



Embajada de Paz-Disitinción MMP y PEA

## II CONGRESO INTERNACIONAL DE CONVIVENCIA FUNDACION FEPAIS

### “HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS Y COMUNICACIÓN EFECTIVA”

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL REFERENTE QUE PRESENTA LA PROPUESTA:

NOMBRE ORGANIZACIÓN: **MEDIANTE PROCESOS PARTICIPATIVOS Y PACIFICOS**

NOMBRE REFERENTE: **GRACIELA BEATRIZ CURUCHELAR<sup>1</sup>**

DIRECCION: **SAN ISIDRO-PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

TELEFONO: **011 (15) 44269143**

E MAIL: [graciela.curuchelar@hotmail.com](mailto:graciela.curuchelar@hotmail.com)

[info@medianteprocesosparticipativosypacificos.org](mailto:info@medianteprocesosparticipativosypacificos.org)

PAGINA WEB: [www.medianteprocesosparticipativosypacificos.org](http://www.medianteprocesosparticipativosypacificos.org)

[www.facebook/graciela.curuchelar](http://www.facebook/graciela.curuchelar)

(Facebook: MEDIANTE PROCESOS)

#### **RESUMEN:**

---

<sup>1</sup> Abogada, Escribana, Mediadora, Conciliadora en relaciones de Consumo, Formadora de Mediadores, Profesora Titular de Cátedra Universitaria en la USAL, disertante nacional e internacional. Miembro fundador de UMBRALES, dedicada a la resiliencia, resolución pacífica de conflictos y promoción y protección de los derechos sociales de niñas, niños y adolescentes. Fue Coordinadora del Programa de Mediación Comunitaria de la Municipalidad de San Isidro y miembro coordinadora de Mediación Familiar de la Catedral de San Isidro. Fue becaria de la OEA. Autora de los libros MEDIACION Y RESILIENCIA, MODELOS DE MEDIACION Y RESILIENCIA EN LA MEDIACION. Distinguida como Mujer Destacada por la PARTICIPACION EN LA VIDA COMUNITARIA DE SAN ISIDRO. Embajadora de Paz, distinción otorgada por Mil Milenios de Paz y Fundación PEA. Es Directora del Subcentro de Mediación de la Delegación Morón del Colegio de Escribanos de la Provincia de Buenos Aires, organizador en 2012 de la I FERIA DEL LIBRO “VOCES Y PALABRAS DE PAZ”, exclusiva de libros de mediación, y Presidente de MEDIANTE PROCESOS PARTICIPATIVOS Y PACIFICOS y creadora de CAFÉ MEDIANTE premiado en la categoría PROMOCION DE PAZ SOCIAL, otorgado por la FEDERACION PARA LA PAZ UNIVERSAL (UPF) –Status ECOSOSC en Naciones Unidas, 2013



Luego de una primera aproximación a los conceptos de CONFLICTO y COMUNICACIÓN, la ponencia se centrará en herramientas de abordaje de conflictos y técnicas comunicacionales que se focalizan en la promoción de paz social.

## FUNDAMENTACION:

“El conflicto es un fenómeno complejo que brinda una oportunidad de aprendizaje”<sup>2</sup>

Hay especialistas que diferencian *conflictos* de *disputas*, entendiendo que conflictos son procesos permanentes, amorfos e intangibles y las disputas, por el contrario son concretas y tangibles, como agresiones verbales, por ejemplo

“Una situación es vivida como conflictiva si es significada como tal por las partes. El conflicto aparece como un emergente de algo más profundo que es necesario develar y poder ver más allá de la disputa para iniciar un abordaje”<sup>3</sup>.

Analizaremos el conflicto desde la teoría de la complejidad, entendiendo que el conflicto es el producto de la multicausalidad. Así se intenta desbaratar la díada causa – efecto y las miradas reduccionistas.

Desde esta concepción la aparición del conflicto tendrá fundamento en el análisis de características personales, el vínculo con los otros y el contexto social. Esta concepción del conflicto complementa el trabajo incesante por la equidad y la justicia, que nos llevará a la construcción de la anhelada paz.

Los procesos de resolución pacífica de conflictos promueven el desarrollo de habilidades para resolver problemas, elaborar estrategias, aplicar la creatividad, humor y pensamiento crítico constructivo a las situaciones adversas.

