

# Transformación de conflictos para construir seguridad y convivencia pacífica



Dra. Luz Paula Parra Rosales

10 de Septiembre 2020

Jalisco, México.

# LA PROFESORA



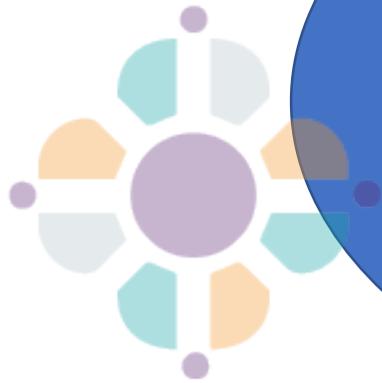
# Objetivo de la sesión

Fortalecer las capacidades y habilidades de los y las participantes para la transformación constructiva de conflictos; a través de la comunicación efectiva, la negociación colaborativa y la mediación.



vive más  
seguro

FUNDACIÓN  
*Carlos Slim*



vive más **Conflicto**  
**seguro**

FUNDACIÓN  
*Carlos Slim*



NO SON LAS COSAS  
QUE TE PASAN...



ES LO QUE **HACES**  
CON LAS COSAS QUE TE PASAN

70  
DONMCOBB

Vive más  
seguro

FUNDACIÓN  
Carlos Slim

Cada persona habla desde  
su propia perspectiva.



vida  
seguro

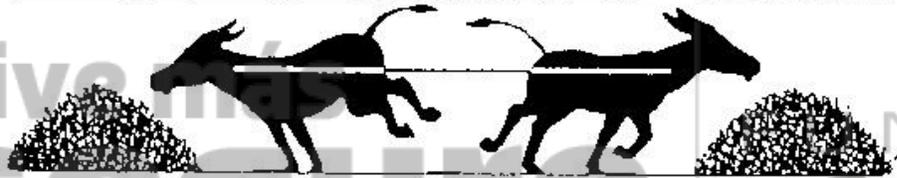
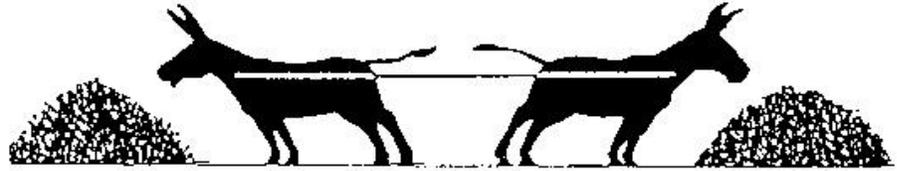
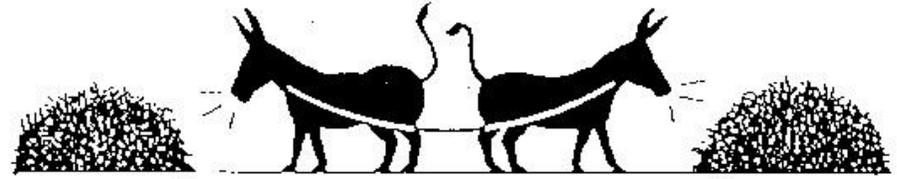
FUNDACIÓN  
Carlos Slim

facebook.com/CausaFresca

Frecuentemente tu poder radica en la capacidad de integrar y articular diferentes perspectivas



FUNDACION  
*Carlos Slim*



vive más  
seguro

NDACIÓ  
*Carlos Slim*

# Principios de la Comunicación Efectiva

- Todo es comunicación
- No es posible no comunicarse (todo habla por ti)
- "El no hablar, el no mirarse, el no escuchar, pueden ser tan elocuentes como hacerlo"
- Los seres humanos se comunican a través de distintos canales simultáneos
- El significado de toda oración lo pone el receptor, no el emisor.
- La manera como decimos algo es más importante que lo que decimos.

