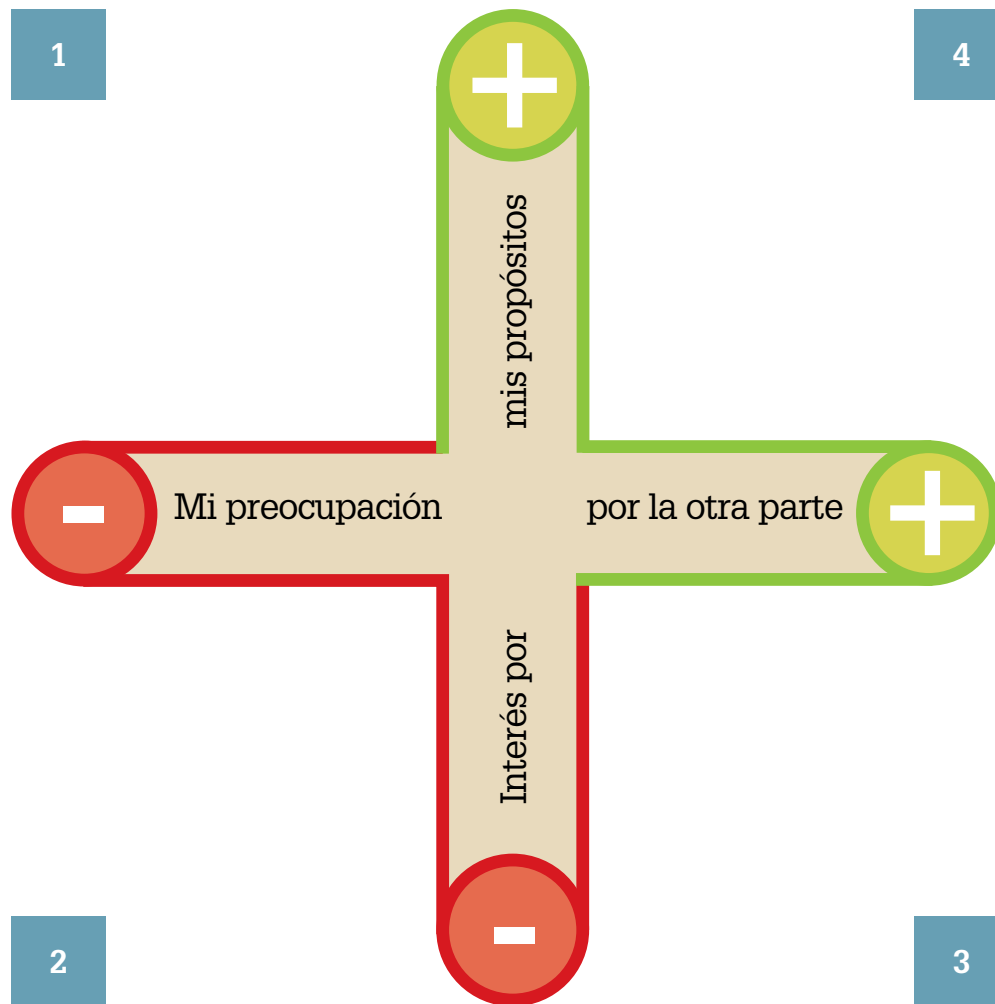
Observe el esquema “Estilos de respuesta ante el conflicto”, en el que se representan los siguiente aspectos:

- El interés por los propios propósitos.
- La preocupación por la otra parte (las otras personas o grupos).



Observe que el cruce de los dos aspectos antes mencionados forma cuatro cuadrantes que expresan diferentes estilos de resolución de conflictos; por ejemplo, el primer cuadrante (en el que se cruzan las líneas roja y verde) se interpretaría de la siguiente forma: Mi interés por lograr mis propósitos es alto y mi preocupación por la otra parte (las otras personas o grupos) es baja.

### Estilos de respuesta ante el conflicto



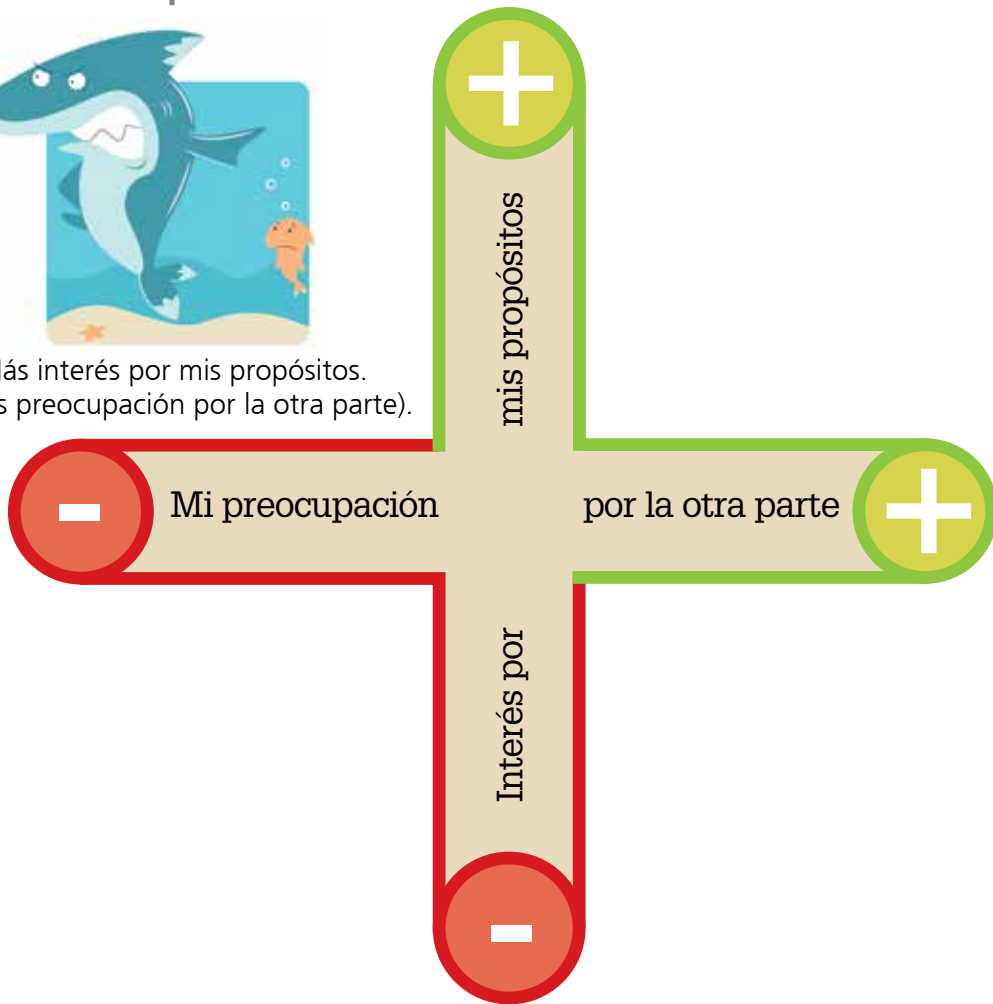
En los siguientes esquemas se muestran los diferentes estilos de respuesta ante el conflicto. En cada estilo aparece la figura de un animal, cuyas características se han hecho coincidir popularmente con ese estilo. Es decir, al tiburón se le ha atribuido la agresividad; a la tortuga, el temor; al oso (en este caso, por ser de peluche), la docilidad; al búho, saber calcular las cosas antes de decidir, y a la hormiga, la laboriosidad, aunque esto no sea siempre totalmente exacto. Quizá usted conozca o sepa de otros animales a los que se les atribuyan las mencionadas características.

Cuando **es muy alto** el interés por lograr **los propios propósitos**, mientras que la **preocupación por la otra parte es muy baja o nula**, la respuesta ante el conflicto es **competir** para imponer la propia solución al problema. La posición de la persona es **“yo gano-tú pierdes”**, sin importar el daño que se ocasione a la otra parte, por ello está representado con un tiburón, como se observa en el esquema siguiente.

### Competir



(Más interés por mis propósitos.  
Menos preocupación por la otra parte).



¿Recuerda un conflicto en el que haya ganado, y la otra persona, perdido; o en el que la otra persona haya ganado, y usted, perdido? Describa brevemente lo que pasó.

---



---



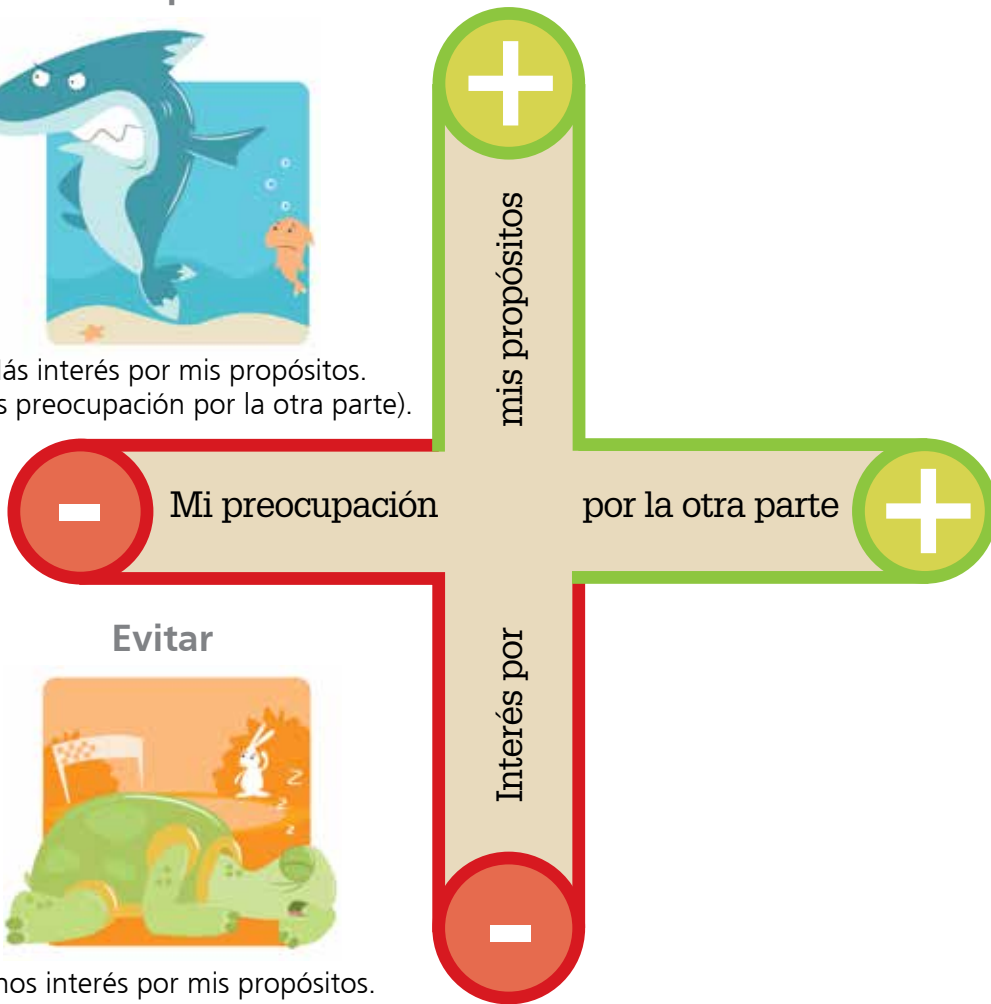
---

Si el interés por lograr los propósitos es muy bajo, y la preocupación por la otra parte también es baja o nula, la respuesta ante el conflicto es **evitar** o evadirlo. La posición que adopta la persona es **"yo pierdo-tú pierdes"**. Este estilo puede significar que hay indiferencia o temor por defender las propias metas y desinterés o miedo de la otra persona, por ello trata de protegerse, como la tortuga que se esconde en su caparazón. Observe en el esquema la parte de color naranja.

### Competir



(Más interés por mis propósitos.  
Menos preocupación por la otra parte).



### Evitar



(Menos interés por mis propósitos.  
Menos preocupación por la otra parte).

En su familia, trabajo, comunidad o colonia, ¿ha tenido algún conflicto en el que, por indiferencia, temor o por no molestar a la otra persona, dejó de defender lo que pensaba o quería? Explique brevemente esta situación.

---



---

Cuando es muy grande la preocupación por la otra parte, y hay la disposición a dejar de lado o sacrificar el logro de las propias metas con tal de no ofender a la otra persona y mantener una buena relación, entonces la respuesta al conflicto será **acomodarse** o someterse a la voluntad de la otra persona o grupo. La posición que se adopta en este caso es **"yo pierdo-tú ganas"**. La imagen del osito de peluche representa este estilo que busca estar bien con la otra persona y sentirse aceptada por ella. Esto se puede observar en el cuadro amarillo.



¿Ha vivido un conflicto en el que tuvo que soportar lo que decía la otra persona y aceptarlo, con tal de estar bien con ella? ¿Cómo fue?

---



---

Cuando se presenta un conflicto en el que es sumamente importante lograr la propia meta, e igualmente importante es la relación o la preocupación por la otra persona, entonces se buscará **colaborar** o cooperar con ella. En este caso se adopta la posición **"yo gano-tú ganas"**, porque se trata de que ambos aspectos, la relación y las metas, se logren al cien por ciento. Esto significa que las personas o los grupos en conflicto deberán quedar plenamente satisfechos con la solución al problema. Este estilo cooperador se puede representar con la imagen de las hormigas. Observe en el esquema el cuadro verde claro.

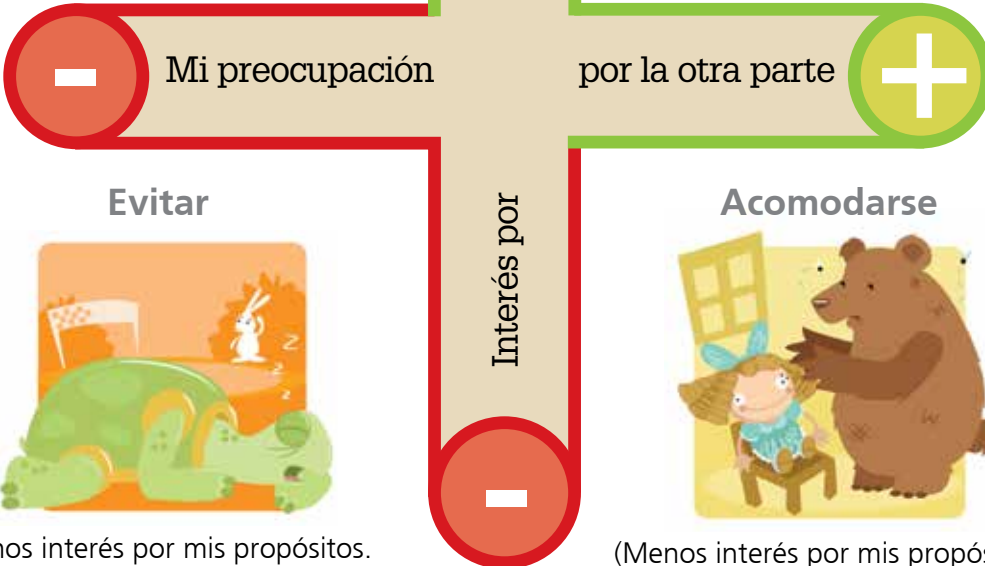
### Competir



(Más interés por mis propósitos.  
Menos preocupación por la otra parte).