Implica haber aprendido a co-laborar con otro, separando el problema de las personas, objetivando las situaciones y fortaleciendo los recursos internos para el aprendizaje de técnicas de resolución pacífica de conflictos.

Desde esta mirada contemplamos la comunicación como una red de conversaciones con multiplicidad de sentidos simultáneos que se desprenden de los relatos de las partes. Sólo de esta manera podremos “bucear” sobre sus intereses particulares.

---

<sup>2</sup> Nató, A.M.; Rodríguez Querejazu, M.G.; Carvajal, L.M., *Mediación Comunitaria, Conflictos en el escenario social urbano*. Editorial Universidad, Buenos Aires, 2006

<sup>3</sup> Martínez Zampa, Daniel *Mediación educativa y resolución de Conflictos*, Ediciones Novedades Educativas, Buenos Aires, 2005



Revisar el uso del lenguaje, el desarrollo de las emociones y la distribución de poder en estas instancias favorece el devenir de un proceso transformador.

Proponemos esta concepción como una herramienta centrada en la condición humana que permite a las personas sobreponerse a las adversidades, construir sobre ellas y proyectarse en el futuro.

## INTRODUCCION

Una sociedad pacífica se construye entre todos. Fortalecer los valores de consenso insertos en la transformación y resolución positiva de conflictos y la práctica del diálogo como base de una comunicación eficaz, posibilitará la participación, la cooperación y el desarrollo social.

Abordar el estudio de los métodos de gestión, resolución y transformación pacífica de conflictos es reconocer su aporte en el análisis de los procesos sociales y en el desarrollo de las capacidades para pensar, analizar, comprender y desempeñarse adecuadamente a partir de una actitud reflexiva, participativa y crítica.

Los procesos de resolución pacífica de conflictos son procesos de comunicación que no tienen únicamente el objetivo de gestionar, resolver o transformar conflictos, sino también de prevenirlos, poniendo énfasis en la mejora de las relaciones, con acento en el futuro.

Vivir en paz es un trabajo diario. Construir la paz, como todo trabajo de construcción, lleva su tiempo, su esfuerzo y su proyección al futuro.

Las herramientas que nos brindan los procesos de resolución pacífica de conflictos favorecen el desarrollo de la autoestima, la autonomía, el buen trato, el respeto mutuo y la autorreflexión como pilares de la convivencia social

**Hacer** Negociación y Mediación, a cualquier nivel de las relaciones humanas, y especialmente en el ámbito educativo, supone un aprendizaje y una internalización en la Resolución Positiva de Conflictos. Es decir que, cuando solucionamos un conflicto adquirimos la capacidad de solucionar conflictos futuros, sea de la misma temática o de otra diferente.

Así, les ofreceremos a las nuevas generaciones un modelo basado en el consenso y el diálogo preparándolos para fortalecer el bien común.



Embajada de Paz-Disitinción MMP y PEA

Promover la negociación y la mediación es fomentar la participación, la responsabilidad y la autonomía; potenciar la creatividad en la búsqueda y realización de soluciones y transformar los vínculos poniendo el acento en el futuro.

Los valores promovidos por la negociación y mediación son inherentes a la construcción de paz y nos ayudan a vivir más satisfactoriamente, con serenidad y conforme a los principios que nos ofrece una ética práctica y viable. Nos invita a **ser** mediadores.

### ***Procesos para la transformación pacífica de conflictos:***

#### ***Negociación, Negociación colaborativa y mediación***

***Negociación:*** La negociación es un proceso comunicacional en el que se trata un asunto procurando su mejor resultado. La manera de conducirse frente a los conflictos se puede hacer de modo formal como en el juicio o informal como en la negociación. Informal en cuanto a que hay reglas flexibles para conducirse frente a las disputas, que van variando según el momento vital de cada uno de los integrantes y del grupo al que pertenecen. Se dan en contextos donde quienes negocian se conocen, ya sea porque son familiares o integran un grupo de trabajo o un equipo deportivo. Quienes tienen el conflicto, son quienes negocian. Es decir no hay terceros involucrados para asistirlos ni facilitadores de la comunicación.

