

Resolución de Conflictos

Autor: William Barrios

Editor: Edufuturo

Palabras: 1500

Cuando las personas, comenzaron a vivir en sociedad, encontraron muchos beneficios, y las sociedades en verdad comenzaron a prosperar, la diversidad de funciones dio origen a la especialización en el trabajo, ahora hay personas que se encargan solo de la carpintería, otros a enseñar, otros al comercio, otros a la agricultura y así, cada quien realiza las funciones que más le gusta y las hace bien, porque se especializa.

El comercio, entre las personas de la misma sociedad y entre otras sociedades también trajo muchos beneficios.

Pero la convivencia en sociedad también trae conflictos, con el aumento de la población, se aumentan las dificultades. En otras lecciones aprendimos que por esta razón es necesario el establecimiento de ciertas instituciones para regular y observar la existencia de estos conflictos.

1. Institución que se encargue de establecer las leyes.
2. Institución que se encargue de observar que las leyes se cumplan.

También, hemos mencionado que existen personas que por voluntad propio o por trastornos mentales no van a querer observar las leyes, a estas personas se les denomina: antisociales y sociópatas.

¿Por qué surgen los conflictos?

Los conflictos surgen principalmente por las diferencias en las formas de pensar de las personas. La historia nos ha dejado un listado interminable de conflictos entre sociedades, y pueblos, o países. Estos conflictos, por decirlo de alguna manera, son más fáciles de entender, porque ya hemos explicado que las sociedades y las culturas son diferentes y algunas llegan al extremo de no aceptar o tolerar la existencia de otras sociedades. Los aspectos religiosos, colores de piel, raza, aspectos políticos y geopolíticos, la ambición, etc, han motivado a las culturas a enfrentarse contra otras en conflictos bélicos.

Ahora, cuando el conflicto es dentro de personas de la misma sociedad, que están bajo las mismas normas, pues las motivaciones cambian:

1. Egoísmo.
2. Injusticias.
3. Intereses personales.
4. Ambición.
5. Avaricia.
6. Violación de leyes.
7. Accidentes.
8. Malos entendidos.

Estas son algunas de las causas que ocasionan conflictos entre personas que viven en sociedad. Pero si son observadores en el listado que les acabo de presentar, la mayoría de estas acciones están relacionadas a valores éticos que se rompen, o a valores morales que no se observan. Por lo tanto,

podemos concluir que cuando las personas no observan y/o no cumplen con los valores morales establecidos por una sociedad, es cuando comienzan los conflictos.

¿Cómo se evitan los conflictos?

La respuesta es obvia, se evitan cumpliendo con los valores éticos y morales que una sociedad establece, cumpliendo las leyes, respetando la vida de los demás (valor universal) y teniendo actitudes que aporten y beneficien a la comunidad. Un comportamiento egoísta siempre producirá conflictos entre las personas. El problema del egoísmo es que no permite ver los intereses de los demás, solo piensa en los intereses propios. Ahora, velar por los propios intereses es correcto y es ético, hasta que violas los intereses e irrespetas a las demás personas, por ejemplo:

1. Cuando nos colamos en una fila para entrar a un banco o para realizar algún trámite.
2. Cuando sobornamos a alguien para recibir algún beneficio.
3. Cuando engañamos a personas para beneficiarnos de alguna manera.
4. La usura: Práctica que consiste en cobrar un interés excesivamente alto por un préstamo.
5. Aprovechamiento: Cuando las personas se aprovechan de las necesidades de otras comprándoles cosas a precios injustos, para pagar poco salario, para engañar o estafar, etc.

Las personas que egoístas tienden a ser ambiciosas y avaras. Y nuevamente reitero, la ambición nos lleva a mejorar nuestra estilo de vida, a ser mejores personas cada día, y a pensar en un beneficio para mi y mi familia. El problema de la ambición está, cuando, para alcanzar mi beneficio personal, irrespeto a otras personas, ofendo o agredo a otras personas.

A todos nos gustaría tener la mejor computadora, la más moderna o la más rápido. La ambición nos motiva a adquirirla. Lo puedo hacer de dos formas, trabajando y comprándola de manera legal y digna o puedo robarla y adquirirla de manera ilegal. La segunda acción, la cual es incorrecta es la que causa conflictos en la sociedad.

Tenemos que velar por nuestras intereses, sin violentar los intereses de los demás. Un famoso personaje mejicano lo dijo de la siguiente manera:

El respeto al derecho ajeno es la paz. (Benito Juárez)

¿Cómo se resuelven los conflictos?