### Colaborar

(Más interés por mis propósitos.  
Más preocupación por la otra parte).



### Evitar



(Menos interés por mis propósitos.  
Menos preocupación por la otra parte).

### Acomodarse



(Menos interés por mis propósitos.  
Más preocupación por la otra parte).

No es fácil responder de manera cooperativa y tener la disposición a colaborar con la persona o el grupo que consideramos opositor o enemigo. Sin embargo, si se le da importancia a la relación con la persona y al logro de metas, entonces se buscará la manera de **negociar** para conseguir, al menos, acercarse a la meta original y no dañar la relación. Esto significa que la posición es también **"yo gano-tú ganas"**, aun cuando no sea al cien por ciento como en la respuesta cooperativa, puesto que ambas partes deben ceder en algo. Este estilo negociador podría compararse con el del búho, ya que a este animal se le atribuyen características como saber calcular muy bien antes de decidir algo; es sabio y precavido. Observe en el esquema el cuadro azul.



Tenga en cuenta que la **negociación**...

- Es un proceso de toma de decisiones donde ambas partes o personas ceden y ganan a la vez.
- Es la interacción entre dos personas o partes donde se busca mejorar resultados, por lo que se requiere disposición, apertura a escuchar y a dialogar de manera clara y eficaz, así como ser flexible ante los puntos de vista de la otra persona.
- Requiere respeto y honestidad entre las partes o personas.
- Consiste en encontrar caminos para la solución de los conflictos que se presentan y ayuda a abrir posibilidades creativas y diversas.

Es el paso previo para llegar a acuerdos y respetarlos.

¿Recuerda haber tenido un conflicto en el que tanto usted como la otra persona hayan quedado completamente satisfechas con la solución que le dieron al problema? Explique brevemente cómo lo hicieron.

---

---

---

No podemos afirmar que un estilo de los anteriores sea mejor que los otros, pero siempre habrá uno más apropiado, según el conflicto de que se trate y el contexto o las condiciones en las que tenga lugar. Por lo tanto, lo que nos permite saber cuál estilo es el más apropiado es la importancia de la relación presente y futura de las partes en conflicto y de los propósitos de ambas.

Cuanto más importantes sean la relación y los propósitos, más importante será responder de manera cooperativa o, por lo menos, negociar con la otra parte. Por ejemplo, si se trata de un conflicto en la familia, entre amistades, en el trabajo o entre grupos de una misma organización, estos dos estilos permiten evitar las consecuencias destructivas que puede tener el conflicto y fortalecer las constructivas. De allí que sea importante aprender a *negociar* y a *colaborar*. Por otra parte, cuando se trata de transformar las condiciones que causan el conflicto, la única manera de lograrlo será mediante la *cooperación*.

## Tema 2

# Autoestima y poder

El estilo con el que respondemos con más frecuencia ante los conflictos guarda una relación muy estrecha con la autoestima y el empoderamiento. Solamente cuando las personas han desarrollado ambas, están en condiciones de responder al conflicto sin recurrir a la violencia y sin ser víctimas de esta.

### ¿Qué queremos lograr?

Revisar el papel que juegan la autoestima y el empoderamiento en cualquier conflicto, así como la manera de desarrollarlos y fortalecerlos para estar en condiciones de responder ante el conflicto de manera noviolenta.

## Autoestima y empoderamiento



Marque con una **X** la opción correcta.

1. Cuando una niña o un niño no recibe cariño, afecto o aprecio por parte de las personas con quienes convive, ¿cómo cree que suele ser su relación con otros menores o personas adultas? Puede seleccionar varias opciones.

a) Agresiva

b) Tímida

c) Afectuosa

Otra; ¿cuál? \_\_\_\_\_



2. ¿Cómo sabe cuando una persona tiene poder? Puede seleccionar varias opciones.

Porque...

- a) es capaz de hacer algo.
- b) ejerce su autoridad o dominio sobre otras personas.
- c) decide por las demás personas.


Otra; ¿cuál? \_\_\_\_\_

3. Cuando hay dos personas o grupos enfrentados por un conflicto, generalmente...

- a) ambas partes se confrontan para ejercer el poder.
- b) una de las partes interviene en el conflicto con más poder que la otra.
- c) ninguna de las partes ejerce su poder durante el conflicto.


4. ¿Qué resultado tiene un conflicto cuando una de las partes es más poderosa que la otra?

- a) Gana la persona que tiene el poder, y la otra pierde.
- b) Hay abuso de poder.
- c) Se impone la persona con menos poder.


Otra; ¿cuál? \_\_\_\_\_

**Verifique sus respuestas al final de la página.**

1: a, b; 2: Cualquier opción es válida porque corresponde a su experiencia; 3: b; 4: a, b.

La **autoestima** tiene que ver con el aprecio, la autovaloración y seguridad de la persona en sí misma. Del aprecio o el afecto que recibe una persona depende su autoestima, la cual a su vez determina su manera de relacionarse con las demás personas.

Cuando se presenta un conflicto, una persona que tiene una “alta autoestima” valora y defiende su punto de vista; en cambio, cuando la persona tiene una “baja autoestima” puede creer que su punto de vista no es importante y suele hacer lo que las otras personas le dicen.

El término **empoderamiento** significa adquirir poder y se relaciona con la confianza en las propias capacidades, acciones y decisiones que se toman, en el poder dirigir la vida propia y responsabilizarse de ella.

Todas las personas tenemos y ejercemos el poder en nuestra vida, como madre, padre, hermano, hermana, hijo, hija, trabajador, etcétera. El poder tiene que ver con la capacidad para actuar y tomar decisiones, ya sea en beneficio personal o de un grupo.

Cuando el poder se ejerce para dominar y someter a las personas, imponer su autoridad, privarlas de sus bienes o derechos o inculparlas injustamente, se le conoce como abuso de poder. Cuando esto sucede, es muy difícil lograr respuestas no violentas ante el conflicto.

En un conflicto, el poder que ejerce una de las partes enfrentadas es generalmente mayor que el de la otra, ya sea porque tiene mayor fuerza física, más recursos, mayor información o conocimientos sobre un asunto o tema determinado, mayor jerarquía, rango o control político, etcétera. En estos casos es importante el empoderamiento de las personas o grupos más vulnerables, para que puedan negociar o enfrentar el conflicto de mejor manera.

Sin embargo, hace falta revisar paso a paso la relación autoestima-poder para comprender mejor su significado y el papel que juegan en el conflicto.



Cápsula  
informativa

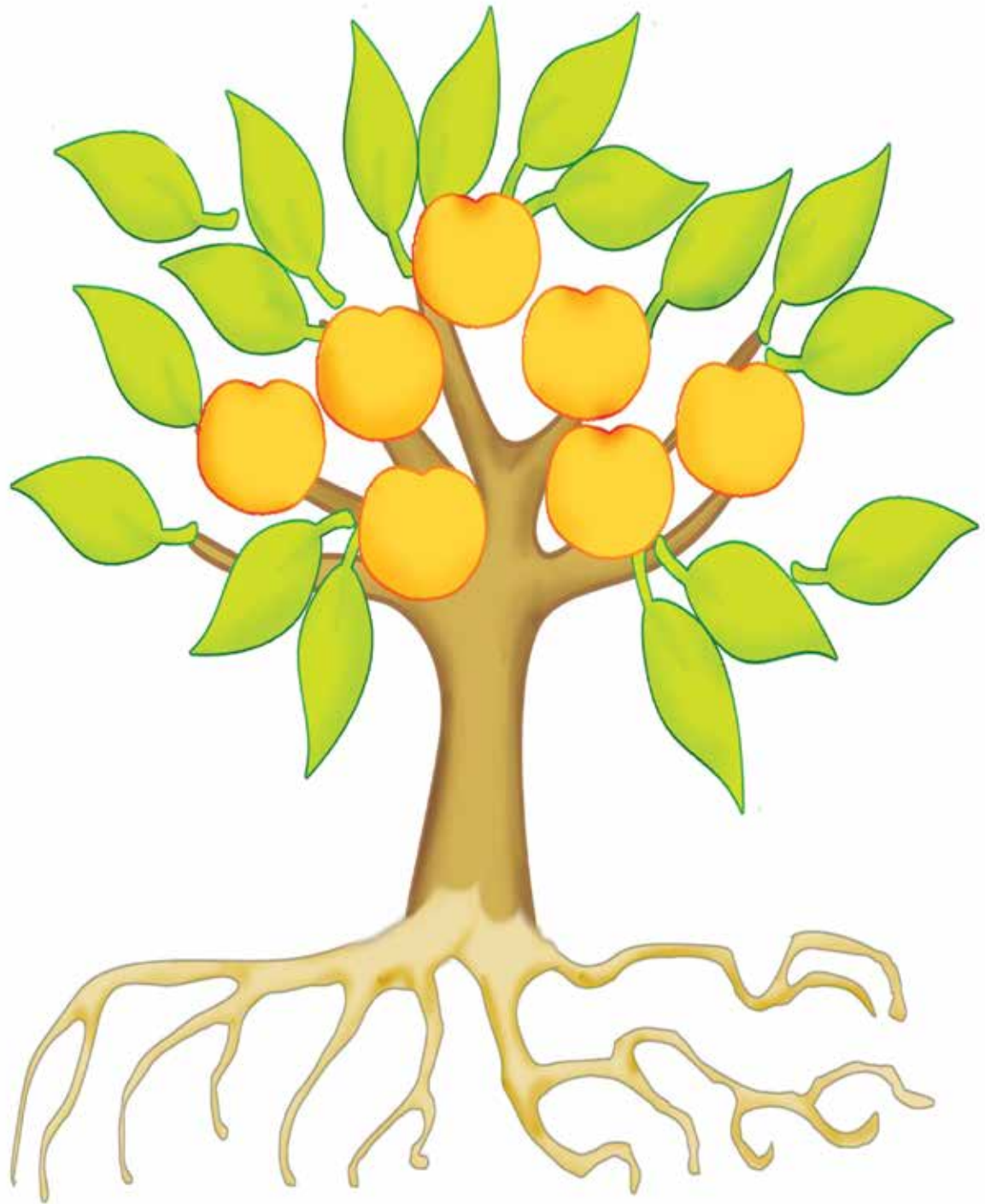
Una respuesta defensiva o violenta ante un conflicto tiene más que ver con un problema de falta de valoración o aprecio de la persona, que con una reacción ante lo que la otra parte dijo o hizo. Este aprecio no es otra cosa que el reconocimiento y la valoración de las cualidades y aptitudes que toda persona tiene, es decir, su autoestima.

Reflexiono  
sobre la  
realidad

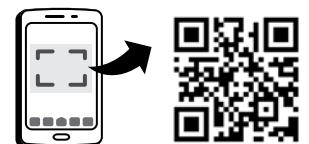
Realice esta reflexión siguiendo cada uno de los cinco pasos:

1. Observe el árbol que aparece en la siguiente página.
2. Piense en las cualidades y capacidades que tiene y escríbalas en las raíces del árbol.
3. Piense en las cosas positivas que sabe hacer y que ha hecho. Escríbalas en las ramas.
4. Piense en sus triunfos, logros y éxitos a lo largo de su vida. Escríbalos en las hojas y frutos del árbol.
5. Muestre su árbol a sus compañeras y compañeros del Círculo de estudio o a otras personas; pueden ser de su familia o amistades. Pídeles que agreguen algo más a las raíces de su árbol, a las ramas y a los frutos, de acuerdo con lo que conocen de usted.

## Mi árbol\*



\* Dinámicas grupales. (2018). Juegos y dinámicas de grupos. Talleres de integración de equipos. Conjunto de técnicas creativas para grupos. Cursos y artículos. Recuperado de <https://bit.ly/2ktX8jf>



Responda las siguientes preguntas sobre la actividad que realizó.

¿Cree que se valora o reconoce lo suficiente sus cualidades?

Sí  No

¿Cree que sea presumir o ser egoísta decir cosas positivas de usted?

Sí  No

¿Por qué?

---

---

---

---

Las personas a las que mostró su árbol, ¿agregaron muchas cosas que no había valorado?

Sí  No

Explique cómo se sintió al realizar esta actividad.

---

---

---

---



Lea en su Revista el texto "La autoestima". Después, responda las siguientes preguntas.

1. Seleccione las opciones que, de acuerdo con el texto, se refieren a lo que es la autoestima.

a) Sentirnos capaces.

b) Tener confianza y respeto en nosotros mismos.

c) Sentirnos capaces para enfrentar la vida.

d) Sentirnos con derecho a ser felices.

e) Aceptar que no somos valiosos como personas.

2. Cuando una persona tiene una alta autoestima...

a) Establece relaciones enriquecedoras.

b) Trata en todo momento de complacer a los demás.

c) Trata a los demás con respeto.

d) Enfrenta las adversidades.

e) Vive con alegría.

3. Cuando una persona tiene baja autoestima...

a) Es muy sensible a la crítica de las otras personas.

b) Trata de lograr la aceptación de los otros.

c) Trata de complacer a los demás.

d) Reconoce que tiene derecho a ser feliz.

e) No puede reconocer sus capacidades y logros.

**Verifique sus respuestas al final de la página.**

1: a, b, c, d; 2: a, c, d, e; 3: a, b, c, e.



Comparta con otras personas de su Círculo de estudio, amistades o familiares lo que le pareció más importante del texto que leyó en la Revista, y reflexionen juntos acerca de la importancia de la autoestima.

## Los niveles de autoestima

De acuerdo con lo que hemos venido revisando, es importante tener una autoestima alta o aceptable para estar en condiciones de responder al conflicto de manera no violenta. Pero, ¿qué puede pasar si una persona tiene una falsa autoestima, o bien, una autoestima baja?



Imagine a una persona que tiene una autoestima baja, es decir, que cree que no sabe, que no puede o es incapaz de hacer bien las cosas; que no es importante, que nada le sale bien o es insegura, ¿de qué manera cree que responderá esa persona?

---



---



Ahora imagine a una persona que tiene una falsa autoestima, es decir, que cree que siempre tiene la razón, que solo ella sabe hacer bien las cosas, que está bien y todas las demás personas están mal, se burla de otros y es egoísta. ¿De qué manera cree que responda esta persona ante un conflicto?



¿Cómo cree que actuaría una persona cuando se enfrenta ante un conflicto, según su nivel de autoestima? Coloque una **X** en la columna que corresponda.

Persona ante un conflicto	Baja autoestima	Alta autoestima	Falsa autoestima
a) Actúa de manera impositiva.			
b) Se ve a sí misma como el problema.			
c) Evita todo tipo de confrontación.			
d) Ve el problema independientemente de la persona involucrada.			
e) Ve a la otra persona como el problema.			
f) Actúa de manera pasiva.			
g) Actúa de manera arrogante.			
h) Se acepta a sí misma y sabe respetar a los demás.			
i) Actúa de manera noviolenta.			

**Verifique sus respuestas al final de la página.**



El papel que juega la autoestima en las relaciones personales, así como en la manera de responder ante el conflicto, es fundamental. De allí la importancia de fortalecerla. Para ello, lea en su Revista el texto “Los seis pilares de la autoestima”. Después, resuelva el ejercicio siguiente.

Baja autoestima: *b, c, f*; Alta autoestima: *d, h, i*; Falsa autoestima: *a, e y g*.



Relacione con una línea cada uno de los pilares de la autoestima con su significado.