***Negociación colaborativa:*** La negociación colaborativa es aquella en la que se trabaja en base a principios o intereses. Valorarse como protagonista del conflicto y encontrar la solución posible al mismo es un ejercicio que favorece la autoestima, la tolerancia, la cooperación, el aprendizaje y la escucha activa. Es un proceso de apertura, de respeto y transformador de las relaciones vinculares. Eso es la *negociación colaborativa*.

Tres claves integran el concepto de negociación colaborativa: La visión de futuro: mirar hacia un mismo punto beneficiando a todos; el poder equilibrado entre los protagonistas de la negociación.

Ejercer el poder para encontrar una solución, en vez del poder sobre la otra persona. El poder se utiliza de forma inclusiva y el pensamiento relaciona: se piensa en "nosotros", se averigua la postura de la otra parte.

**Mediación:** Otra posibilidad es la **mediación**. Cuando las emociones son demasiado fuertes o violentas, cuando nos sentimos impotentes para resolver nuestros problemas interpersonales, podemos recurrir a un mediador que actuará como facilitador de la comunicación entre los protagonistas del conflicto, por medio de un proceso confidencial e imparcial en el que todos ganan.

Si bien se fijan distintas reglas formales, el proceso es conducido de diferentes formas de acuerdo al mediador que lo siga.

El procedimiento de mediación se ha diseñado a partir del desarrollo de la teoría de la comunicación y aceptando la complejidad del fenómeno de ésta, para que las personas puedan ejercer su poder de decisión y de resolución voluntaria del conflicto, y además internalizar aprendizajes para resolver problemas.

#### ***Mediación resiliente:***

La mediación resiliente es un proceso de comunicación que favorece en los protagonistas del conflicto la habilidad social de solución de problemas, actuando positiva y activamente frente a ellos, promoviendo fortalecer los vínculos, impulsando la capacidad de los seres humanos para sobreponerse a la adversidad y además construir sobre ella.

En definitiva, la negociación y la mediación son caminos propicios a recorrer en paz hacia la paz.

#### ***Negociación y mediación como métodos preventivos de la violencia.***

Si valoramos positivamente el conflicto como una oportunidad para revitalizar principios esenciales para la vida de una comunidad como la responsabilidad social e individual, la participación democrática y la búsqueda cooperativa de soluciones, la negociación y la mediación son los métodos adecuados en los que los actores sociales promueven procesos más dialógicos, constructivos y pacíficos en las relaciones humanas.

Todos podemos aprender técnicas de comunicación específicas que nos ayuden a escuchar, entender, explicar, recibir feedback, buscando una solución a los problemas, que satisfaga a todos.

En la negociación y mediación se tienen en cuenta dos aspectos del conflicto: el tema, objeto del conflicto y la relación entre las partes.

El hecho de tomar en cuenta el aspecto relacional del conflicto y que la manera de solucionar los conflictos tendrá una decisiva incidencia en el mantenimiento de la relación, conforma una estrategia eficaz para preservar las relaciones.

Esto permite que las partes puedan continuar teniendo interacciones pacíficas entre ellas, tanto dentro del proceso como una vez terminado.

Los conflictos atraviesan nuestra vida permanentemente. Tomarlos como una oportunidad para lograr un cambio positivo es promover una mirada que contemple la complejidad de los mismos, rescatando y resaltando las fortalezas de cada una de las personas involucradas para resolverlos.

Descubrir nuestras fortalezas desde la adversidad que plantean los conflictos es contribuir a la resolución pacífica de los mismos en la sociedad ( familia, escuela, comunidad, organizaciones),promoviendo en la práctica el cambio del potencial destructivo del conflicto al constructivo.

Es necesario para ello, conocer las dos caras de la moneda: conflicto y comunicación y la práctica de construir consensos

*Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas están en desacuerdo porque perciben la realidad de manera diferente en el mismo momento, en los que se ve afectada su relación vincular y que son atravesados por los sentimientos, emociones y escala de valores que cada parte tenga. Dicha relación puede ser fortalecida o deteriorada según cómo sea el proceso de resolución del conflicto*

El conflicto es un proceso esencialmente dinámico porque hay interacción La interacción genera un cambio y el cambio se genera por una conversación transformadora de los vínculos.

El cambio del conflicto está en uno mismo. Es indispensable empezar a pensar en dirigir la atención hacia el conflicto y no hacia la otra persona. Entender que es contraproducente intentar cambiar al otro, ya que mientras uno intente convencerlo, el otro opondrá resistencia, potenciándose la escalada del conflicto.