Solo existe una forma para resolver cualquier tipo de conflicto y es la intervención de la autoridad competente. Algunas personas creen que los conflictos se deben resolver de manera personal, y si, existen ciertos conflictos que se pueden resolver dialogando, o inclusive huyendo (cuando la vida está en riesgo) pero cuando los conflictos salen de nuestro control, entonces, debemos acudir a la autoridad establecida para “resolver conflictos”. Recordemos que las autoridades están puestas para esta función, la resolución de conflictos y la mediación entre dificultades.

A continuación te presento una tabla con algunos ejemplos de conflictos y una sugerencia de posibles acciones que se pueden tomar y a quien acudir.

Te darás cuenta que en la mayoría de los conflictos, la solución es la “denuncia”. Nosotros culturalmente hablando no tenemos la costumbre de denunciar, se considera como algo incorrecto. Pero la verdad es otra, las autoridades están puestas para ayudarnos a solventar las dificultades que ponen en riesgo nuestra integridad y nuestras dignidad. La denuncia es nuestra única arma.

Ejemplos:

Conflicto	Acción a tomar	Autoridad Competente
Si estás en tu casa y tu hermano te está agrediendo.	Tienes que avisar a tus papás.	Los padres o encargados
Si estás en la escuela y algún compañero te falta el respeto o te violenta.	Avisar al maestro, director o autoridad estudiantil.	Maestro de grado, Director o autoridades.
Si estás en la escuela y te quieren agredir o atentar contra tu integridad física.	Huir, usar la violencia solo como medio de defensa y buscar ayuda con una autoridad.	Maestro de grado, Director o autoridades.
Si estas en la calle y una persona armada te quiere robar tus pertenencias.	Debes entregar las pertenencias, y luego buscar la ayuda de una autoridad.	Policías y bomberos.
Si estas comprando un producto y realizas el pago del mismo y luego no te dan el producto por el cual pagaste o la calidad del mismo no corresponde a la mostrada en la publicidad.	Guardar los comprobantes de compras, y denunciar a la autoridad.	Administrador de la tienda. Dueño de la tienda. DIACO (Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor)
Si eres extorsionado, amenazado, o tu vida está puesta en riesgo por cualquier situación.	Debes guardar evidencia de la extorsión o la amenaza (grabaciones, videos, etc.) y luego denunciar a la autoridad.	Policía, Ministerio Público.
Si te sientes discriminado, por raza, por sexo, por color de piel, por ideologías, etc. al punto de ser agredido o de no ser tratado como igual, de ser insultado o violentado.	Debes guardar evidencia de la agresión o de la discriminación (grabaciones, videos, etc.) y luego denunciar a la autoridad.	Derechos humanos, DIACO, Ministerio Público

Cultura de denuncia:

Una cosa es la cultura de la denuncia y otra cosa es el chisme. En ocasiones nuestros padres o autoridades nos han enseñado que los conflictos los tenemos que resolver nosotros, y que por ejemplo “no debemos dejarnos que otros nos agredan” y esta frase es correcta, hasta que se agrede a la otra persona.

Ejemplo:

Estas jugando al futbol, otro jugador, con mala intención te golpea fuertemente, nuestra naturaleza va a intentar reaccionar con otra agresión, lo que seguramente terminará en un conflicto. Nosotros por naturaleza intentamos defendernos y no permitir que otra persona violente nuestra integridad, el

problema es que en el momento de tu defensa, tu también estas agrediendo y a pesar que parece que tu respuesta es la justa y la correcta, queda inválida al existir una autoridad que regule dichas acciones. Lo más seguro es que les van a sacar tarjeta roja a los dos. En cambio, si Tú hubiera dejado que el árbitro fuera el que tomara la acción, la tarjeta roja sería solo para el agresor original.

Obviamente esta acción es la correcta, considerando que existe un árbitro, pero qué sucede cuando no existe un árbitro que regule dicha mala acción. Entonces, se debe recurrir a una autoridad mayor, un maestro o padres de familia.

Recordemos que la denuncia permite exponer a las personas que no están respetando las reglas, y permite que las autoridades competentes tomen el asunto en sus manos y regulen dichas acciones. Si no denunciamos no se arreglan los conflictos.

Uso de violencia:

Definitivamente la única justificación para el uso de la violencia es para la defensa personal. La violencia nunca a resuelto conflictos, al contrario, siempre los ha empeorado y ha causado más divisiones. La primera alternativa es el diálogo y la segunda es la denuncia y solo si es necesario y como última opción se debe usar la violencia como medio de defensa personal.