Pilares de la autoestima	Significado
1. La práctica de vivir conscientemente se refiere a...	a) valerme por mí mismo/a, ser quien soy, ser auténtico/a.
2. La práctica de aceptarse a uno mismo se refiere a...	b) asumir las consecuencias de mi conducta y de mi bienestar.
3. La práctica de la responsabilidad se refiere a...	c) cumplir con mis compromisos y generar confianza en los demás.
4. La práctica de la autoafirmación se refiere a...	d) valorarme y asumir un compromiso conmigo mismo/misma.
5. La práctica de vivir con un propósito se refiere a...	e) tener presentes mis actos, motivaciones, valores y propósitos.
6. La práctica de la integridad se refiere a...	f) tener metas y actuar para conseguirlas.

**Verifique sus respuestas.**

1: e; 2: d; 3: b; 4: a; 5: f; 6: c.



Comparta los resultados de la actividad anterior con otras personas; comenten en qué nivel de autoestima se ubican y lo que podrían hacer para lograr una autoestima elevada o aceptable, es decir, ni baja ni exagerada.

## El poder que transforma

También el *poder* juega un papel fundamental en las relaciones entre las personas y entre los grupos, especialmente en situaciones de conflicto. Cuando hacíamos el análisis de las personas como parte integrante del conflicto, señalamos que era necesario conocer el poder y la influencia que tienen unas personas sobre otras. Esto se debe a que, generalmente, una de las partes enfrentadas en el conflicto ejerce mayor poder que la otra, es decir, hay desequilibrio en el poder.



Ahora vamos a reflexionar sobre lo que sucede cuando alguien se enfrenta al poder de otra persona y cuando experimenta el propio poder que tiene sobre alguien. Para ello, pida a la persona que le asesora o a un familiar que le lea, muy pausadamente, el texto "El gato y el ratón" de su Revista; después, conteste las siguientes preguntas:

¿Cómo se sintió cuando era ratón?

---



---



---



---

¿Cómo se sintió cuando fue gato?

---

---

---

---

¿Qué sintió al haber sido ratón y después gato?

---

---

---

---

Cuando hay desequilibrio en el poder de las personas o los grupos en conflicto, es necesario reequilibrarlo para evitar salidas violentas. Esto significa que la persona o grupo que se encuentra en desventaja debe “empoderarse”, es decir, ejercer el poder que debe darle una alta autoestima y la seguridad de las personas en sí mismas.

También **la noviolencia es fuente de poder** para las personas que se encuentran en situación de desventaja en un conflicto. La noviolencia se vuelve poder que transforma una situación injusta, que está provocando un conflicto, en una situación justa. O bien, cuando alguien intenta dar una solución injusta al conflicto, el poder transformador de la noviolencia logra una manera justa de resolverlo.



## Mohandas K. Gandhi

(1869-1948)

Líder del movimiento no violento de independencia de la India, que logró que la corona inglesa otorgara la libertad a su país.

Gandhi define la no violencia como:

“La fuerza más grande que la humanidad tiene a su disposición.”



Las exitosas campañas y estrategias del doctor en derecho Gandhi inspiraron las del Movimiento por los Derechos Civiles en Estados Unidos de América, encabezado por Martin Luther King, quien reconoció que el papel de las enseñanzas de Gandhi para este movimiento fue el de aportar el método. Él mismo afirmó: “Gandhi fue la luz que guió nuestra técnica para el cambio social no violento”.



Trate de recordar una vivencia personal en la que enfrentó un conflicto o un problema ejerciendo el poder de la no violencia. Escriba brevemente en qué consistió.

¿Cómo experimentó el poder de la no violencia?

---

---

---

---

---

¿Cree que una persona noviolenta debe ser sumisa o ser víctima de la violencia?

Sí  No

¿Por qué?

---



---



---



---



Cápsula  
informativa

Gandhi afirmaba: “La cuestión es conducir la resistencia no violenta en defensa de la justicia, en lugar de oponer violencia a la injusticia.” Por ello, invitaba a ayudar al adversario a reestablecer la justicia, porque no se trata de estar contra él, sino contra la injusticia.



Para  
saber más

Lea en su Revista el texto “Seis principios de la noviolencia de Martin Luther King” y subraye las ideas más relevantes. Después, conteste las preguntas.

Marque la opción correcta.

1. ¿Por qué cree que la noviolencia es una fuerza que da poder?

Porque...

- a) Busca derrotar a la injusticia y no a las personas que la cometen.
- b) Busca derrotar a los enemigos.
- c) Es una fuerza no útil.

2. ¿Qué enseñanzas le deja el pensamiento de la no violencia al hacer frente a los conflictos?

- a) Entender que no se consigue gran cosa con la no violencia.
- b) Remediar una injusticia aunque no se consiga la reconciliación.
- c) Buscar poner fin a una injusticia y lograr la reconciliación.



3. ¿Qué es lo que más le llamó la atención de la lucha no violenta de Martin Luther King?

---



---



---



---



---



---

**Verifique sus respuestas al final de la página.**



Comente con personas de su Círculo de estudio o de su familia el texto anterior, después reflexionen sobre lo que les pareció más importante acerca del poder de la no violencia.

Un aspecto fundamental para hacer frente al conflicto de manera justa y no violenta es que la parte que se encuentra en desventaja logre empoderarse, de lo contrario no tendrá posibilidad de protegerse, ni de hablar por sí misma, y seguirá siendo víctima de la violencia. Por lo tanto, el poder es necesario, mas no para eliminar a la otra parte o ejercer violencia sobre ella, sino para participar como iguales en el conflicto.

Solo el poder transformador de la no violencia nos permite responder ante el conflicto de manera justa, y lograr el cambio de las condiciones que lo generan.

1: a; 2: c; 3: La respuesta que hayas dado es correcta.

## Tema 3

# La confianza, la comunicación y la cooperación

Para hacer frente al conflicto, además de los elementos que hemos revisado, necesitamos desarrollar otras herramientas básicas que nos permitan responder de manera no violenta y que nos conduzcan a la búsqueda de soluciones satisfactorias y justas para ambas partes. La confianza, la comunicación y la cooperación forman parte de esas herramientas básicas que, además, nos permiten establecer relaciones positivas y constructivas con otras personas o grupos en nuestra vida cotidiana.

### ¿Qué queremos lograr?

Revisar la confianza, la comunicación y la cooperación como herramientas indispensables para el manejo no violento del conflicto, y fomentar su desarrollo en las relaciones interpersonales.

## Primer eslabón: la confianza



¿Ha observado qué sucede cuando una máquina, un motor o incluso la bisagra de una puerta no tienen suficiente grasa? Descríbalo a continuación.

---



---



---



---



---



---



¿También ha observado lo que sucede cuando no hay confianza entre las personas o entre los grupos? Descríbalo a continuación.

---

---

---

---

Cuando no hay confianza entre dos personas o grupos de personas, ¿de qué manera influye esto en su manera de comunicarse?

---

---

---

---

---

---



Y si no hay confianza ni una buena comunicación entre las personas, ¿cree que serán capaces de cooperar entre sí?

Sí  No

¿Por qué?

---



---



---



---



---



---

Como recordará, la única manera de lograr que las dos partes enfrentadas en un conflicto puedan ganar es cooperando entre ellas. Sin embargo, para que las partes estén en condiciones de cooperar es necesario que entre ellas haya una buena comunicación, y para lograr esa comunicación debe haber confianza. Es como si cada uno de estos elementos formara el eslabón de una cadena. Los tres eslabones unidos le dan fuerza a esa cadena y hacen posible la resolución del conflicto y la transformación de la situación que lo genera.



Así como la autoestima personal es la base para ejercer el poder transformador, la confianza en el grupo es la base para lograr la solidaridad y el trabajo en común o cooperativo.

Pida a una persona de su Círculo de estudio, amistad o familiar que realice con usted la siguiente actividad. Pida apoyo a quien le asesora.

## Terminar la frase

1. El grupo se sienta formando un círculo.
2. A cada persona se le entrega una hoja que tiene escritas algunas frases incompletas. (Al final de esta actividad se incluyen las frases. Es recomendable sacar una fotocopia de la lista para cada participante).
3. En silencio, cada persona lee las frases y piensa cómo la terminaría.
4. La persona que lo desee inicia leyendo cada una de las frases con la terminación que pensó.
5. La persona que desee continuar lee sus frases terminadas.
6. Cuando no haya más personas que quieran leer sus frases, invítelas a comentar cómo se sintieron y cómo sintieron al grupo, si fue fácil completar las frases y si les costó trabajo decirlas; pídale que expliquen por qué.

### Frases para completar

En este momento me siento...

---

Algo que casi nadie sabe de mí es...

---

Mi actividad favorita es...

---

Una experiencia divertida que me pasó fue...

---

---

Algo que me gusta de mí es...

---

Dentro de cinco años yo quisiera...

---

Algo que he aprendido en este módulo es...\*

---



---

\* Esta frase se puede eliminar si la actividad no se realiza en el Círculo de estudio.

Este ejercicio favorece el conocimiento mutuo, al expresar las formas de sentir, pensar y ser de las personas de un grupo, así como sus experiencias, gustos, deseos, etcétera, fomentando con ello la confianza y la integración grupal.

### Caminar a ciegas

Formen parejas. Una persona de cada pareja debe vendarse los ojos; pueden usar pañuelos o paliacates. Si no cuentan con ello, pueden permanecer con los ojos cerrados.

La otra persona deberá guiar a su pareja por todo el salón, o el lugar donde se encuentren, tomándola de la mano o colocándose detrás de la persona vendada con las manos so-



bre sus hombros. Debe evitar que se golpee con la pared, con objetos o que choque con otras personas, así la persona tendrá más confianza.

Después de unos minutos de caminata, se invierten los papeles: quienes eran guías, se vendarán los ojos y se dejarán guiar.

Al concluir el juego, invite a las personas a sentarse en sus lugares y a explicar cómo se sintieron cuando eran guías, y cómo cuando llevaban los ojos vendados; cómo sintieron a su pareja, al grupo y el espacio en el que se movieron.



¿Cómo sintió al grupo mientras realizaba la actividad y después de hacerla?

---



---



---



---



---

¿Cree que hubo confianza en el grupo?

Sí  No

¿En qué lo notó?

---



---



---

¿Qué ventajas le ve a un grupo en el que las personas sienten confianza?

---



---



---

Cuando hay confianza entre las personas, es más fácil que haya comunicación y colaboración entre ellas, por eso es importante crear un clima de confianza. De esta manera, las personas se podrán expresar con mayor libertad, comunicar sus ideas sin temor y emprender un trabajo conjunto.

Para crear un ambiente de confianza es necesario que las personas:

1. Se conozcan.
2. Se sientan aceptadas y valoradas.
3. Eviten críticas destructivas.
4. Sean respetuosas, sinceras, honestas.
5. Demuestren con acciones, más que con palabras, lo que desean.
6. Asuman el compromiso de creer en las otras personas.

## Segundo eslabón: la comunicación

¿Y por qué hablar de la comunicación entre las personas? ¿Recuerda cuando revisó en la Unidad 2 las partes que integran un conflicto? Cuando se explicó lo referente al proceso, se señaló que cuando este se vuelve destructivo, la comunicación entre las partes involucradas se va haciendo más difícil, más deficiente y puede llegar a romperse.

Si se aprende a ser más comunicativo, se puede mejorar la comunicación y facilitar la comprensión del problema para lograr una resolución no violenta del conflicto. Para ello es necesario **desarrollar habilidades comunicativas como saber escuchar**, a lo que se le llama "escucha activa". Para mayor comprensión, realice la siguiente actividad.



Lea en su Revista la historieta "El caso de Yolanda y Agustín. Primera versión". Después, conteste las siguientes preguntas.

¿Qué sucedió con la comunicación entre Yolanda y Agustín?

---



---



---



---

¿Quién tenía la razón?

---

¿Cree que ella o él se hayan podido sentir escuchados?

Sí  No

¿Por qué?

---



---

¿Qué se puede hacer para mejorar la comunicación entre Yolanda y Agustín?

---



---

Lea en su Revista la historieta “El caso de Yolanda y Agustín. Segunda versión”. Después, conteste las siguientes preguntas.

¿Qué diferencias hubo en la comunicación de Yolanda y Agustín entre la primera versión de la historieta y la segunda?

---



---



---

¿En cuál de las dos versiones se puede decir que los personajes supieron escucharse, es decir, que hubo una “escucha activa”?

---



---



---



---

Para saber escuchar, esto es, practicar la “escucha activa”, es importante considerar lo siguiente:

### Principios básicos de la escucha activa

1. Hacer sentir a la otra persona que es escuchada.
2. Ponerse en el lugar de la otra persona para sentir lo que ella siente, a lo cual se le llama empatía.
3. Escuchar sin opinar. Evitar por el momento cualquier reacción o respuesta a lo que dice la otra persona.
4. Crear confianza, respetar a la otra persona y comprenderla.
5. Hacerle saber que la has entendido, lo cual no significa necesariamente estar de acuerdo.
6. Crear un ambiente de diálogo constructivo, en vez de atacar o defenderse.
7. Separar hechos y sentimientos. Una cosa es la situación conflictiva, y otra, los sentimientos que esta provoca.

Un aspecto importante de la escucha activa es no caer en lo que dice el dicho: “quien mal oye, mal responde”, algo que ocurre frecuentemente cuando hay mala comunicación.

Para evitar lo anterior es muy útil repetir las ideas y los hechos básicos que la otra persona está diciendo, pero con las palabras de la persona que escucha. A esta acción se le llama **parafrasear**, y se realiza con el fin de demostrar a quien habla que se está comprendiendo lo que pasa; también sirve para verificar el significado de lo que dice o para que precise lo que quiso decir. Hay dos **puntos clave para que la paráfrasis sea eficaz**:

- a) Siempre hay que evitar los juicios y valoraciones propias.  
Ejemplos: “Entonces, para ti el asunto es...”. “Así que tú crees que...”. “Entonces, lo que me estás diciendo es...”
- b) Tratar de identificar los hechos y los sentimientos de la otra persona e incluirlos en una frase.  
Ejemplos: “Así que te sentiste engañada (sentimiento), porque no cumplí con lo que te había prometido (hecho)”. “Te da mucho coraje (sentimiento) que te haya acusado de cometer ese error delante de tus compañeros (hecho)”.



Pida a quien le asesora que invite a dos personas del Círculo de estudio, aunque no estén llevando el mismo módulo, a realizar la siguiente actividad con usted.



## Aplicando la paráfrasis

Recuerde que la paráfrasis consiste en que la persona que escucha repite, con sus propias palabras, las ideas y los hechos básicos que la otra persona está diciendo.

1. Elijan uno de los textos que aparecen en el recuadro, cada uno se refiere a un caso de conflicto en el que tratarán de aplicar la técnica de la paráfrasis para mejorar la comunicación.
2. Una de las personas invitadas leerá el texto con mucha emoción y después seguirá hablando como si fuera esa persona, expresando sus deseos y sentimientos.
3. Usted será la persona que la escucha y después debe parafrasear lo que ella ha expresado. Recuerde los puntos clave para que la paráfrasis sea eficaz.
4. La persona que habla puede responder a su paráfrasis y le indicará si la escuchó bien, si comprendió sus sentimientos, si entendió lo que pasó.
5. La otra persona invitada observa cómo se comunican ustedes dos y, al final, puede hacer comentarios o sugerencias.