El cambio implica también tomar la iniciativa para solucionar el conflicto, ya que ocurre lo mismo que en el ajedrez: quien toma la iniciativa tiene más oportunidades de ganar.

Consensuar una solución implica: construir y cuidar a todos los participantes de la búsqueda de soluciones, no herir individualidades, valorar distintas opiniones, salvar errores, evaluar propuestas y que la respuesta lograda satisfaga a todos.

Con especial énfasis en el futuro, tener una mirada esperanzadora sobre los conflictos es fomentar la participación, la responsabilidad y la autonomía; potenciar la creatividad en la búsqueda y realización de soluciones y transformar los vínculos.

Partimos de la idea de que los valores, creencias y actitudes de los hombres son apreñados por estos a través de la interacción con otros. En tal sentido, creemos que es necesario trabajar en la reflexión de este tipo de relaciones, su naturaleza y sus características y de conocer las fortalezas que todos los seres humanos poseen.

## **Violencia**

Las personas no nacen violentas, van adquiriendo conductas que pueden llegar a ser violentas, según las costumbres familiares y el medio ambiente donde crecen y se desarrollan.

¿ES POSIBLE DISMINUIR LA VIOLENCIA?

### **Una respuesta a la violencia: la negociación y la mediación**

Actuar preventivamente es posible. Para ello es indispensable el conocimiento de estos modos de resolución pacífica de conflictos. No es sólo actuar cuando el conflicto aparece, sino enseñar cómo se pueden prevenir los conflictos, aún antes de estallar.

La negociación y mediación actúan preventivamente porque son procesos colaborativos a través de los cuales las partes pueden explorar constructivamente sus diferencias y buscar soluciones superadoras a lo que su propia visión las limita.

Son herramientas que han trascendido por su utilidad práctica y se han hecho acompañar por toda una serie de valores que fomentan el objetivo de construir consensos desde la diferencia.



Embajada de Paz-Disitación MMP y PEA

La resolución pacífica de conflictos puede favorecer los procesos de integración y cohesión social: la mejora de las relaciones humanas y la resolución pacífica de los conflictos inherentes a estas, a través del diálogo entre las personas

La sociedad del siglo XXI nos obliga a entender la educación como un proceso a lo largo de toda la vida, y eso nos insta a ubicarla como un instrumento poderoso en contra de las desigualdades y a favor de la cohesión social y la paz.

La formación de una ciudadanía crítica y solidaria, más creativa y capaz de seleccionar y transformar la información en conocimiento es uno de los desafíos a los que se debe enfrentar la educación del presente y del futuro si queremos construir una sociedad cuyo objetivo fundamental es el aprender a conocer, aprender a hacer y aprender a convivir.

Destacamos al mediador como profesional con perfil propio, independientemente de la carrera u oficio de base. Y como tal, quien requiere una formación específica para transformar las relaciones interpersonales.

## **Valores**

Fomentar los valores de la paz y la colaboración, hará ciudadanos más responsables y solidarios. Asimismo es importante comprender que nuestra realidad actual está acompañada de muchos hijos de inmigrantes, con valores diferentes.

Es necesario comprender que cada cultura impregna sus propios valores y determina las relaciones sociales y comunicativas.

### ***Vivir en nuestras escuelas los valores de la mediación***

La realidad es compleja, tiene diversas aristas, Que cada parte es parte de un todo y que el todo está inmerso, a su vez en las partes. Es así que la escuela es parte del todo que es la sociedad y a su vez lo que acontece en la sociedad atraviesa la escuela.

Ese "todo" también influye en nuestras creencias y vivencias. Nuestras creencias son nuestros modelos mentales del mundo. Las creencias son certezas. De nuestras creencias surge nuestra escala de valores, única, como únicas son nuestras creencias.



Embajada de Paz-Disitación MMP y PEA

Nuestras vivencias se han formado con nuestra historia personal, modo de vida, el medio ambiente, la situación político social que nos tocó vivir, las relaciones personales, la familia, la educación, entre otros innumerables factores.

De nuestras creencias y vivencias tenemos un modo particularismo de pensar, sentir y actuar. Y de formar una parte del todo y el todo en sí mismo.

