

Metodología en la resolución de conflictos

Paco Cascón

Seminario de Educación para la Paz Asociación Pro-Derechos Humanos

Cada vez más nos damos cuenta de cómo, a pesar de estar a las puertas del siglo XXI, todavía no hemos aprendido a resolver conflictos de una manera constructiva, justa y no violenta. Es más, para mucha gente, el conflicto se ve como algo negativo, a evitar.

Esta idea viene motivada por el hecho de que cuando pensamos en conflictos, de inmediato lo relacionamos con la forma en que habitualmente vemos cómo se resuelven: la guerra, la violencia. De ahí que identifiquemos conflicto con algo malo, aunque en realidad sea la forma de resolverlo y no, ellos en sí mismos, lo negativo. Pero de esta interpretación surge el que intentemos evitarlos y huir de ellos, sin darnos cuenta, muchas veces, de que el conflicto es algo vivo, que sigue su curso, incluso a pesar de nuestra huida, o precisamente por ella.

No es de extrañar que tengamos esa imagen. Si miramos, la Historia, está plagada de guerras y son muy pocos los ejemplos de otros modelos que podemos encontrar. A su vez, si miramos la programación televisiva, los juguetes (especialmente videoconsolas), los modelos que se nos dan de resolución de conflictos son siempre violentos. Si a ello le sumamos la situación de violencia estructural (paro, pobreza, desigualdades...) presente en nuestro país y en el mundo, tenemos el caldo de cultivo perfecto para que los actos de violencia sean cada vez más un hecho cotidiano.

Desde la educación para la paz vemos el conflicto como algo positivo e ineludible que debe ser centro de nuestro trabajo. Para ello actuaremos con los que cotidianamente tenemos más cerca (interpersonales, intragrupal, etc.) en lo que llamamos microanálisis, y aprenderemos a entender los grandes conflictos (internacionales, mundiales...) en lo que llamaremos macroanálisis.

La idea de que los conflictos son algo bueno, parte de dos consideraciones básicas:

- Consideramos la diversidad y la diferencia como un valor. Vivimos en un solo mundo, plural, en el que la diversidad desde la cooperación y la solidaridad, es una fuente de crecimiento y enriquecimiento mutuo. Algo muy alejado de los planteamientos totalitaristas y fascistas de homogeneidad y "mentes y cabezas rapadas" todas por igual. A partir de ahí, convivir en esa diferencia conlleva el contraste y por tanto las divergencias, disputas y conflictos.
- Consideramos que sólo a través de entrar en conflicto con las personas, los hechos, las estructuras... injustas y que intentan imponernos las cosas, la sociedad puede avanzar hacia modelos mejores. Es decir, consideramos el conflicto como una palanca de transformación social.

Desde estas ideas solo queda plantearnos cómo educar en el conflicto, cómo aprender a analizarlos y a intervenir en ellos de manera no violenta. Ese es el reto; y a continuación tenéis algunas pistas para trabajar en esta dirección.

ENFOQUE SOCIOAFECTIVO

Cuando nos acercamos a temas como los de educación para la paz, educación para el desarrollo, educación para el conflicto... y otros similares, lo primero que nos llama la atención es la importancia de encontrar unos métodos coherentes con los contenidos a transmitir. La experiencia de la educación para la paz en los países nórdicos y anglosajones nos muestra la aparición de un tipo de alumno/a capaz de aprender/memorizar, cualquier cosa, incluidos temas Norte/Sur, problemas ecológicos, problemas racistas... cuando a este alumno/a se le preguntaba por su actitud de cara a las personas o zonas del mundo que sufrían estos problemas, su respuesta era la de "qué bien que no estoy allí o no tengo ese problema". Saber mucho acerca de los conflictos de una zona del mundo, o del conflicto del racismo, no suponía cambiar la actitud personal.

Para hacer frente a esto surgió la idea del enfoque socio afectivo, "vivenciar en la propia piel" aquello que se quiere trabajar, para así tener una experiencia en primera persona que nos haga entender y sentir lo que estamos trabajando, motivarnos a investigarlo y, en definitiva, desarrollar una actitud empática que nos lleve a cambiar nuestros valores y formas de comportarnos.