Puede repetir esta actividad con otras personas o con las mismas, utilizando distintos casos como los que aparecen en el siguiente recuadro.

### Casos para aplicar la paráfrasis

- 1. Padre o madre que escucha a su hija adolescente de 17 años. Ella se encuentra muy molesta y dice:**

“ ¡No! ¡No voy a regresar a la casa a las diez de la noche en fin de semana! ¡Voy con mis amigas y mis amigos a divertirme, y a esa hora nadie se regresa a su casa! ¿Cuándo dejarán de tratarme como si fuera una niña de diez años? ¡Tengo derecho a divertirme y a vivir mi vida!...”.



## 2. Marido que escucha a su esposa quejarse de su situación. Ella se encuentra desesperada y le dice:

“ ¡Ya no puedo más! ¡Estoy harta! Todo el día metida en este departamento donde apenas cabemos, atendiendo a los gemelos y a la bebita, limpiando, lavando ropa; luego llegas tú a estas horas de la noche, y encima quieres encontrarme esperándote con la cena caliente...” .



## 3. Amiga o amigo que escucha a su amiga quejarse de su jefe:

“ ¡No lo puedo creer! Nunca llego tarde al trabajo, pero hoy que llegué con diez minutos de retraso; el jefe, sin más ni más, me regaña y me manda a mi puesto. No me preguntó por qué llegué tarde; ¡y por supuesto que había una excusa! Al camión se le ponchó una llanta y tardó mucho en llegar otro. Pero él, en vez de pedirme una explicación, me pone en vergüenza delante de todas mis compañeras” .



Comente con las personas de su Círculo de estudio o de su familia sus reflexiones y experiencias sobre la escucha activa y la paráfrasis, y las posibilidades que estas tienen de mejorar la comunicación con la persona con quien se tiene un conflicto.

Otro aspecto más de la comunicación, fundamental para la resolución noviolenta del conflicto, es aprender a **tomar decisiones** por consenso. Esto significa ir más allá de lo que decida una mayoría y acordar una solución conjunta, que beneficie a todas las partes.

Una manera de comprender mejor la importancia de este aspecto de la comunicación es aplicar la toma de decisiones por consenso en la siguiente actividad.

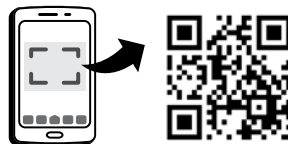
## La inundación\*

1. Prepare los siguientes materiales con el apoyo de la persona que le asesora: una fotocopia de la lista que aparece en el recuadro, al final de esta actividad, y un lápiz para cada participante.
2. Pida a quien le asesora que invite a algunas personas, aunque no lleven el mismo módulo, a participar en esta actividad.
3. Siéntense formando un círculo. Explique a las personas que realizarán una actividad en que deberán llegar a una decisión en la cual todo el grupo tendrá que estar de acuerdo, aunque a algunas personas no les guste del todo. Necesitarán tomar la decisión lo más rápido posible porque se trata de una situación de crisis.
4. Pida a alguna persona voluntaria que lea la siguiente situación:

“Después de pasar el fin de semana en casa de tu mamá, que vive en un poblado cercano, regresas al lugar donde vives y te encuentras con que ha estado lloviendo durante los tres últimos días. Justo al llegar a tu casa, pasa una camioneta de la policía anunciando por un altavoz que se tendrá que evacuar toda esa zona inmediatamente porque el río está a punto de desbordarse. Discutes con el policía para que te permita pasar a tu casa solo dos minutos para sacar algunas pertenencias muy importantes y valiosas para ti. Finalmente, él accede, y entras rápidamente. Te das cuenta de que tienes solamente cinco minutos como máximo para decidir qué llevar, y que podrás rescatar solo cuatro cosas. ¿Cuáles son esas cosas que rescatarías? Si tienes tiempo, escríbelas por orden de importancia.”

5. Reparta a cada quien una copia de la lista y un lápiz para que escriba, y déles cinco minutos para que elijan las cuatro cosas más importantes. (Avíseles cuando falte un minuto para completar el tiempo límite).
6. Cuando todas las personas hayan elegido individualmente, divida el grupo en equipos de dos, tres o más personas, y pídale que elaboren colectivamente una sola lista de cuatro cosas que deben salvar. Les puede dar hasta 15 minutos para que decidan.
7. Cada equipo elige una persona que lo represente haciendo valer la decisión que tomaron conjuntamente. Las personas representantes forman un nuevo equipo e intentan lograr el consenso sobre las cuatro cosas que deben salvar

\* Juegos de resolución no violenta de conflictos.  
Recuperado de <https://bit.ly/2k1NSTb>



y, de ser posible, decidir el orden de importancia. Les puede dar hasta 20 minutos para que tomen la decisión.

8. Pregunte al grupo cómo se ha sentido al realizar la actividad. Después analicen si la decisión final representa a todas las personas que participaron, si sus representantes supieron cumplir con su función, qué observaron durante la actividad, qué cosas favorecieron y cuáles dificultaron llegar al consenso, y escribalas a continuación.

### Lo que favoreció el consenso

---



---



---



---

### Lo que dificultó el consenso

---



---



---



---

### Lista de objetos

1. Un largo poema en el que ha estado trabajando durante varios meses y que está casi listo para presentarlo en el concurso que organiza la Asociación de su colonia o la Casa de Cultura de su municipio.
2. Un álbum con sus fotografías favoritas.
3. Un radio-reproductor de CD.
4. Su diario personal que ha estado escribiendo desde hace dos años.
5. Un barco dentro de una botella que hizo hace años, cuando se enfermó y estuvo en cama durante varias semanas.
6. Una guitarra que fue de su abuelo y que guarda con mucho cariño porque se la regaló para que tocara tan bonito como él.
7. Los archivos y las cuentas de la Asociación de su colonia.
8. Su Certificado de Primaria y otros documentos importantes.
9. Su libreta de direcciones y teléfonos.
10. Una maceta con una plantita que le regaló su mamá, que es muy difícil de cultivarse y ya empieza a dar sus primeros brotes.

11. El par de tenis que se compró la semana pasada, después de haber estado ahorrando durante varios meses porque quería tener unos de buena marca.
12. Un libro que le prestó su mejor amigo.
13. Las cartas de amor de su primer novio (o novia).
14. Su credencial del INE.
15. La colcha de su cama, tejida por su abuela, que es una verdadera obra de arte.
16. Su alcancía de cochinito que ya está bastante llena.
17. Los módulos del INEA que ha estudiado en los últimos años.
18. Su bicicleta.

Recuerde que cualquier cosa que no salve ahora, será destruida por la inundación. Tiene solo cinco minutos para decidir lo que salvará.



### Tercer eslabón: la cooperación



Una vez que se ha logrado la confianza y una buena comunicación —los dos primeros eslabones de la cadena— entonces se podrá lograr la cooperación entre las partes en conflicto: el tercer eslabón de la cadena.

En la sociedad actual hay una fuerte tendencia a competir más que a cooperar; sin embargo, como lo revisó en las respuestas ante el conflicto, la **cooperación** es la única manera de lograr que ambas partes enfrentadas en el conflicto logren satisfacer totalmente sus necesidades.

El valor de la cooperación lo podemos desarrollar en todo momento, incluso en el juego. Aunque también en los juegos predomina el espíritu de la competencia, en muchos casos podemos transformarlos en juegos cooperativos. Piense en juegos de grupo tradicionales, como “las sillas” o “la traes”. En el primero, en vez de sacar del juego a la persona que pierde porque no alcanzó silla, el reto es que todas las personas se puedan sentar en las sillas que van quedando, no importa que se sienten varias personas en una misma silla, o que algunas se sienten en las piernas de las que están sentadas en las sillas. Lo más divertido será cuando todas deban quedar sentadas en una sola silla.



Piense en alternativas cooperativas para otros juegos como este y propóngalos en su Círculo de estudio, en alguna reunión familiar o con amistades. Lo más importante de estos juegos es que todas las personas deben tener posibilidades de participar sin dejar lugar a la exclusión o la discriminación.

Es importante señalar que el juego no es “cosa de niños”; para el juego no hay edad, y para desarrollar valores como la cooperación, tampoco. Personas jóvenes y adultas pueden divertirse y aprender a cooperar, aun cuando la tendencia en la mayoría de las sociedades sea competir para ganarles a los demás.

Enseguida aparece otra propuesta de juego cooperativo. Para realizarlo, solo necesita una persona que quiera jugarlo con usted.

## Equilibrio\*

1. Los jugadores se ponen frente a frente, de pie, dándose las manos, con los pies juntos y uniendo las puntas de los zapatos de uno y otro.



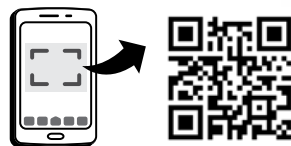
2. Sin soltarse de las manos ni cambiar los pies de posición, vayan dejándose caer hacia atrás con el cuerpo completamente recto, así hasta estirar completamente los brazos y conseguir el punto de equilibrio entre la otra persona y usted.



3. Una vez que hayan alcanzado el equilibrio, intenten hacer movimientos cooperando y sin doblar los brazos: la otra persona puede doblar las piernas y bajar mientras usted la sostiene, o bien, los dos pueden bajar al mismo tiempo sosteniéndose mutuamente.



\* La alternativa del juego II. Confianza. Recuperado de <https://bit.ly/2qWPBzt>





¿Les fue posible hacer la actividad?

Sí  No

Si la respuesta fue afirmativa, ¿qué hizo posible que saliera la actividad de acuerdo con las instrucciones dadas?

---



---

Si la respuesta fue negativa, ¿qué impidió que saliera la actividad de acuerdo con las instrucciones dadas?

---



---

Con toda seguridad, la cooperación de ambas partes y la aportación de las cualidades de cada una fueron necesarias para que pudieran realizar la actividad.

Cuando dos personas cooperan y se unen para lograr un fin común, lo pueden alcanzar. Si se trata de dos personas enfrentadas en un conflicto en el que quieren lograr satisfacer plenamente sus necesidades, tendrán que cooperar con la parte "opositora" para satisfacerlas.

Para fomentar la cooperación es importante:

1. Compartir una misma visión sobre un propósito, problema o su solución.
2. Plantear acuerdos alcanzables en beneficio de las personas o partes.
3. Sentirse parte del grupo.
4. Identificar las necesidades, intereses y motivaciones de las otras personas.
5. Dar lo mejor de uno/a mismo/a.
6. Ayudar a cada persona.
7. Reconocer las fortalezas de la otra persona y complementarse para alcanzar acuerdos y buenos desempeños.
8. Comprometerse.



## Autoevaluación



Lea con atención las preguntas y escriba la respuesta correcta.

1. Se dice que cada persona tiene un estilo preferido o una tendencia a responder de determinada manera ante los conflictos. ¿Cuáles son los cinco estilos posibles de respuesta al conflicto?

---

---

---

---

---

2. ¿Cuáles son los dos estilos recomendables para solucionar un conflicto de manera no violenta?

\_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_

Marque con una **x** si el enunciado es Verdadero o Falso.

3. La no violencia es fuente de poder para las personas que se encuentran en situación de desventaja en un conflicto.

Verdadero  Falso

4. Tener una autoestima que nos hace sentir superiores a los demás no permitirá solucionar los conflictos de una manera noviolenta.

Verdadero  Falso

Marque con una **X** la opción que complete de manera correcta la pregunta.

5. La autoestima es...

- a) Tener aprecio por uno mismo.
- b) Hacer lo que los demás nos digan.
- c) Valorar a las personas.

6. La resolución de un conflicto es mejor cuando nuestra autoestima es...

- a) Falsa
- b) Aceptable
- c) Baja

7. Los tres eslabones que permite solucionar el conflicto y transformarlo son...

- a) Confianza, comunicación y cooperación
- b) Aceptación, confianza y colaboración
- c) Poder, autoestima y comunicación

8. Una de las habilidades comunicativas es...
- a) Tener un amplio vocabulario
  - b) La escucha activa
  - c) Estar atento
9. Para que una paráfrasis sea efectiva se requiere de dos elementos, ¿cuáles son?
- a) Dar nuestro punto de vista, e identificar hechos y sentimientos de la persona e incluirlos en la frase.
  - b) Tener en cuenta las acciones de las personas y preguntar por qué actuó de esa manera.
  - c) Evitar juicios y valoraciones propias, e identificar hechos y sentimientos de la persona e incluirlos en la frase.
10. Cuando dos personas enfrentadas en un conflicto se unen para solucionarlo y satisfacer sus necesidades, se le llama...
- a) Cooperación
  - b) Comunicación
  - c) Confianza

**Verifique sus respuestas al final de la página.**

1: Competir, evitar, colaborar, negociar y acomodarse; 2: Colaboración y negociación; 3: Verdadero; 4: Falso; 5: a; 6: b; 7: a; 8: b; 9: c; 10: a.

# Unidad 4



## Después de la violencia... la transformación del conflicto

### Propósitos

En esta unidad podrá identificar distintas formas de intervenir en un conflicto para evitar o detener la violencia. También podrá reconocer que la reparación del daño y la reconstrucción, junto con la resolución del conflicto y la reconciliación entre las personas, son necesarias para hacer del conflicto una oportunidad de cambio.

