



La Convivencia

Índice

El relato del día

3

¿Cómo enfocamos los
conflictos?

7

¿Quién está involucrado en el
conflicto?

10

¿Qué es lo que separa a las
personas?

11

¿Cómo se trata de resolver el
conflicto?

10

Momentos del conflicto

Sistema de gestión de conflictos

14

Glosario

18

Un día en clase, Leo no sabía cómo detener un conflicto que había surgido entre Miriam y Jorge. Los dos estaban alterados y no querían escucharse el uno al otro. Leo intentó preguntar cuál era el motivo del conflicto, pero sólo conseguía oír que la culpa era de la otra persona. Primer error, el conflicto no era la persona sino el desacuerdo o problema que había surgido entre ellos.

Entonces, Miriam se calmó un poco. Consiguió explicar su versión de lo acontecido. Jorge durante la clase anterior había dicho que no le gustaban los rusos. Miriam se había sentido ofendida. Su madre era rusa, aunque llevaba veinte años viviendo en Guatemala. Leo le preguntó a Jorge, por qué había dicho tal cosa. Jorge respondió que en casa, había oído que los rusos no sé en qué conflicto estaban y que no actuaban correctamente. Que en las películas, siempre representaban el papel de malos y que por algo sería. Que su idioma era incomprensible y le molestaba que las personas no hablaran un idioma que él entendiera.

Leo le hizo ver, que sus opiniones no tenían fundamento lógico. Que consideraba que él desconocía la verdadera situación y quizás las personas a las que había oído tampoco la conocían. No conocían tantos

rusos como para afirmar algo así y además generalizarlo. Le advirtió que esos eran prejuicios. Jorge se estaba dejando manipular por la visión que otros tenían de Rusia, como por ejemplo las películas. Que le molestara que otros hablaran un idioma que él no entendiera era discriminar. Le indicó que debía reflexionar sobre su conducta y posición.

Jorge se rehusó a reflexionar argumentando que tenía la razón y que por eso no quería escuchar a Miriam. Miriam se puso tensa y le amenazó, dijo que si no le pedía perdón iría a quejarse a la Dirección del colegio. Entonces Leo les pidió sentarse lejos el uno del otro, esperó a que se calmaran y luego los volvió a acercar.

Se escucharon uno al otro y finalmente Jorge entendió que Leo tenía razón, que no conocía rusos como para afirmar y generalizar; que no le gustaría que generalizaran a los guatemaltecos por lo que sale en la prensa. Reconoció que repitió una conversación que escuchó entre sus padres y que no había entendido en absoluto, así que obtuvo sus propias conclusiones. Jorge confesó que Miriam siempre le está corrigiendo, eso le molesta, y por eso aprovechó para atacarla con una cosa que le doliera.

Miriam por su parte le pidió disculpas por haber perdido la paciencia y amenazarle.

Los dos aprendieron del conflicto que vivieron y consiguieron mejorar su relación.

Leo explicó que los conflictos forman parte de nuestra vida. Todas las personas somos diferentes, por lo tanto, debemos conseguir ponernos de acuerdo en medio de tanta diversidad. Se origina un conflicto, cuando dos o más personas perciben sus intereses o necesidades como incompatibles, tal y como les había ocurrido a ellos.

Si pensamos en el conflicto que han vivido Jorge y Miriam, vienen a nuestra mente palabras como intolerancia o violencia. En ocasiones, luego de experimentar un conflicto, la relación se refuerza, lo cual sucedió con Miriam y Jorge al escucharse uno al otro y finalizar amistosamente el conflicto.

A lo largo de toda la historia, han surgido muchos conflictos y también han surgido muchos esfuerzos para superarlos. De esta manera las

sociedades han ido cambiando y mejorando. Con las relaciones ocurre lo mismo. El conflicto a veces es una vía de transformación. Jorge sentía que Miriam siempre le corregía y en lugar de decírselo claramente, mezcló temas personales para herirla. Esta es una venganza y como tal no lleva a ninguna consecuencia positiva, no resuelve.