# El cuerpo habla:



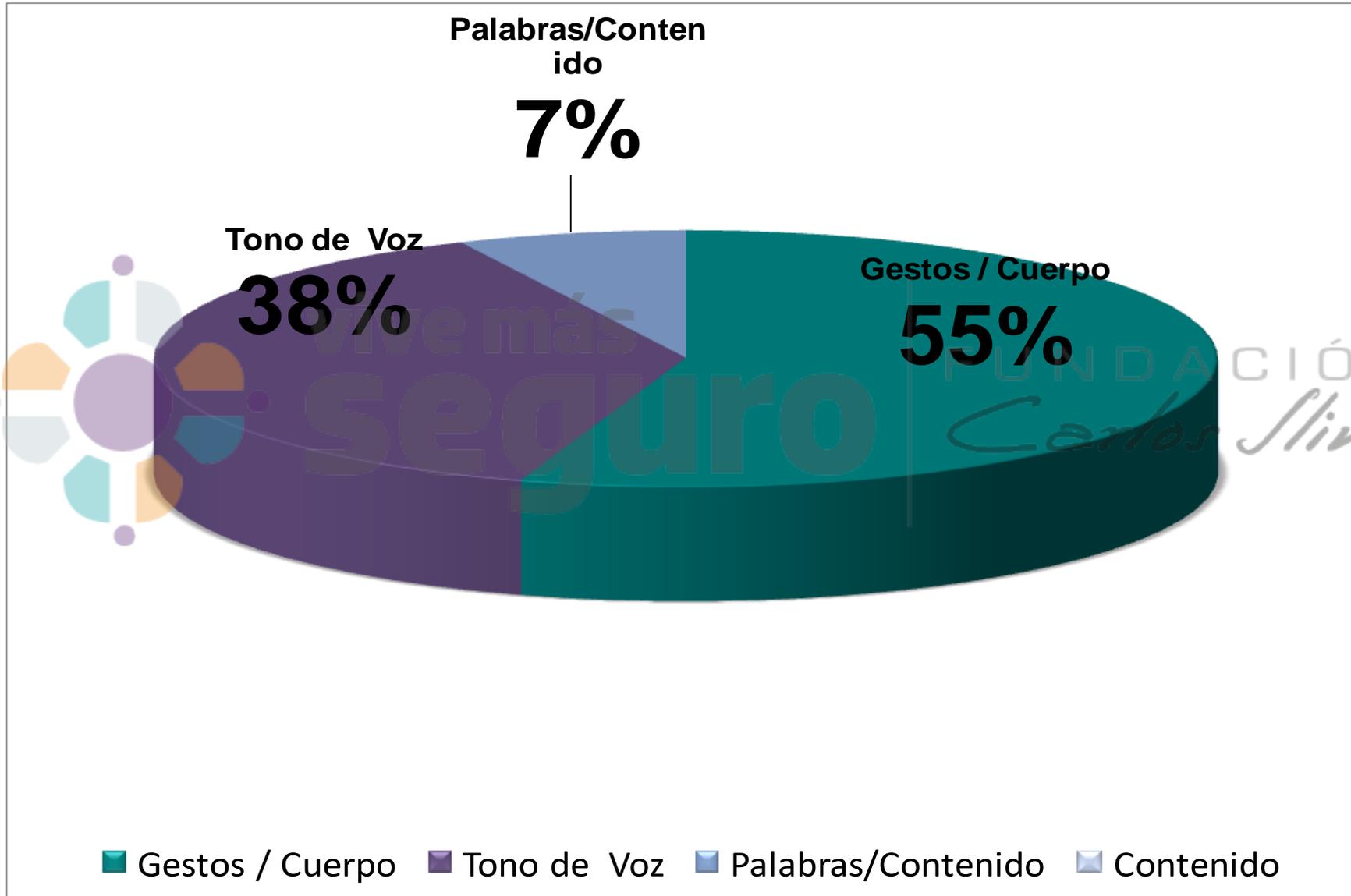
## Gestos negativos:

Sonrisas burlonas, mirar el reloj constantemente, fruncir la boca, muecas de escepticismo, etc

## Gestos positivos:

Asentir con la cabeza, reír con empatía, poner atención, mirar a los ojos, etc.

# Albert Mehrabian Sugiere:



# Escucha activa

1. Darse y dar al otro, el **tiempo**.
2. Significa poner **atención** no sólo a lo dicho sino a lo **no dicho**. Lenguaje para verbal.
3. Contar con una **genuina curiosidad** por entender (al otro(a) y el conflicto)



# Escucha activa

4. Hacernos a un lado “lo que ya sabemos” para escucharlo en sus **propios términos** y no en los nuestros.
5. Evitar **distractores**



# Escucha activa



6. **Demostrar** que estamos escuchando con lenguaje para-verbal como con preguntas o comentarios sobre lo expresado.
7. Darle **seguimiento** a la escucha.

# PASOS PARA EL DIALOGO A TRAVÉS DE LA ESCUCHA ACTIVA

L

E

G

I

T

I

M

A

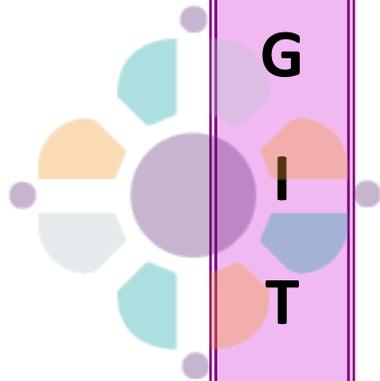
R

**1 - CREAR CLIMA DE CONFIANZA**

**2 - ESCUCHAR SIN INTERRUMPIR**

**3 - PREGUNTAR ACOMPAÑANDO**

**4 - COMPROBAR LA COMPRESION**



vive más  
**seguro**

FUNDACIÓN  
*Carlos Slim*

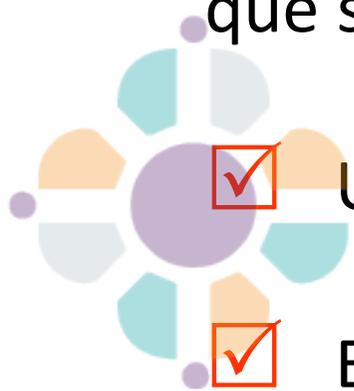
# Comunicación: resumen

Escuche atentamente y reconozca, siempre que sea posible, lo que le digan.