### Contenido de la unidad

#### Tema 1. Intervención para ayudar a salir de un conflicto

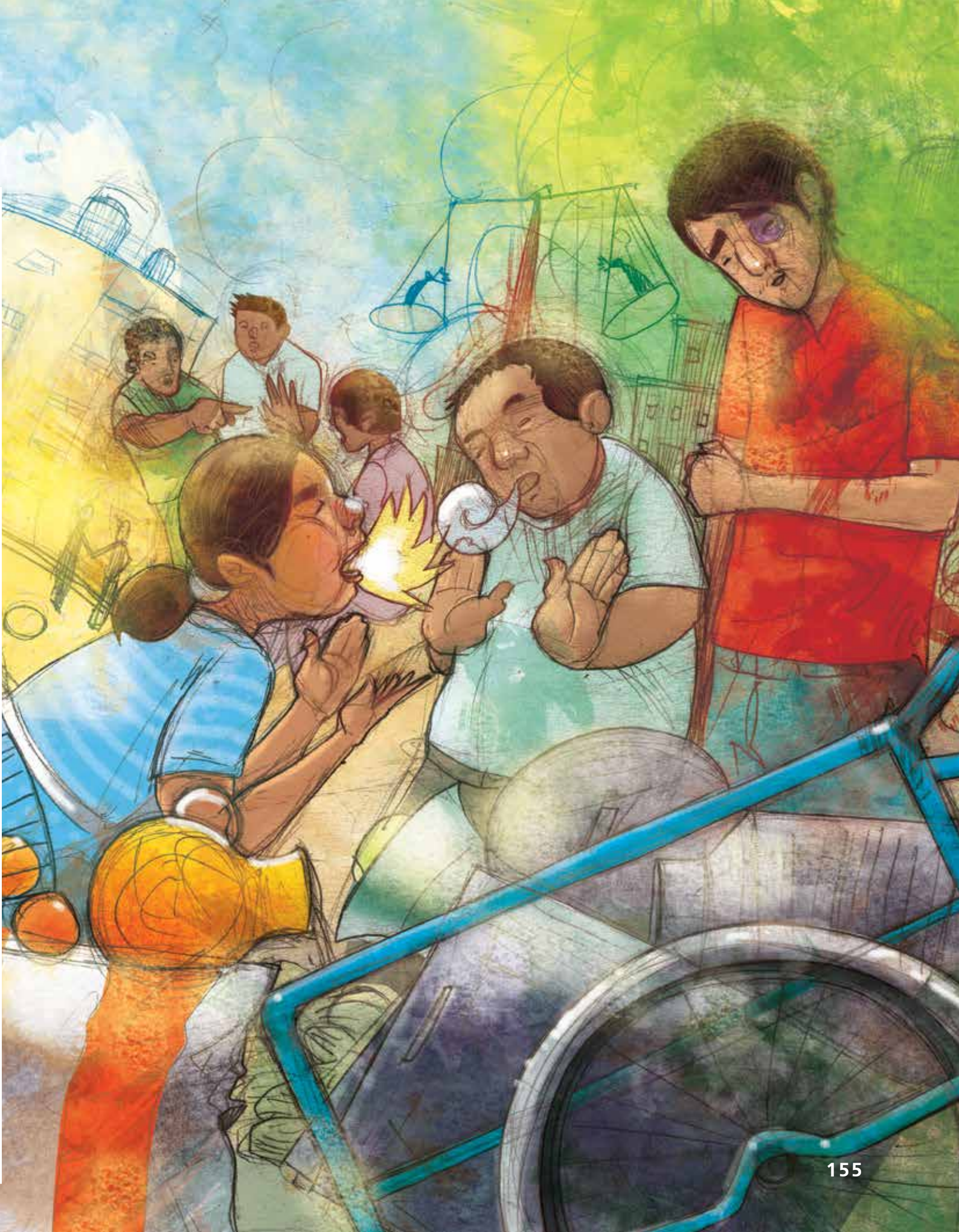
- Facilitación
- Mediación
- Arbitraje

#### Tema 2. Las 3 R para transformar el conflicto

- Reparación de los daños y reconstrucción
- Resolución del conflicto
- Reconciliación entre las partes

### Autoevaluación





## Tema 1

# Intervención para salir de un conflicto

En algunos conflictos, sobre todo aquellos en los que ha estallado la violencia y no es posible la comunicación entre las partes, o cuando no han podido negociar entre ellas, es necesario que intervenga alguien más para dar una solución.

Existen diferentes formas de intervenir en un conflicto, como veremos en este tema.

### ¿Qué queremos lograr?

Identificar distintas formas de intervenir en un conflicto y recurrir a ellas, según convenga en cada caso, para evitar más violencia y ayudar a resolver el conflicto.



Con cierta frecuencia sucede que alguien nos busca para pedirnos un consejo porque tiene un problema con un amigo, con su pareja o con una hija o hijo. ¿Alguna vez le han solicitado que intervenga en algún conflicto familiar o de su comunidad?

Sí  No

Si su respuesta fue afirmativa, describa la manera en que intervino y cómo se resolvió el conflicto.

---



---



---



---



---



---

Cuando usted ha vivido algún conflicto, ¿ha pedido un consejo o que intervenga alguna persona para ayudarle a resolverlo?

Sí  No

Describa cómo intervino la persona a la que solicitó ayuda y cómo se resolvió el conflicto.

---



---



---

Si alguna vez ha tenido un conflicto o un “pleito” legal, o si conoce a otras personas que lo han tenido, ¿quién intervino para dar una solución al asunto?

---

Si conoce o sabe de alguna persona del lugar donde vive o de otra comunidad, que se dedique a intervenir para resolver los conflictos que suceden entre sus habitantes, ¿cómo se le llama? y ¿cómo interviene en el conflicto?

---



---



---



Plantee estas mismas preguntas a otras personas de su Círculo de estudio, familia o comunidad y comenten sus respuestas y experiencias de intervención ante un conflicto.

Escriba las aportaciones más importantes.

---



---



---

Seguramente entre las experiencias de intervención que comentaron hay diferentes formas de hacerlo. Lo mismo sucede entre unas culturas y otras, o entre unas comunidades y otras. A lo largo de la historia de los pueblos se pueden encontrar también distintos métodos para intervenir en un conflicto.



Entre las formas de intervención que más se acostumbra emplear, podemos identificar tres: la facilitación, la mediación y el arbitraje, las cuales revisaremos con detalle más adelante; cada una de ellas presenta algunas variantes, según la cultura o las tradiciones de una comunidad o del grupo.





La **negociación** es otra forma de arreglar un conflicto, en la que, como ya vimos en la Unidad 3, generalmente se arregla el problema sin intervención de otras personas. Es decir, cada una de las partes está **dispuesta a ceder** un poco, si la otra hace lo mismo. Algo similar al regateo que se hace cuando compramos o vendemos algo, pero sin arriesgarse a perder el cliente.



En la negociación, cada una de las partes está dispuesta a dar o ceder un poco, si la otra hace lo mismo y, aunque ambas son cautelosas, están abiertas a negociar. En este caso, se requiere que haya un **equilibrio de poder** entre las partes porque así estarán en igualdad de condiciones para la negociación. En cambio, si una de ellas se siente más fuerte o con más poder sobre la otra, que es más débil, terminará abusando o imponiéndose mediante la violencia. Frente a este tipo de situaciones, la intervención de otras personas tiene gran importancia, como veremos a continuación.

## Facilitación

Es frecuente que, ante un conflicto, la comunicación se vea afectada y se vuelva difícil o imposible dialogar con la otra parte, especialmente cuando no se han desarrollado capacidades de comunicación como la escucha activa.

Reflexión  
sobre la  
realidad

Trate de recordar algún caso en el que usted o las personas que enfrentaron un conflicto hayan roto relaciones o dejado de hablarse a causa de este. ¿Cómo hicieron para volver a comunicarse?

---

---

---

---

Frecuentemente ocurre que las personas que se han dejado de hablar a causa del conflicto que hay entre ellas, busquen a alguien que sea intermediario, es decir, que lleve los mensajes a la otra parte para reestablecer la comunicación, aun cuando solo sea de manera indirecta, especialmente cuando se trata de personas que han tenido una relación cercana de tipo familiar o de amistad.



Sin embargo, también sucede que la persona que ha sido intermediaria se cansa o decide no llevar y traer más mensajes, para presionar a las partes a que se sienten a hablar entre ellas. En este caso, ella interviene para ayudarlas a tener comunicación directa.



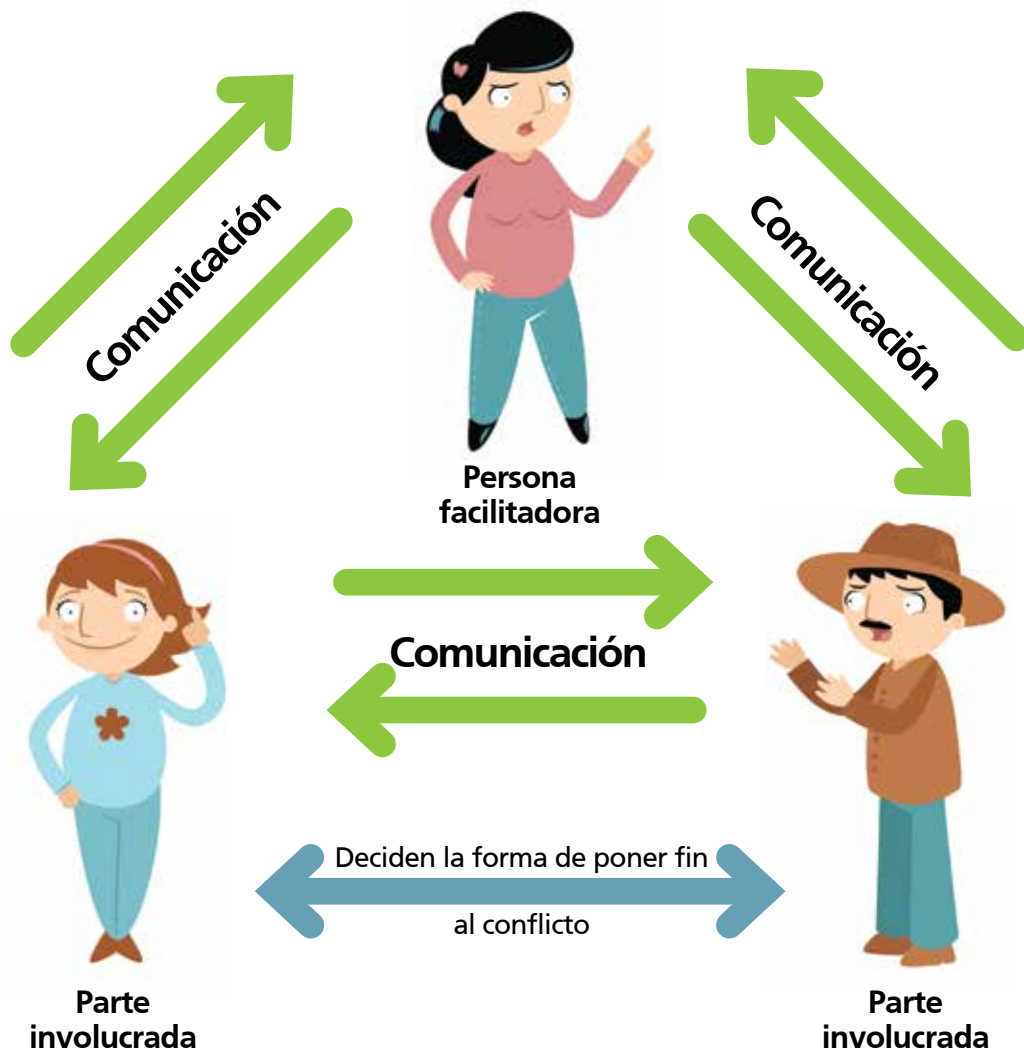
A esta manera de intervenir para ayudar a hacer más fácil o posible la comunicación entre las partes en conflicto se le llama **facilitación**. A las personas que intervienen en este proceso se les llama facilitadores y su función es, exclusivamente, **ayudar en la comunicación** para que se dé el diálogo entre las partes. Por lo tanto, se comunica con ambas y ofrece elementos o propicia las condiciones necesarias para que se restablezca la comunicación entre ellas; para ello, debe manejar herramientas de comunicación como las que revisó en el Tema 3 de la unidad anterior.

Al facilitar el diálogo entre las partes, el facilitador o facilitadora también debe propiciar que:

- Pasen de respuestas competitivas y violentas a respuestas más negociables o colaborativas en las que prevalezca la voluntad por arreglar el conflicto, procurando que las partes no salgan lastimadas.
- Planteen con claridad cuáles son sus intereses y sus necesidades y, de esa manera, traten de **encontrar juntas la mejor alternativa** para satisfacerlas.

En la facilitación son las personas involucradas quienes buscan las alternativas de solución y se deciden por la que pone fin al conflicto. Analice el siguiente esquema.

### Facilitación



¿Ha vivido o conoce alguna experiencia parecida a lo anterior? Descríbala brevemente y compártala con personas del Círculo de estudio.

---

---

---

---

## Mediación

Esta forma de intervenir para ayudar a resolver conflictos ha sido una tradición de muchos siglos en algunas culturas. Por ejemplo, en comunidades indígenas de nuestro país existen los mediadores, de la misma manera que existen otras autoridades comunitarias tradicionales.



En la mediación, la persona que interviene para ayudar a las partes a resolver el conflicto lo hace para que haya diálogo entre ellas y también para apoyarlas en el proceso de búsqueda de soluciones y acuerdos justos.

En México se ha adoptado la aplicación de la mediación como método para la solución de conflictos, antes de llegar a un proceso judicial y llevar el asunto ante un juez.



Lo que la vida nos ha enseñado

En la comunidad o el lugar donde vive, ¿existe alguna persona o grupo que tenga la función de mediador en los conflictos para ayudar a las partes a encontrar una solución?

Sí  No

Si su respuesta fue afirmativa, ¿qué nombre se le da a esa persona o grupo de personas?

---

Describa brevemente un caso en el que haya intervenido y cómo concluyó el asunto.

---



---



---



---



---

Cuando hay un conflicto en la familia, también es frecuente que se recurra a las personas mayores, o a algún otro miembro de la familia al que se le tiene especial respeto, para que ayude a resolverlo.

En su familia, ¿a quién recurren cuando se presenta algún conflicto?, y ¿por qué recurren a ella?

---



---



---



---



---

En México existen los Centros de Justicia Alternativa que dependen del Tribunal Superior de Justicia de cada entidad federativa, que apoyan en la solución voluntaria de problemas legales de carácter familiar y civil-mercantil.

Lea en su Revista el texto “La mediación para la solución de un conflicto”. Después, responda las siguientes preguntas.

Marque con una **X** la opción que conteste la pregunta.

1. ¿Cuál fue el conflicto en este caso?

- a) La falta de comunicación y empatía.
- b) Los daños ocasionados al departamento del demandante.
- c) El temor de tener que pagar el daño.

2. La estrategia de mediación consistió principalmente en...

- a) Escucha activa y preguntas abiertas.
- b) Decir a las personas qué decisión tomar.
- c) Dar la razón a la parte demandante.

3. ¿Cuáles eran los temores principales del demandante?

- a) No tener dinero para llevar a cabo los arreglos necesarios que requería su departamento.
- b) Temor a que personas extrañas entraran a su casa y la seguridad de sus objetos personales.
- c) Temor a que el costo de las reparaciones fuera excesivo y que lo procesaran judicialmente.

4. ¿Cuáles eran los temores del demandado?

- a) No tener dinero para llevar a cabo los arreglos necesarios que requería su departamento.
- b) Temor a que personas extrañas entraran a su casa y la seguridad de sus objetos personales.
- c) Temor a que el costo de las reparaciones fuera excesivo y que lo procesaran judicialmente.

5. ¿Cuál fue el principal logro de la mediación?

- a) Dialogar y reflexionar.
- b) Tomar acuerdos.
- c) Encontrar la mejor solución.

**Verifique sus respuestas al final de la página.**

1: b; 2: a; 3: b; 4: c; 5: b.

Ahora lea en su Revista el texto “Los mediadores en las comunidades tseltales”. Después, responda las siguientes preguntas.

¿Quiénes son los mediadores en las comunidades tseltales?

---

---

¿Cómo realizan su trabajo los mediadores? Describa los pasos.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

¿Qué diferencia encuentra entre esta forma de intervenir en los conflictos y la facilitación?