Para que ellos mismos fueran capaces de ver el poder transformador de los conflictos; Leo les pidió pensar en algunos de los conflictos de la historia de la humanidad. Por ejemplo, los conflictos entre los empresarios y la clase trabajadora. Estos conflictos, permitieron una mejora de las condiciones laborales y la conquista de derechos sociales por parte de los trabajadores.

Como un segundo ejemplo, la lucha de los movimientos feministas; que aunque no erradicaron totalmente las desigualdades entre hombres y mujeres, sí consiguieron disminuirlas; alcanzando una mayor igualdad de derechos entre hombres y mujeres.

Por lo tanto, los conflictos pueden tener efectos negativos como positivos: todo depende del enfoque.

¿Cómo enfocamos los conflictos?

Para que fueran capaces de ver el conflicto como algo positivo, Leo les dijo, que el primer paso era aceptar que no siempre es posible conseguir todo lo que queremos o necesitamos. “¿Y cómo puede ser?”-preguntó Miriam. “A veces, el deseo intenso no nos deja ver con claridad. A veces, conseguir todo lo que queremos significa estropear una relación. Al hacer un esfuerzo, para comprender los conflictos, veremos que cuando se utilizan herramientas pacíficas, los conflictos se presentan como oportunidades para transformar la relación”.

Entonces, Leo les hizo un esquema en la pizarra. Por un lado estaba el enfoque positivo y por el otro el enfoque negativo del conflicto. Las características de ambos son las siguientes:

Enfoque positivo:

El conflicto es algo que ocurre, generalmente entre personas que conviven: en la familia, en el trabajo, en la escuela, en el vecindario...

Capacidad de separar a la persona involucrada en el conflicto, del problema en sí. Que el desacuerdo entre las dos partes no afecte la relación y continúe la comunicación.

Admitir la parte de responsabilidad en el conflicto.

Escuchar a la otra parte.

Considerar que la tranquilidad ayuda a solucionar la situación.
Aplicar creatividad para resolver el conflicto.

Enfoque negativo:

Creer que el conflicto es una gran equivocación, que únicamente puede tener consecuencias negativas.

Atacar directamente a la persona y no al problema.

Dar toda la culpa y la responsabilidad a la otra persona y romper la comunicación.

No escuchar a la otra persona.

Desear encontrar una solución rápida sin analizar el problema.

Creer que no hay movimiento hacia una mejora.

Normalmente en un conflicto acostumbran a aparecer tres componentes: problema, persona y proceso.



¿Quién está involucrado en el conflicto?

Las personas: Son los sentimientos, los valores y las percepciones que se tienen del conflicto. Son todos aquellos elementos que tienen relación con las personas implicadas.



¿Qué es lo que separa a las personas?

El problema: Es lo que provoca que las personas estén en desacuerdo: los hechos, el objeto de la discusión, las informaciones contrapuestas o interpretadas en diferente manera y los diferentes valores, necesidades e intereses.

¿Cómo se trata de resolver el conflicto?

El proceso: Tiene relación con la manera como avanza el conflicto y como se toman decisiones



Momentos del conflicto

Se pueden establecer características comunes en referencia a su desarrollo:

El principio: El inicio de un conflicto generalmente se da por un desacuerdo o por un malentendido.

Subida: Va aumentando la desconfianza hacia la otra persona, el tono de voz también va aumentando y finalmente se ve a la otra persona como un enemigo. Pueden producirse amenazas y coacciones.

Parada: Es el momento más intenso del conflicto. Los involucrados empiezan a percibir que no pueden resolver y que probablemente necesitan la ayuda de una tercera persona ajena al conflicto (imparcial), para que les ayude.

Bajada: Las personas que están en el conflicto, ven la necesidad de mantener comunicación y colaborar para conseguir el objetivo de resolución.