Use mensajes YO y el NO positivo.

Enfréntese con los problemas, no con las personas.

Enfoque la atención sobre los intereses y necesidades, no sobre las posiciones.



vive más

seguro

FUNDACIÓN  
*Carlos Slim*

# Las 5 palabras más difíciles de decir:



vive más  
**seguro**

*Carlos Slim*



# Algunas Sugerencias para la Negociación Colaborativa

- a) Duros con el problema, suave con las personas
- b) Centrarse en los intereses no en las posiciones
- c) Generar muchas y muy diversas opciones de solución para lograr un acuerdo mutuamente satisfactorio
- d) Sustentar las opciones y el acuerdo en criterios objetivos

# Método de negociación colaborativa



# 1. Identifica los intereses detrás de las posiciones



# Formato para la negociación

<b>Intereses</b>	
Tuyos	De ellos
<b>Opciones:</b> 1. 2. 3.	
<b>Criterios Objetivos</b> 1. 2. 3.	
<b>MAAN (ALTERNATIVA PARA TI AFUERA DE LA MESA DE NEGOCIACION)</b>	
Tuyos	De ellos
<b>Propuestas</b>	
Satisfactorias	Mínimo aceptable



# Fases de la negociación



- **PREPARE**

- **NEGOCIE**

- **APRENDA**

vive más

seguro

FUNDACIÓN  
*Carlos Slim*

# Distintos modos de focalizar la resolución de conflictos



# Definición clásica de la mediación

- "La mediación es la intervención de un tercero aceptable, *imparcial y neutral*, carente de todo poder de decisión, en una disputa o negociación, con el fin de ayudar a las partes en conflicto a llegar voluntariamente a un acuerdo propio y mutuamente aceptable alrededor de los puntos de disputas"

Moore 1996

# Características de la Mediación

- Negociación asistida
- Acto voluntario
- Tiende al acuerdo y/o reparación
- Principio ganar-ganar
- Estructura y técnicas específicas
- Principio de confidencialidad
- El acuerdo de mediación parte de los propios interesados



FUNDACIÓN  
*Carlos Slim*

# Las etapas de la mediación

- Introducción del mediador

- La etapa del *cuéntame* o *storytelling*

- La lluvia de ideas y generación de opciones

- Construcción del acuerdo

- Redacción del acuerdo



vive más  
seguro

FUNDACIÓN  
*Carlos Slim*

# Contacto



Dra. Luz Paula Parra Rosales

luzpaulap@hotmail.com

vive más  
**Seguro** | FUNDACIÓN  
*Carlos Slim*

# Reforzar conceptos para la construcción de paz



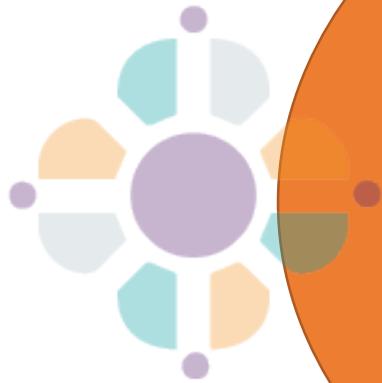
vive más

seguro

FUNDACIÓN  
*Carlos Slim*

**Dra. Luz Paula Parra Rosales**

**Materiales adicionales**



vive más **P A Z**  
**seguro**

FUNDACIÓN  
*Carlos Slim*

*"Nadie nace odiando a otra persona por el color de su piel, o su origen, o su religión.*

*La gente tiene que aprender a odiar,  
y si ellos pueden aprender a odiar, también se les puede enseñar a amar,  
el amor llega más naturalmente al corazón humano que su contrario."*



vive más  
**seguro**

FUNDACIÓN

*Carlos Slim*  
Nelson Mandela

“Si partimos, de que la paz como la violencia no son procesos inherentes al ser humano, sino que se construyen a partir de procesos culturales; la educación para la paz cobra inminente vigencia, ya que las actitudes de paz o violencia se aprenden o se desaprenden”

(Declaración de Sevilla, 1999)

# CIUDADO!

## Biología de la violencia

(determinismo biológico)

“El humano tiene una naturaleza agresiva innata y ella es la responsable de la violencia y la guerra. Por tanto, la violencia es inevitable”

# David Adams: Cultura de paz una utopía posible

La violencia no son fenómenos biológicos, sino fenómenos culturales (construcciones sociales)

Tanto la paz como la violencia son creaciones culturales.