---

---

---

---

---

---

---

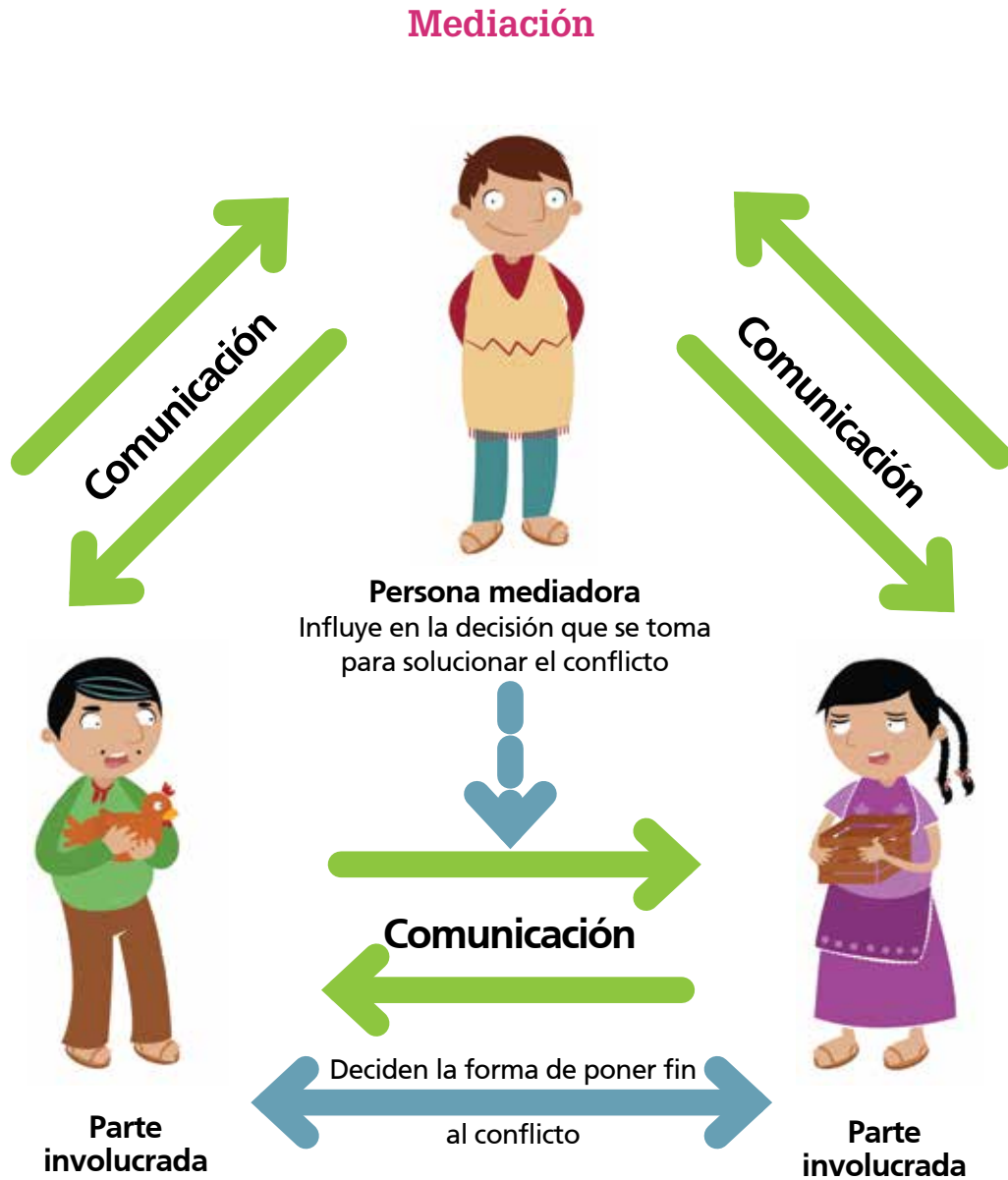
---

---

---



Observe las siguientes imágenes que ilustran la mediación en la solución de conflictos. La línea azul indica que las personas enfrentadas en el conflicto son quienes deciden cómo solucionarlo. La comunicación se ha roto entre las partes, por lo tanto, el mediador habla con ambas, esto se señala con las líneas verdes. Con la línea azul discontinua se indica la función del mediador, que es quien influye en la decisión que se tome para resolver el conflicto. Las personas involucradas son las partes que tienen el conflicto.



Intervenir como mediadora o mediador en un conflicto no es sencillo; esta labor requiere de mucha preparación y experiencia. **Un buen mediador debe tener la capacidad** de:

- Identificar los estilos de respuesta o las actitudes de las partes ante el conflicto, y ayudarlas a pasar a un estilo negociador o a uno cooperativo.
- Eliminar la desventaja que pueda haber entre las partes, es decir, equilibrar el poder de ambas para que puedan valorarse, actúen con libertad y tomen decisiones.
- Ayudar a que cada una de las partes reconozca a la otra como persona digna, alguien con quien se puede negociar, y no como un enemigo a eliminar.
- Abordar el conflicto desde la perspectiva de las relaciones entre las personas, no desde su propia perspectiva.
- Visualizar el conflicto como una oportunidad de crecimiento moral y de transformación.
- Permitir que las partes expresen sus emociones y ser sensible a ello.
- Evitar juzgar o criticar los puntos de vista y las decisiones de las partes. Es decir, no hacer juicios sobre quién o qué está bien o mal.
- Dejar la responsabilidad de la decisión final a las partes.



Algunos elementos que se deben considerar para ser un buen mediador son...

- Empatía: entender lo que siente cada una de las partes.
- Tolerancia y capacidad para manejar las agresiones que recibe de las partes en conflicto.
- Imparcialidad: no tomar partido por ninguna de las partes.
- Autoridad moral: ser una persona recta, honesta, cabal.
- Aceptación y confianza por parte de las personas en conflicto.



## Arbitraje

Para dar solución a algún conflicto legal, aunque hayan intervenido personas como agentes del ministerio público, abogados o abogadas, es el **juez** el que toma la decisión respecto de la forma de darle solución.

A esta manera de intervenir en el conflicto se le llama **arbitraje**. Esta es quizá la forma de intervención que ocurre con mayor frecuencia en nuestras sociedades, y a la que acude la mayoría de las personas cada vez que se ven enfrentadas por un conflicto legal que no pueden resolver por ellas mismas.



Sin embargo, hay diferentes variantes en el arbitraje, según la cultura, la región o el país de que se trate.



Lea en su Revista el texto “Dos formas diferentes de arbitraje”. Después, responda las siguientes preguntas.

En relación con el Tribunal de aguas, describa quiénes lo integran, cuál es su función o propósito y quiénes toman las decisiones.

---



---

En relación con el proceso jurídico en la comunidad zapoteca, describa quiénes participan, cuál es su función o propósito y quiénes toman las decisiones.

---



---

¿Qué diferencias y semejanzas encuentra en la forma de realizar el arbitraje en los casos anteriores?

---



---

¿Qué ventajas o desventajas tienen estas formas de realizar el arbitraje?

---



---

¿Existe alguna forma de arbitraje, similar a las que leyó en la Revista, en la comunidad o en el lugar donde vive? Si es así, explique de qué manera funciona.

---



---



---



---



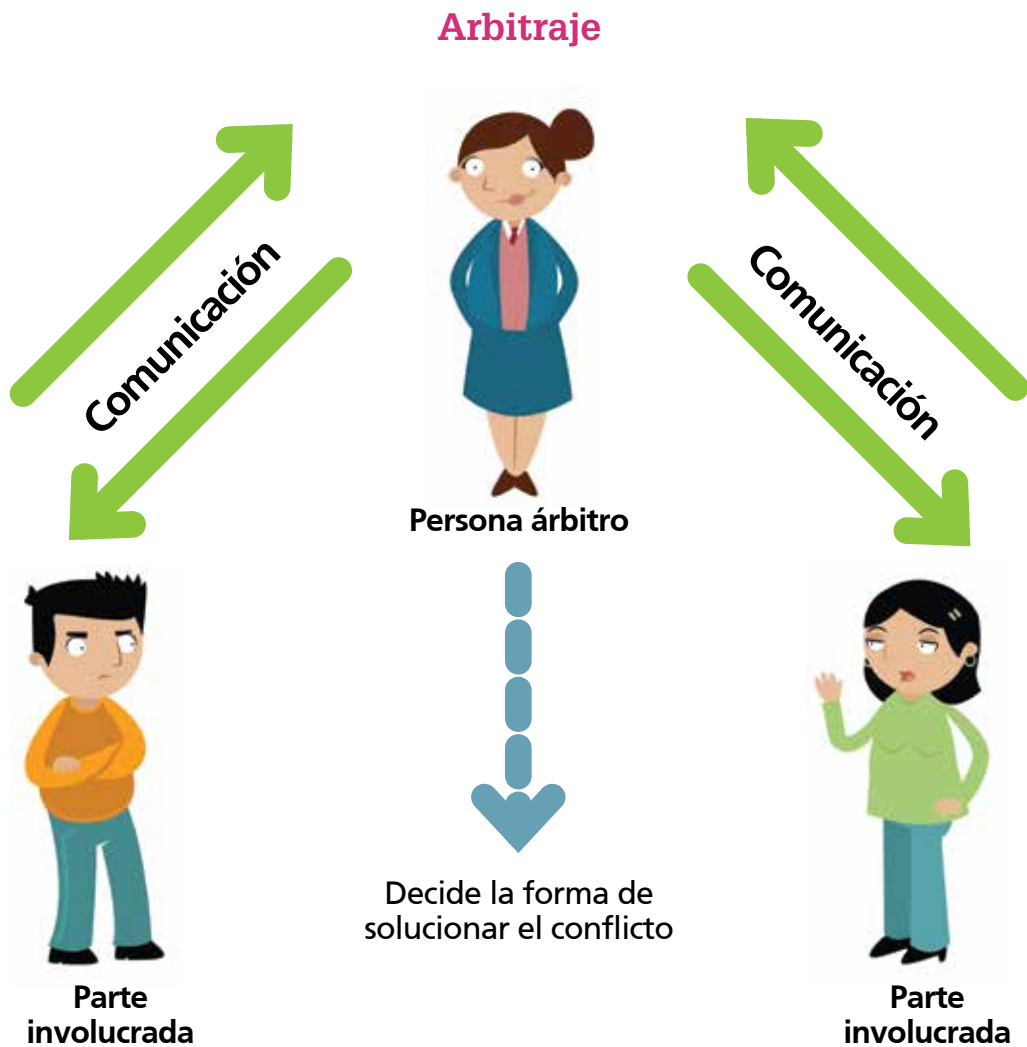
---



---

En un proceso judicial ordinario, es decir, cuando se sigue todo el procedimiento hasta llevar un conflicto ante un juez, las partes deben obedecer o acatar el juicio y la sentencia que aquel dicte, aun cuando no estén de acuerdo con ello. Esto significa que, en este tipo de arbitraje, las partes están obligadas a aceptar la solución de la autoridad que intervino en el conflicto.

En las siguientes imágenes que ilustran la función del arbitraje, las líneas verdes indican que el árbitro tiene comunicación con las partes enfrentadas en el conflicto, la línea azul discontinua indica que quien decide cómo se soluciona es el árbitro, y las personas involucradas representan a las partes que están frente a frente en el conflicto.



En esta forma de intervenir para arreglar un conflicto, es indispensable contar con la voluntad de las partes enfrentadas, por ello el juez o árbitro tiene comunicación con una y otra. Finalmente, después de haberlas escuchado, es quien decide cómo se le da solución al conflicto.



¿Qué casos de conflictos cotidianos recuerda en los que usted o alguna otra persona haya intervenido de la misma manera que interviene un juez? Descríbalos.

---

---

---

---

---

---

---

---

¿Qué ventajas o desventajas le encuentra a esta manera de intervenir en el conflicto?

---

---

---

---

---

---

---

---



Invite a otras personas de su Círculo de estudio o a algún familiar para comentar con ellas la lectura que realizó en su Revista y las reflexiones que escribió a partir de las preguntas planteadas.

Las tres formas de intervención que hemos revisado —**facilitación, mediación y arbitraje**— están orientadas a propiciar acuerdos y dar una salida no violenta al conflicto. Sin embargo, no todas ellas permiten aprovechar el potencial transformador del conflicto. En el caso del arbitraje más frecuente en nuestro país, que es el de la intervención de un juez como autoridad judicial, aun cuando en el momento se pudiera lograr una salida no violenta al conflicto, si el juicio y la sentencia no dejan satisfecha a una de las partes, se pueden dar posteriores represalias o venganzas que desemboquen en más y más violencia.

En la medida en que las personas involucradas en el conflicto sean capaces de pasar a una respuesta no violenta, bien sea mediante la negociación o la cooperación entre ellas, mayores posibilidades tendrán de encontrar un acuerdo justo que satisfaga a ambas y evite el resurgimiento del conflicto. También a este tipo de acuerdo se puede llegar mediante una positiva y eficaz intervención de una tercera persona.



## Tema 2

# Las 3 R para transformar el conflicto

Al resolver los conflictos por medio de la violencia se daña física, emocional y materialmente a las personas o partes involucradas; sin embargo, una educación basada en una cultura de la paz permite reparar el daño y reconstruir, resolver el conflicto y lograr la reconciliación entre las partes involucradas, como veremos en este tema.

### ¿Qué queremos lograr?

Reconocer que la reparación del daño y la reconstrucción, así como la resolución del conflicto y la reconciliación entre las personas involucradas son necesarias para hacer del conflicto una oportunidad de cambio.

Cuando un conflicto se enfrenta con violencia, las personas se dañan y afectan su relación; también hay ocasiones en que provocan daños materiales. Esto significa que **después de la violencia** será necesario **Reconstruir** lo destruido, así como reparar los daños materiales, físicos, morales y psicológicos que se hayan causado; igualmente se tiene que **Resolver** el conflicto y encontrar la **Reconciliación** entre las personas involucradas. De lo contrario, no puede haber una solución que deje satisfechas a las partes. A esto se le conoce como las 3 R que permiten transformar el conflicto, como veremos a continuación.

## Reparación de los daños y reconstrucción



Escriba qué significan las palabras “reconstruir” y “reparar”.

Recuerde una situación en la que haya respondido con violencia a un conflicto o haya visto a otras personas que lo hacen, y responda lo siguiente:



¿Cuáles son los efectos que tuvo ese comportamiento violento?

---



---



---



---

¿Se repararon los daños que provocó ese comportamiento violento? ¿Cómo?

---



---



---

Si se trata de un conflicto de dimensiones mayores, por ejemplo, una guerra o un enfrentamiento armado entre naciones o entre grupos de personas, los daños son todavía mayores:

- Muertes.
- Destrucción de bienes materiales.
- Daños a la sociedad y al patrimonio cultural.
- Ruptura de las relaciones.
- Daños a la naturaleza y a la infraestructura de las ciudades.
- Personas heridas y con traumas psicológicos.

En estos casos, la reparación de los daños y la reconstrucción son más difíciles, pero necesarias para evitar nuevos brotes de violencia.



Centro de archivos de la Ciudad de Westminster. (1940). Este archivo está autorizado bajo la licencia Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 Unported.



La **reconstrucción**\* implica deshacer los daños materiales causados por la violencia. Por ejemplo, se pueden llevar a cabo acciones de reconstrucción de las ciudades después de un conflicto bélico, o de reforestación, cuando haya ocurrido un daño ecológico.

La **reparación** se refiere al restablecimiento de las cosas al estado en que se encontraban antes del conflicto.

En el caso de los daños humanos, se habla de la **rehabilitación** de quienes hayan sobrevivido a la violencia, entendida como la sanación del cuerpo y de la mente.

En cuanto a los daños que ocasiona la violencia en la sociedad y la cultura, también debe haber una **reestructuración social** que permita disminuir o erradicar la opresión y explotación de la población marginada y, por lo tanto, una mejora en sus condiciones de vida, más educación, salud, trabajo, etcétera, así como una **reculturización**, lo que implica que la cultura de la violencia sea sustituida por una cultura de paz. Una forma de hacerlo es, como hemos visto en este módulo, aprender a resolver los conflictos de forma no violenta y transformar la manera en la que nos relacionamos con los demás y resolvemos los problemas comunes a través de formas más colaborativas.