Todos estos pasos son los que experimentaron Miriam y Jorge. Leo, les hizo ver como actuaron en cada una de las fases, los aciertos y los desaciertos.



Sistema de gestión de conflictos:

Si dos partes no consiguen solucionar un conflicto, ¿qué vías existen? El sistema judicial, es una vía y se encarga de establecer un orden social. Pero, en el sistema judicial habrá una persona que ganará y otra que perderá. Las partes pierden su poder de decisión y es el Estado el encargado de ejercer este poder. El juez, es la persona que se encarga de administrar la justicia.

Existen otros sistemas de resolución de conflictos, que consiguen una participación más amplia de las partes. En estos sistemas no se pretende ganar o perder. El objetivo principal es llegar a un acuerdo, por ejemplo la mediación. En la mediación, aceptamos que nosotros solos, no podemos solucionar el conflicto y necesitamos una tercera persona que goce de total neutralidad para ayudar a encontrar una solución.

Cuando tenemos un conflicto con alguien, es porque tenemos posiciones diferentes. Para solucionarlo debemos respetar a la otra persona, aunque opinemos diferente. Es importante que las partes respeten el turno de palabra, aunque lo que escuchemos nos enoje terriblemente,

debemos aprender a controlar las emociones y esperar el turno. Debemos escuchar atentamente en todo momento y no pensando en lo que vamos a contestar. De esta manera, cuando llegue nuestro turno, podremos rebatir respetuosamente y explicar tranquilamente nuestro punto de vista. El respeto hacia el otro, también se demuestra cuidando el lenguaje y no utilizando palabras ofensivas.

El objetivo es recuperar la capacidad de comunicación porque:

- 1.- Es importante ser capaces de encontrar una solución adecuada.
- 2.- De existir heridas emocionales es importante hablarlas y curarlas para que no queden guardadas y se conviertan en rencor.
- 3.- Se debe tener la capacidad de comprender el conflicto no únicamente desde el propio punto de vista sino también desde el punto de vista del otro.

Es bueno tener una buena actitud frente a un conflicto, podemos optar por tener una actitud constructiva o bien una actitud destructiva:

Tenemos una actitud constructiva cuando: Hablamos directamente del problema con la otra persona, esperamos que la otra persona esté tranquila para hablar, mantenemos la calma a pesar de los nervios

interiores, antes de hablar escuchamos y nos tranquilizamos. Explicamos nuestros sentimientos y puntos de vista, de manera puntual dejando claro cómo nos afecta, preguntamos a la otra persona cuál es su punto de vista, sus sentimientos y los escuchamos. Se tienen en cuenta los intereses de las dos partes.

Tenemos una actitud destructiva cuando: Hablamos mal de la otra persona, hablamos con la otra persona cuando está más enojado, pensamos la manera de vengarnos, no escuchamos a la otra persona. Hablamos de las malas acciones o actitudes de la otra persona, de acuerdo a nuestro criterio. Gritamos o insultamos porque queremos imponer nuestra voluntad.

Ajena: Perteneciente a otra persona.

Condiciones laborales: área relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo.

Conflicto: Enfrentamiento, problema, materia de discusión.

Contrapuestas: Comparar o cotejar algo con otra cosa contraria o diversa.

Criterio: De distinta naturaleza, especie, número, forma, etc.

Generalización: Abstraer lo que es común y esencial a muchas cosas, para formar un concepto general que las comprenda todas.

Implicadas: envueltas, enredadas:

Incompatible: que no tiene aptitud para unirse o concurrir en un mismo lugar o sujeto.

Intenso: manifestado con fuerza.

Intolerancia: falta de respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias.

Lógica: Dicho de una consecuencia natural

Prejuicio: Opinión previa por lo general desfavorable, acerca de algo que se conoce mal.

Sistema Judicial: el que se encarga de la aplicación de la ley



La Convivencia

Por: Marta Soto • Palabras: 1,705 • Imágenes: Shutterstock