Si se piensa que la violencia es inevitable, las personas somos menos propensas a tomar acciones por la paz

Margarett Mead: “La misma especie que inventó la guerra, es capaz de inventar la paz”

# El concepto de Paz

- Muy abstracto, manipulado, ambiguo. Puede ser todo y nada...
- Es necesario llenar el concepto de contenido y significado,
- Va a depender de la definición que le otorguemos su relevancia para nosotros y para los demás,
- Tenemos que cuestionar las definiciones “desde arriba”, preguntándonos: ¿La paz de quien?, ¿a quien le conviene esa definición y para qué?

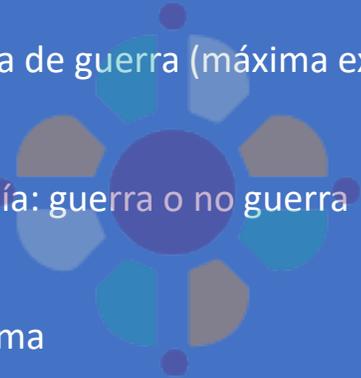
# PAZ

## NEGATIVA

a) Ausencia de guerra (máxima expresión de la violencia)

b) Dicotomía: guerra o no guerra

c) Paz mínima



## POSITIVA

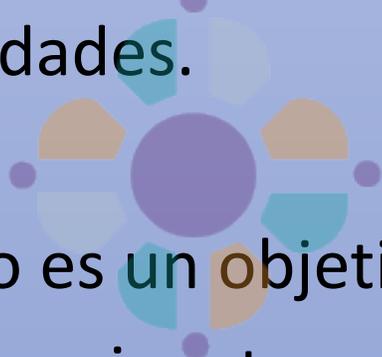
FUNDACIÓN  
*Carlos Slim*

vive más  
**seguro**

# Paz

Es un proceso que se construye con acciones conscientes y cotidianas para el desarrollo pleno e integral de todos los seres humanos y sus sociedades.

- a) No es un objetivo
- b) No es innata, no es inherente, no es gratuita
- c) Hay que aprenderla, hay que ejercitarla



vive más  
**seguro**

FUNDACIÓN  
*Carlos Slim*

## GRÁFICA 2.1 PILARES DE LA PAZ

Los Pilares de la Paz describen los factores que contribuyen a una sociedad más pacífica.





**Paz**

**Más alta calidad de la paz**

(Paz positiva: Aproximación cualitativa)

**Más baja calidad de la paz**

(Paz negativa: Aproximación minimalista)

**Presencia de:**

- Justicia social
- Oportunidades socio-económicas
- Protección de Derechos Humanos
- Estado de Derecho
- Libertad política y social
- No discriminación
- Satisfacción de necesidades básicas
- Democracia
- Integración social
- Estabilidad
- Orden
- Seguridad

**Ausencia de:**

- Violencia
- Guerra

vive más  
**seguro**

FUNDACIÓN  
*Carlos Slim*

# Posibilidades para la construcción de paz

Educar para la paz es un proceso de formación continuo y dinámico que nos permitirá entender y practicar formas no violentas de transformación de conflictos personales y sociales. Así mismo nos permitirá adquirir o reforzar valores, conocimientos, actitudes, habilidades y comportamientos para construir y vivir en paz positiva.

El objetivo principal de la Educación para la la paz es transformar una cultura basada en la violencia por una cultura basada en la construcción de paz

Requiere un cambio del SER para el HACER ...

# Posibilidades para la construcción de paz

- Educarnos para la paz, y desaprender la violencia
  - Transformación positiva de los conflictos
  - Mediación o tercer lados
  - Diálogo, Educación emocional, EMPATÍA, etc.
  - Tenemos que formar más y más profesionales agentes de construcción de paz
  - no violencia (el uso de la violencia IMPENSABLE)
- Construir o ampliar espacios para la construcción de paz (formales e informales)
- Institucionalizar mecanismos para la construcción de paz

# Posibilidades...

- Recuperar y visibilizar memorias y saberes diversos para la transformación de conflictos (recuperar referentes)
- Incluir metodologías nuevas/participativas que reconozcan saberes, que incluyan voces tradicionalmente marginadas y que se concentren también en la generación de propuestas y alternativas para la ACCIÓN
- No dejemos de generar muchas y diversas propuestas y alternativas de construcción de paz, incluyentes, amplias y humanizadas
- Reforzar a los CONECTORES en las comunidades y trabajar con los DIVISORES