\* Moreno Buján. Análisis de los conceptos de reconstrucción, resolución y reconciliación desde los postulados de la escuela Transcend de investigación para la paz. Recuperado de <https://bit.ly/2m2eIRi>



No todas las formas de intervención en un conflicto que revisamos en el tema anterior logran la reconstrucción y la reparación del daño. Por ejemplo, en el arbitraje es el juez quien dicta la sentencia o el castigo de la persona hallada culpable, y las partes en conflicto tienen que acatar la solución del juez.

Según hemos visto, las comunidades indígenas tienen una visión distinta, como podrá darse cuenta en el siguiente texto.



Lea en su Revista el texto “Justicia indígena: reparación, más que castigo”. Después, conteste las siguientes preguntas.

1. Para los tseltales, ¿cuál es la idea clave de la justicia?
  - a) Llegar a un acuerdo entre las partes y reparar el daño.
  - b) Hacer que el victimario reciba un castigo.
  - c) Permitir que la víctima haga justicia por su propia mano.
  
2. Para los tseltales, el sistema judicial mexicano “No es una buena justicia, porque...
  - a) La persona homicida no es juzgada por miembros de la comunidad.
  - b) Las partes aceptan la sentencia que dicta el juez.
  - c) Se castiga a la persona, no se reconoce el derecho de las familias y no se repara el daño.

3. Desde la visión de reparación del daño que tienen los tseltales, al cometer un homicidio, el homicida tiene que...
- Purgar su condena en la cárcel.
  - Realizar trabajos comunitarios por el tiempo que se le asigne.
  - Sostener económicamente a la familia de la víctima y la propia.

**Verifique sus respuestas al final de la página.**



Es importante saber que en caso de ser víctima de un delito, la legislación en nuestro país prevé la reparación del daño. Idealmente ésta consiste en volver las cosas al estado que tenían antes de cometerse el delito. La Ley General de Víctimas señala el derecho de las víctimas a que les sean reparados los daños en forma expedita y justa. El Código Penal Federal establece que la reparación del daño debe ser integral, adecuada, eficaz, efectiva, proporcional a la gravedad del daño causado y a la afectación sufrida.

Fragmentos tomados de Hernández Pliego. La reparación de daño en el CNPP. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, consultado en <https://bit.ly/2P1eu30>



Invite a una persona de su Círculo de estudio, amistades o familiares para leer y comentar el texto "Justicia indígena: reparación, más que castigo", y anote las ideas más importantes.

---



---



---



---

1: a; 2: c; 3: c.



Una respuesta violenta no solo causa daños o destrucción a las personas enfrentadas en el conflicto, a su relación y a quienes las rodean, a los bienes materiales o a la naturaleza. Una respuesta violenta también daña a la cultura, tanto porque se pueden destruir elementos del patrimonio cultural de los pueblos, como porque se fomenta una cultura de violencia y se deteriora la capacidad de resolución de conflictos.



Como recordará, cuando revisó el tema de la violencia cultural se señalaron una serie de mitos, costumbres o formas de divertirse que fomentan una cultura de violencia. De la misma manera, las respuestas violentas al conflicto contribuyen a ello, dañando nuestra cultura e impidiendo la construcción de una cultura de paz.

Por otra parte, cuando respondemos de manera violenta al conflicto manifestamos una falta de capacidad para llegar a la resolución, es decir, buscar soluciones creativas al problema que causó el conflicto. Enseguida podrá ampliar sus conocimientos sobre este aspecto fundamental de la educación para el conflicto.

## Resolución del conflicto

Así como los efectos de la violencia deben ser reparados, el problema que dio origen al conflicto debe ser resuelto; de lo contrario, el daño reparado o la reconstrucción realizada, de nada habrán servido porque, mientras no se resuelvan las causas del conflicto, este volverá a surgir y volverá también la violencia que provocará más daño y destrucción.



Trate de recordar un conflicto en el que una persona asumió el papel de árbitro y decidió la forma de darle salida, aun cuando las partes involucradas no hayan quedado conformes. Descríbalo.

---



---



---



---

¿Por qué cree que la solución que dio esa persona que intervino como árbitro dejó insatisfecha a una de las partes?

Ahora, describa un conflicto en el que una de las partes se impuso sobre la otra y le dio la solución que prefería, sin que esta última quedara satisfecha.

---



---



---



---



---



---



---



---

¿Qué sucede cuando una o ambas partes no quedan satisfechas con la salida que se da al conflicto?

---



---



---

¿Qué se tendría que hacer para que ambas partes queden satisfechas con la solución que se dé al conflicto?

---



---



---

Cuando se da una salida al conflicto la cual deja sin resolver las causas que le dieron origen, además de dejar insatisfechas a las partes **hay el riesgo de que el conflicto vuelva a estallar violentamente**, aun cuando se hayan reparado los daños causados por la violencia directa entre las partes. Cuando el conflicto vuelve a estallar, generalmente lo hace de manera más violenta y destructiva que la primera vez.

Por ello es tan importante que se logre la **resolución de la contradicción** que causó el conflicto, es decir, la oposición que hay entre los intereses y propósitos de las partes involucradas.

Cuando una de las partes en conflicto tiene más poder que la otra, ejerce una violencia estructural, porque obedece a formas de poder injustas.



Para ejemplificar lo anterior, regresemos al texto "Un presidente autoritario en la asociación de la colonia", que analizó en la Unidad 2.

¿Existe una relación de iguales entre las personas involucradas en el conflicto de la asociación de la colonia o existe desigualdad? ¿En qué forma?

---



---



---



---

Como lo ha podido analizar, la desigualdad en el poder de las partes significa que hay una estructura de poder injusta y violenta; en este caso, porque don Carlos está ejerciendo su poder de manera autoritaria y no permite una participación democrática en la asociación. Por lo tanto, entran en contradicción las posturas y los intereses de una y otra parte.



¿Recuerda cuáles son esas posturas en contradicción que identificó en este caso?

La postura de don Carlos y el grupo que lo apoya es que él permanezca como presidente de la asociación, mientras que la postura del otro grupo es cambiar de presidente. Obviamente estas posturas son totalmente opuestas y contradictorias. Si se llegara a optar por una de ellas, una de las partes estaría en desacuerdo total y quedaría insatisfecha; además, podría cumplir con la amenaza de abandonar la asociación. Esto nos lleva a concluir que ninguna de esas dos salidas lograría la resolución de la contradicción que dio origen al conflicto.





Al analizar el porqué de las posturas anteriores, se identificaron los intereses de cada una de las partes.



**Interés de un grupo:** seguir contando con un líder con mano firme para que las cosas marchen mejor.

**Interés del otro grupo:** tener un liderazgo y relaciones más democráticas dentro de la asociación, y no una dictadura.

**Contradicción de intereses:** imposibilidad de tener un presidente que dirija de la manera en que lo está haciendo don Carlos y, al mismo tiempo, de manera democrática.

En el caso de los intereses se observa también contradicción, puesto que no es posible tener un presidente que dirija de la manera en que lo está haciendo don Carlos y, al mismo tiempo, de manera democrática.

Sin embargo, al **analizar las necesidades**, se vio que ambos grupos comparten una misma necesidad: lograr que la asociación funcione bien. Esto quiere decir sentirse identificados y que pertenecen al grupo que protege el bienestar de todas las personas de la colonia.

Lo anterior significa que, si ambos grupos identifican esa necesidad y cooperan entre ellos para satisfacerla, hay posibilidades de **resolver el conflicto de manera creativa y no violenta**; sin embargo, para las partes enfrentadas no es tan fácil llegar a identificar dicha necesidad porque generalmente se “encieran” en sus posturas.



Para ir más allá de las posturas individuales requieren:

- Sentarse a dialogar.
- Trabajar conjuntamente para identificar sus intereses y necesidades.
- Ver alternativas que den solución al problema.
- Buscar el apoyo de una tercera persona que intervenga como facilitadora o como mediadora para lograr lo anterior.

¿Se ha visto envuelto en un conflicto y realizado una o más de las anteriores acciones? Comente lo que sucedió.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Sin embargo, en el caso de la asociación de la colonia, el conflicto se encuentra en un momento de indefinición en el que cada parte está empeñada en su propia postura o salida preferida. Y si bien, el conflicto no ha estallado violentamente, ha generado **amenazas**, que también son una forma de violencia directa, y **no hay diálogo entre las partes**. Esto significa que hace falta buscar la resolución antes de que se incremente la violencia.

### ¿Qué nos hace falta para la resolución?

Como lo revisó anteriormente, la resolución del conflicto está dirigida a superar la **contradicción de intereses** entre las partes en conflicto y la satisfacción de sus necesidades. Sin embargo, para esto es necesario atender también otros elementos del conflicto: los comportamientos y las actitudes de las personas involucradas.

En el caso del conflicto de la asociación de la colonia, las partes involucradas tendrían que sustituir sus comportamientos de violencia directa, como las amenazas y la falta de diálogo, por respuestas no violentas, como el diálogo y la escucha activa.

Cuando trabajó el tema de la comunicación en la Unidad 3, revisó lo que se necesita para saber escuchar de manera activa, incluida la **empatía**.

### La empatía en la resolución del conflicto

Actitudes de los grupos enfrentados en el conflicto	Con la empatía se logra	¿Para qué?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se desprestigian de manera mutua.</li> <li>• No se escuchan.</li> </ul>	<p>“Ponerse en los zapatos” de la otra parte.</p>	<p>Para sentir y entender lo que está viviendo la otra parte, lo cual no significa estar de acuerdo con su manera de pensar y sentir, sino comprenderla.</p>

Por último, la creatividad como respuesta para resolver el conflicto.

### La creatividad en la solución del conflicto

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrolla o aumenta la capacidad de imaginar soluciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es indispensable para dar una salida distinta a la acostumbrada respuesta violenta.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilita encontrar una solución diferente a la que cada una de las partes prefiere.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite imaginar alternativas de soluciones originales, novedosas, que logren satisfacer las necesidades de las partes involucradas en el conflicto.</li> </ul>

La mejor forma de desarrollar la creatividad es practicarla en la solución de problemas. Le invitamos a ejercitarla.



Lea en su Revista el texto “La singular aventura de los treinta y cinco camellos que tenían que ser repartidos entre tres hermanos árabes”. Después, conteste las siguientes preguntas:

La solución que dio Beremiz al conflicto entre hermanos, ¿le pareció justa y que realmente resolvió el problema que originó el conflicto entre ellos?

Sí  No

¿Qué otra característica le encuentra al tipo de solución que dio Beremiz al conflicto?

---

---

---

Por último, cuando se han trabajado todos los elementos para la comprensión y el manejo noviolento del conflicto, así como el análisis de los elementos que se requieren para trabajar la resolución, en el modo en que lo hemos hecho con el caso de la asociación de colonos, queda pendiente poner en práctica la creatividad para buscar posibles soluciones al problema. Para ello se pueden dar los siguientes pasos:

**Primer paso:** realizar una “lluvia de ideas”. Las dos partes deberán sentarse a elaborar una lista con todas las soluciones posibles al problema, conforme se les vayan ocurriendo, de manera creativa, espontánea y sin discutirlos.

**Segundo paso:** revisar las propuestas y reflexionar sobre las soluciones que pueden satisfacer las necesidades de la otra parte.

**Tercer paso:** seleccionar y probar posibles soluciones en términos positivos y tentativos, por ejemplo: “¿Qué tal si...?” o “¿Cómo hacer para...?”.

**Cuarto paso:** adoptar una solución en la que ambas partes estén de acuerdo y comprometerse a aplicarla.



Invite a algunas personas de su Círculo de estudio, familiares o amistades, a seguir con usted los anteriores pasos. Para ello, pida a la persona que le asesora que le apoye para organizarlos y trabajar de la siguiente manera:

1. Lean en voz alta el texto de su Revista “Un presidente autoritario en la asociación de la colonia”.
2. Ayúdeles a identificar a las personas involucradas en el conflicto: el poder y la influencia que tienen y su manera de percibir el conflicto.
3. Analicen el proceso seguido hasta el momento: ¿qué desencadenó el conflicto y cómo se ha desarrollado?, ¿cómo se está dando la comunicación y cómo puede darse el diálogo entre las partes?
4. Ayúdeles a describir el problema y la contradicción de intereses que se encuentra en el núcleo de este. ¿Cuáles son las posturas de los grupos? (Sus salidas preferidas al conflicto). ¿Cuáles son las necesidades humanas que se encuentran detrás de los intereses?
5. Ahora pídale que se dividan en dos grupos: uno representará a don Carlos y las personas de la asociación que quieren ratificarlo como presidente. El otro grupo representará a las personas que quieren un cambio de presidente.
6. Ambos grupos colaborarán para buscar posibles soluciones al problema, siguiendo los pasos señalados anteriormente, a partir de la “lluvia de ideas”. Pida que una persona voluntaria anote todas las soluciones que se sugieran.
7. Describa cuál fue la solución en la que los dos grupos estuvieron de acuerdo.

---



---



---



---

Lo que trabajamos en este tema, podemos resumirlo con una afirmación muy sencilla: saber responder al conflicto de manera no violenta, con empatía y creatividad, es saber construir la paz.

## Reconciliación entre las partes

¿Ha escuchado la palabra “reconciliación”?

Sí  No

¿Qué entiende por reconciliación?

---



---



---



---

¿Qué entiende cuando escucha que María y Juan se reconciliaron?

---



---



---



---

Cuando se han dado respuestas violentas al conflicto, como ya vimos, es necesario reconstruir lo que la violencia destruyó, **reparar** los daños causados y **resolver** el problema que dio origen al conflicto; sin embargo, como también fueron afectadas las relaciones entre las personas o grupos involucrados, también es necesaria la **reconciliación** entre las partes en conflicto, sobre todo cuando estas relaciones son importante para nosotros. Si esto se logra, se habrá podido aprovechar el potencial transformador del conflicto.



Cuando se ha respondido con violencia a un conflicto entre personas o grupos en los que había una relación de amistad, trabajo o familiar, ¿qué pasa con la relación que había entre ellas? Descríbalo a continuación.

---



---



---

Si esa relación se ha visto rota o dañada por la forma de responder ante el conflicto, y las personas quieren reestablecer sus relaciones, ¿qué es lo que suelen hacer para lograrlo?

---



---



---

En algunas regiones, comunidades y grupos de nuestro país, las personas acostumbran disculparse o pedir perdón a la persona o personas con las que han tenido un conflicto. ¿Se acostumbra hacer algo similar en el lugar donde vive?

Sí  No

Si su respuesta fue afirmativa, escriba un ejemplo donde narre la manera en que se realiza.

---



---



---



---



---



En una comunidad **purépecha**\* del estado de Michoacán, cuando un muchacho se “roba” a la novia, se acostumbra que la familia de él organice una ceremonia que culmina con una fiesta. Esta consiste en hacer una visita de toda la familia del novio a la casa de la muchacha y presentar sus disculpas por el comportamiento del muchacho, puesto que se considera ofensivo para la familia de la novia y provoca un rompimiento en las relaciones entre las dos familias. Una vez que se concede el perdón, se ponen de acuerdo en la fecha para la boda y se realiza una gran celebración con comida y bebidas preparadas por la familia del muchacho.



Invite a personas de su Círculo de estudio, a amistades o familiares para que respondan a las anteriores preguntas, y que lean con usted el caso de la comunidad michoacana.