Nuestras creencias y vivencias hacen que tengamos ciertos hábitos. Muchas veces actuamos automáticamente, gracias a esos hábitos. Los hábitos son formas de conducirnos frente a ciertas circunstancias de forma repetitiva en el tiempo.

Los hábitos sociales forman costumbres. En nuestra sociedad convulsionada, muchas veces nos conducimos en base a costumbres que poco alientan la resolución pacífica de conflictos

Es necesario, entonces, un cambio de costumbres que nos lleva a un cambio de paradigma. Un paradigma es un conjunto de modelos y creencias que rigen en una sociedad en un momento determinado.

Tal vez, podríamos decir que los hábitos son más personales y los paradigmas más sociales, de todos modos ambos forman nuestra propia y particular idiosincrasia como personas y como sociedad.

De todos modos, los valores de consenso y diálogo que proponen la negociación y la mediación, en especial, la resiliente, hacen foco en las fortalezas de las personas, activando mecanismos de comunicación eficaz que promueven hábitos saludables basados en el respeto mutuo y nuevos paradigmas que transforman el potencial destructivo del conflicto en constructivo. Fortalezas son los recursos internos que poseen todas las personas. Las capacidades que todos tenemos y que se pueden transformar en habilidades mediante un conocimiento de las mismas y su desarrollo potencial tanto por uno mismo como en la interacción con otras personas.

El concepto que cada uno de nosotros tiene de sí mismo modela nuestro destino: es decir que la visión más profunda que tenemos de nosotros mismos influye sobre todas nuestras elecciones y decisiones significativas y, por ende, modela el tipo de vida que nos creamos y el trabajo que hacemos. Modelarnos en elegir resolver pacíficamente los conflictos implica favorecer el bien común.

La fortaleza de la mediación es contribuir a la resolución pacífica de conflictos en la sociedad. ( familia, escuela, comunidad, organizaciones)

Por ello la promoción de los valores de la negociación y mediación es necesario estimularlos desde la cotidianeidad de la vida notarial. En especial los valores de la mediación resiliente ya que así se puede propiciar la detección de factores protectores y el descubrimiento de las potencialidades que logren proteger a los seres humanos más allá de los efectos negativos de la adversidad, tratando de estimularlos para que reconozcan y descubran recursos que tienen en sí mismos y en su alrededor e impulsar el crecimiento personal a través del conocimiento de los propios recursos internos para potenciarlos.

### **PENSAMOS...**

- Que la PAZ se manifiesta como una actitud esperanzadora frente a la vida.
- Que la resolución pacífica de conflictos se puede adquirir y promover en los demás.
- Que la resolución pacífica de conflictos, especialmente la negociación y la mediación previenen la violencia.
- Que el mediador brinda a los mediados un proceso por medio del cual cada parte se puede dialogar colaborativamente.
- Que se puede **hacer** mediación, con una práctica transversal a nuestras profesiones
- Que se puede **ser** mediador o mediadora, resaltando los valores humanísticos de la mediación

### **A MODO DE CONCLUSION**

Fomentar los valores de la paz y la colaboración, hará ciudadanos más responsables y solidarios. Es necesario comprender que cada cultura impregna sus propios valores y determina las relaciones sociales y comunicativas. Es responsabilidad de todos sostener los valores basados en el consenso, la participación y la práctica de diálogos.

Algunos pensadores creen que para poder vencer obstáculos y poder concretar nuevos modelos es siempre necesario unir lo social al compromiso, la ciencia a la conciencia y la investigación a la responsabilidad ética.

Vivir en paz es un trabajo diario. Construir la paz como todo trabajo de construcción lleva su tiempo, su esfuerzo y su proyección al futuro.

La resolución pacífica de conflictos es un camino de paz que fortalece la posibilidad de participación activa y positiva en la construcción de la paz..



Embajada de Paz-Disitación MMP y PEA

## **BIBLIOGRAFÍA :**

- Curuchelar, G "Mediación Y Resiliencia- Formación Básica", Buenos Aires, Fundación Editora Notarial, 2008
- Curuchelar, G "Modelos de Mediación ", Buenos Aires, Fundación Editora Notarial, 2012
- Curuchelar, G "Resiliencia en la Mediación", Buenos Aires, Fundación Editora Notarial, 2014
- Watzlawick, Paul. Teoría de la Comunicación Humana, Editorial Herder, Barcelona, 1981.