Costumbre como la que leyó y las que comentó con otras personas, nos hablan de la necesidad que tenemos de recuperar las relaciones cuando estas han sido dañadas o rotas. **A este reestablecimiento de las relaciones le llamaremos reconciliación.**

\* **Purépecha:** Grupo indígena del estado de Michoacán, que antes también se le conocía como “tarasco”.

La violencia cultural genera actitudes de rechazo, resentimiento, odio, deseos de venganza, depresión, apatía, entre otras. Estas actitudes reflejan el daño o la ruptura que ha tenido lugar en las relaciones entre las personas o partes en conflicto, lo cual requiere de la **reconciliación** para poder reestablecer dichas relaciones.

La reconciliación\* es la creación o restauración de la paz en aquellas relaciones donde se ha dado una situación de violencia. Para ello debe haber un proceso de sanación física, emocional, etcétera. En otras palabras, los traumas que ya no lastiman no deben ser olvidados, pero se pueden dejar atrás. Los patrones violentos del pasado pueden dar paso a actos cooperativos y constructivos en el futuro. Las partes están preparadas para cerrar un capítulo de su libro de vida, y para abrir uno nuevo.

Para resumir lo que hemos visto hasta aquí, respecto de la reconstrucción de los daños, la resolución del conflicto y la reconciliación, veamos la siguiente imagen donde aparecen tres triángulos.

- El triángulo rojo, el de la violencia, ilustra los tres tipos de violencia que ya revisamos: la directa, la estructural y la cultural.
- El triángulo azul, el del conflicto, ilustra los elementos de este: el comportamiento, la contradicción y las actitudes.
- El triángulo verde, el de después de la violencia, ilustra lo que debe suceder en seguida de la violencia. Este último triángulo se conoce como el de las 3 R: reconstrucción, resolución y reconciliación.

\* Fragmentos tomados de Moreno Buján. Análisis de los conceptos de reconstrucción, resolución y reconciliación desde los postulados de la escuela Transcend de investigación para la paz. Recuperado de <https://bit.ly/2m0UQsj>





Observe cómo la violencia directa se relaciona con los comportamientos violentos, lo cual hace necesaria la reconstrucción de los daños. Por su parte, la violencia estructural se relaciona con la contradicción de los propósitos o metas, lo cual requiere de la resolución del conflicto. Finalmente, la violencia cultural se relaciona con las actitudes que se tienen durante el conflicto, lo cual necesita de la reconciliación.



Lea en su Revista el texto "Un brote de esperanza: el 'regreso del corazón'". Después, conteste las siguientes preguntas.

¿Cuál es el conflicto que surge en la comunidad tseltal?

---



---



---



---

¿Cuál fue el papel del mediador?

---

---

¿Cómo se resolvió el conflicto?

---

---

Escriba el significado que tienen las siguientes expresiones o palabras para el pueblo tseltal.

Regreso del corazón:

---

---

Poder:

---

---

Justicia:

---

---

De acuerdo con lo que ha leído hasta el momento, explique con sus palabras qué es la reconciliación.

---

---

---

---

Como lo habrá podido apreciar en la lectura que hizo, la reconciliación no se da de manera aislada, sino que debe ir acompañada de la reparación de los daños y la solución del problema que dio origen al conflicto. La reconciliación también tiene que ver con cuestiones del pasado, presente y futuro de las relaciones entre las partes en conflicto.

Momentos	¿Qué se logra?	¿Para qué?	¿Qué pasaría si no se da este paso?
1. Reconstrucción y reparación de los daños.	Eliminar los efectos visibles e invisibles de la violencia (gritos, amenazas, etcétera).	Para reconstruir o reparar lo que destruyó ese tipo de actitudes o comportamientos.	Habría resentimientos e inconformidad de los involucrados en el conflicto.
2. Resolución del conflicto.	Resolver las causas (contradicciones) que originaron el conflicto.	Para que no vuelva a surgir el conflicto.	Resurgiría el conflicto y también la violencia, que provocarían más daño y destrucción.
3. Reconciliación entre las partes.	Alejar actitudes de rechazo, odio, resentimiento, venganza, depresión, apatía.	Para aprovechar el potencial transformador del conflicto.	Podría continuar la violencia y no sería posible restablecer las relaciones entre las personas enfrentadas en el conflicto.

A continuación revisaremos las cuatro fuerzas de la reconciliación como las explica Juan Pablo Lederach.



Cápsula  
informativa

Juan Pablo Lederach es un reconocido activista por la paz y mediador de conflictos en Centroamérica y otras partes del mundo. Sus principales aportaciones se dan en el campo de la mediación y la reconciliación para la construcción de procesos de paz a largo plazo, tanto en las relaciones comunitarias como en las **interculturales\***, **interreligiosas\*\*** e **interétnicas\*\*\***.



Juan Pablo Lederech

### Las cuatro fuerzas de la reconciliación

La **reconciliación** abarca cuatro fuerzas que permiten a las personas “empoderarse” cuando están enfrentando un conflicto, para que pueda darse la reconciliación entre ellas y, de esta manera, lograr la paz. Estas cuatro fuerzas influyen en el reestablecimiento de las relaciones humanas. Se trata de la **verdad**, la **justicia**, la **compasión** y la **esperanza**.



Para  
saber más

Cuando las relaciones entre las personas o grupos en conflicto han sido importantes en el pasado y también lo son para el futuro, es necesario trabajar en el presente por lograr reestablecerlas. En los casos que leyó en su Revista, como el del conflicto en la asociación de la colonia y el de Los Altos de Chiapas, es claro que las relaciones son importantes, y los grupos tienen deseos de reestablecerlas, por eso la reconciliación se vuelve indispensable y debe abarcar las cuatro fuerzas que actúan en el tiempo pasado, en el presente y en el futuro de la siguiente manera:

\* **Intercultural:** Relativo a la interacción que existe entre las culturas.

\*\* **Interreligiosos:** Se refiere a las relaciones o acercamientos entre las distintas religiones.

\*\*\* **Interétnico:** Relativo a los contactos entre diferentes etnias o pueblos.

Fuerza de la reconciliación	Consiste en:	Permite:
<b>Verdad</b>	Conocer y aclarar los hechos, es decir, lo que realmente sucedió y qué provocó el conflicto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer la verdad de lo que sucedió a la víctima o al grupo contra el que se ejerció la violencia directa.</li> <li>• Que se reconozca públicamente, ante la comunidad que se ha visto afectada de manera indirecta, la verdad de lo sucedido.</li> <li>• Que las autoridades, como el juez, conozcan lo que realmente sucedió para que se juzgue a las personas responsables de la violencia.</li> </ul>
<b>Justicia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La <b>restitución</b>* de los derechos de la víctima, la reparación del daño, y tiene que ver con la igualdad.</li> <li>• También se refiere a que la parte agresora asuma su responsabilidad y las consecuencias de sus actos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las autoridades garanticen que se haga justicia, tomando como base los hechos cuando se ha cometido un delito.</li> <li>• Que se repare un daño hecho en el pasado.</li> </ul>

Un ejemplo de lo anterior es el caso de Los Altos de Chiapas que leyó en su Revista: las personas que cometieron el delito debían someterse al sistema judicial para que se hiciera la investigación, se les juzgara y sentenciara.

\* **Restitución:** Viene del verbo “restituir” o devolver a una persona algo que le pertenece y que le fue arrebatado.

Fuerza de la reconciliación	Consiste en:	Permite:
<b>Compasión</b>	Sentir y padecer con el otro grupo o con la otra persona para apoyarla, aceptarla, perdonarla y lograr la "curación", lo cual surge de la empatía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Curar" un daño o "cerrar" un proceso que viene del pasado.</li> <li>• La "curación" o el "regreso del corazón", como dicen los tseltales.</li> </ul>
<b>Esperanza</b>	La confianza de las personas que fueron víctimas de la violencia, de que, en el futuro, ni ellas ni otras personas o grupos volverán a ser víctimas de esa misma violencia.	Sostener y motivar a las personas para asumir los retos de la reconciliación en el presente, y de esta forma impedir que se repita la violencia del pasado.

Para concluir con el tema, es importante señalar que la reconciliación no es posible si no sucede también la reparación de los daños o la reconstrucción y la resolución del conflicto. Los tres aspectos del triángulo "después del conflicto" son indispensables para lograr el efecto transformador del conflicto.



Con las ideas que hemos construido conjuntamente en torno al conflicto, a lo largo de este libro, ojalá nos quede como conclusión que el conflicto es "una manera de vivir", pero que además es "un medio por el cual aprendemos a vivir más plena y creativamente".





Cuando se encuentra ante un conflicto y no puede lograr resolverlo por su cuenta, puede solicitar la intervención de otra persona. Lea las siguientes situaciones conflictivas que se plantean y subraye el tipo de intervención que se dio o la que buscaría, según el caso.

1. Hace una semana tuvo un fuerte conflicto con su hija adolescente, que terminó huyendo de casa. Sabe que se fue a quedar con su hija la mayor, la cual está casada y se lleva bastante bien con ella. Quiere reestablecer la comunicación con su hija, ¿cómo puede lograrlo si ella no quiere hablar con usted?

- a) Facilitación      b) Mediación      c) Arbitraje

2. En la escuela hubo un conflicto entre dos pequeños grupos de alumnas y alumnos; uno culpaba al otro y todo el mundo hablaba al mismo tiempo sin escucharse, cuando llegó un maestro que se había enterado del problema y les dijo que todos eran responsables de ese lío, por lo que les impuso un castigo a los dos grupos por igual. ¿Qué tipo de intervención hubo en este caso?

- a) Facilitación      b) Mediación      c) Arbitraje

3. Dos compañeras de trabajo tuvieron un conflicto y ambas están dispuestas a resolverlo de buena manera; sin embargo, cada vez que intentan dialogar para llegar a un acuerdo, fracasan en su intento, pues cada una cree tener la razón y no escucha a la otra. Le han pedido que intervenga para lograr un buen diálogo y poder resolver el asunto. ¿Qué tipo de intervención tendría en este caso?

- a) Facilitación      b) Mediación      c) Arbitraje

4. Después de que ha estallado la violencia ante un conflicto, es indispensable que tengan lugar las "3 R" para lograr que el conflicto sea una oportunidad de transformación de las condiciones que lo originaron, ¿cuáles son esas 3 R?

---



---

Lea los siguientes casos de conflicto y señale cuál de las tres R tuvo lugar y cuáles faltan para que el conflicto se convierta en oportunidad de cambio.

5. La familia López tiene fama en la colonia de ser ejemplar y muy pacífica, pero entre los dos hijos adolescentes hay con frecuencia rivalidades. En días pasados se armó un gran pleito entre ellos cuando uno se enteró de que el otro había salido a escondidas con la misma chica que a él le gusta, y con la que también había salido sin que su hermano se enterara. Cuando el papá se dio cuenta de la discusión, los gritos y los golpes entre ellos, intervino inmediatamente, los separó y les dijo que se pidieran perdón uno al otro, pues no podía permitir pleitos ni rencores entre hermanos, y que olvidaran ya el problema. Los chicos obedecieron y se pidieron perdón.

¿Cuál de las 3 R se intentó en este caso?

---

6. ¿Es suficiente con esto para que el conflicto sea una oportunidad de cambio?

Sí  No

Si su respuesta fue negativa, ¿qué más hace falta para lograrlo?

---



---

7. En días pasados estalló violentamente un viejo conflicto que había entre dos grupos de trabajadores de la fábrica de vidrio, y que no había sido atendido oportunamente. Además de las heridas que se provocaron, también causaron destrozos y daños materiales en el lugar donde se dio el enfrentamiento. El gerente se presentó y les exigió reparar inmediatamente todos esos daños, y mandó a la enfermería a los heridos para que fueran atendidos. Los trabajadores sugirieron que se les descontara una pequeña parte de su sueldo de la siguiente quincena para reponer los vidrios rotos. Algunos de los trabajadores involucrados en el conflicto propusieron que, además de eso, se sentaran los dos grupos a dialogar para buscar una solución al viejo conflicto que venían arrastrando.

¿Cuáles de las 3 R se intentaron en este caso?

---

---

8. ¿Es suficiente con esto para que el conflicto sea una oportunidad de cambio?

Sí  No

Si su respuesta fue negativa, ¿qué más hace falta para lograrlo?

---

---

### Verifique sus respuestas.

1: Facilitación; 2: Arbitraje; 3: Mediación; 4: Reconstrucción, resolución del conflicto, reconciliación entre las partes; 5: Reconciliación entre las partes; 6: No, falta la resolución del conflicto y la reconstrucción o reparación de daños; 7: La reconstrucción o reparación de daños y la resolución de conflictos; 8: No, falta la reconciliación entre las partes.















# HOJA DE AVANCES

## Aprendamos del conflicto

Nombre de la persona joven o adulta

Apellido paterno  Apellido materno  Nombre/s

RFE o CURP

Marque con una  los temas que se hayan completado satisfactoriamente de cada unidad.

**Unidad 1**  
De una cultura de violencia a una cultura de paz

Ha realizado todas las actividades del tema.

- Cultura de violencia
- La cultura que queremos

Hago constar que se completó satisfactoriamente este aspecto.

Fecha

Nombre y firma del asesor/a

**Unidad 2**  
Los conflictos, una oportunidad de cambio

Ha realizado todas las actividades del tema.

- ¿Es posible separar los conflictos y la violencia?
- Los conflictos aparentes, latentes y reales
- Para comprender mejor un conflicto

Hago constar que se completó satisfactoriamente este aspecto.

Fecha

Nombre y firma del asesor/a

**Unidad 3**  
Herramientas para responder ante conflictos de manera no violenta

Ha realizado todas las actividades del tema.

- Estilos de resolución de conflictos
- Autoestima y poder
- La confianza, la comunicación y la cooperación

Hago constar que se completó satisfactoriamente este aspecto.

Fecha

Nombre y firma del asesor/a

**Unidad 4**  
Después de la violencia... la transformación del conflicto

Ha realizado todas las actividades del tema.

- Intervención para salir de un conflicto
- Las 3 R para transformar el conflicto

Hago constar que se completó satisfactoriamente este aspecto.

Fecha

Nombre y firma del asesor/a

# HOJA DE AVANCES

## Aprendamos del conflicto

Autoevaluación final

**?Qué aprendí?**

<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>
<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>
<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>

**?Para qué me sirve?**

<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>
<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>
<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>

Nombre y firma de la persona joven o adulta \_\_\_\_\_

Datos de la aplicación

Fecha \_\_\_\_\_

Lugar de la aplicación \_\_\_\_\_

Nombre y firma del aplicador/a \_\_\_\_\_





En el transcurso de nuestra vida hemos enfrentado conflictos que, de alguna forma, nos han afectado con menores o mayores consecuencias. Muchas veces, cuando un conflicto crece, llega a generar actos de violencia, lo que dificulta más su solución y siempre resulta afectada alguna o todas las partes involucradas en el conflicto.

En este libro encontrará actividades que le permitirán reconocer que existen diferentes formas de enfrentar de manera no violenta un conflicto; de esta forma es posible reparar los daños causados, solucionar el conflicto y reconciliar a las personas involucradas; con esto se posibilita que todas ellas se beneficien. Lo anterior es fundamental para construir una sociedad libre de violencia.



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**DISTRIBUCIÓN GRATUITA**

Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos a los establecidos en el programa.