Para conseguirlo se crea un clima en el que cada persona viva una situación empírica, la sienta, la analice, la describa y sea capaz de comunicar la vivencia que le ha causado.

Los pasos serían los siguientes:

- **Crear clima adecuado** a través de ejercicios de creación de grupo, confianza y aprecio.
- **Vivenciar/experimentar una situación**, a través de un juego de rol, una situación, un experimento, una lectura vivenciada...
- **Evaluación personal**, tanto de lo que se ha sentido, como de lo que ha pasado. Se intenta generalizar la discusión, poner en común impresiones, experiencias de la vida real a las que te recuerda, etc.
- Una vez conseguida la motivación a partir de la vivencia personal, se realiza la **recogida y análisis de la información**, pasando a tratar el tema a fondo.
- **Compromiso transformador**: qué podemos hacer nosotros/as desde nuestra realidad y con, nuestros recursos para ayudar a cambiar esa realidad.

PROVENCIÓN

Suele hablarse de "prevención de los conflictos para aludir a la necesidad de actuar antes de que exploten (crisis) y se manifiesten en su forma más descarnada. No obstante este término tiene connotaciones negativas: no hacer frente al conflicto, no analizarlo ni ir a sus causas profundas... debido a ello hablaremos de provencción como el proceso de intervención antes de las crisis que nos lleve a

- una explicación adecuada del conflicto
- un conocimiento de los cambios estructurales necesarios para eliminar sus causas

- un fomento o promoción de condiciones que creen un clima adecuado y favorezcan unas relaciones cooperativas que disminuyan el riesgo de nuevos estallidos, solucionando las contradicciones antes de que lleguen a convertirse en antagonismos. En cuanto a este último punto, podemos desarrollar una serie de habilidades y estrategias que nos permitan enfrentar mejor los conflictos:

1. Desarrollo de la confianza: técnicas y juegos que nos permitan crear un clima de confianza en nosotros/as mismos y en los demás, que nos permita enfrentar los conflictos sin miedo, poniendo sobre la mesa las cosas sin tapujos y confrontándolas, dirigiéndonos a las personas directamente.

2. Trabajar la autoestima y equilibrar por tanto las bases del poder. Técnicas y juegos que nos permitan desarrollar el propio auto concepto y el de los demás, descubriendo, valorando y sacando a la luz para el reconocimiento, también por parte de los demás, de todas aquellas potencialidades que tenemos. Esto va a permitir reconocer y utilizar nuestras bases de poder, permitiéndonos enfrentar mejor los conflictos, ya que tendremos recursos suficientes para equilibrar el poder en aquellas situaciones donde hay un gran desequilibrio que está imposibilitando negociar y colaborar en la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias. En este sentido podemos/debemos trabajar no sólo los valores individuales, sino también los valores colectivos, por ejemplo, los valores de las diferentes culturas que convivimos (gitana, árabe, magrebí, diferentes comunidades autónomas...).

3. Trabajar la comunicación y la toma de decisiones: juegos y dinámicas que nos permitan desarrollar una comunicación efectiva que realmente nos posibilite dialogar y escucharnos de una forma activa. Técnicas que permitan un reparto justo de la palabra, que desarrollen diversos canales de comunicación que nos permitan no sólo transmitir las ideas, sino las emociones y sentimientos presentes en todo conflicto. Técnicas que nos permitan aprender a tomar decisiones consensuadas, de forma igualitaria, participativa y no sexista. Para poder aprender esto hay que ponerlo en práctica, y esto supone ceder parcelas de responsabilidad/poder y dar espacios para tomar decisiones.

4. Trabajar la cooperación: establecer un tipo de relaciones cooperativas que nos enseñen a enfrentar los conflictos entre todos/as, desde el descubrimiento de todas las percepciones y utilizando las fuerzas de todos/as en el objetivo común. Técnicas que nos permitan descubrir e interiorizar que la diferencia es un valor y una fuente de enriquecimiento mutuo, y que, por tanto, nos enseñen a descubrir los valores del otro/a como alguien con quien puedo colaborar y no como un enemigo a eliminar porque piensa o es diferente a mí y se puede convertir en un obstáculo para mis fines.

HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS Y DE DESARROLLO DE LA CREATIVIDAD A LA HORA DE BUSCAR NUEVAS SOLUCIONES

- **Técnicas de visualización:** como su propio nombre indica se trata de técnicas que nos permiten visualizar el/los conflictos con unas características propias:
 - tener en cuenta no sólo el aspecto racional sino también el emocional; los sentimientos que tantas veces en el conflicto son los que tienen más importancia a la hora de marcar una percepción y una postura.

- permitirnos "alejarnos" a una cierta distancia, que nos permita verlas diferentes percepciones con menos apasionamiento.
- ponernos en el lugar de las otras personas y de las otras percepciones del conflicto, para comprenderlos y tener una idea más completa del conflicto, así como desarrollar una cierta empatía que nos predisponga mejor, no sólo a entender qué siente la otra persona, sino a buscar soluciones satisfactorias para ambos. En otros casos de conflictos lejanos y que pensamos que no tienen que ver con nosotros (por ejemplo: problemas Norte-Sur, racismo...) nos permiten que nos acerquemos a ellos y los sintamos como propios, motivándonos a tratarlos y a descubrir que vivimos en un sólo mundo y que tenemos responsabilidades y cosas que hacer en la solución/ de esos conflictos.
- así mismo, permitirnos, en una especie de pequeño laboratorio, ensayar soluciones y aprovechar al máximo las potencialidades del grupo/clase en el que estemos trabajando a la hora de ayudarnos a analizar y buscar soluciones a los conflictos. Desarrollar la imaginación y romper el bloqueo típico de limitarnos a pensar que hay una única solución y normalmente la más clásica, que tantas veces hemos ensayado con desastrosos resultados.

Entre las técnicas de visualización podemos destacar:

- **Juego de roles:** se plantea una situación de conflicto y se elige a unas personas que jugarán los roles de los/as protagonistas de la situación. Se juega en tiempo real, y evitando al máximo toda simulación y dramatización. Los roles contienen unas consignas básicas que hay que cumplir, y a partir de las cuales tenemos que dejar campo libre a lo que nos surja y sintamos, a partir probablemente de las interacciones que se produzcan y de nuestros referentes y experiencias pasadas. Es de especial importancia el papel de las personas que observan desde fuera, anotando todo lo que ven: frases significativas, actitudes y respuestas que agudizan y que moderan el conflicto, cómo se comunican... La observación tiene que evitar todo lo que sean juicios de valor o/y opiniones de los observadores.

Los juegos de roles tienen que evitar caer en el psicodrama, siendo mejor, si deriva en esa dirección, parar y evaluar. Se pueden utilizar en diversas formas con respecto a las personas concernientes en el conflicto: que hagan de, observadores, que sean los protagonistas o que jueguen en el papel contrario al que tienen en el conflicto.

- **Juego de simulación:** a diferencia de los juegos de roles, no se funciona en tiempo real sino simulado, en base a reglas prefijadas al principio. Así mismo, las interacciones entre posturas y reacciones no se vivencian, sino que se deciden en el campo de lo teórico. Por todo ello, estos juegos se utilizan sobre todo para trabajar con estrategias a medio y largo plazo, donde podamos poner en juego y contrastar los posibles problemas de éstas. También nos sirven para analizar conflictos de grandes dimensiones (macroanálisis).
- **Dramatizaciones:** escenificamos la situación de conflicto que queremos trabajar, permitiendo que el resto del grupo la vea desde fuera. A partir de un determinado momento se da la posibilidad a los/as espectadores de que sustituyan a los actores que quieran y ensayen posibles alternativas o soluciones a la situación planteada.

• **Marionetas:** funcionan especialmente con los niños más pequeños. Es un medio más cercano y fácil de utilizar por ellos. Planteamos la situación de conflicto haciendo una pequeña obra que la represente pero que no tenga final. La elaboración del final o finales de la historia, nos llevará a la búsqueda de posibles soluciones al conflicto planteado.

• **Mapas de conflictos:** se trata de esquemas detallados que nos dan un itinerario de preguntas concretas que nos permiten tener en cuenta, analizar e intervenir en todos los aspectos del conflicto, haciéndolo así más manejable. Un tipo de análisis desde la educación para la paz, va a partir de separar tres aspectos: personas, proceso y problema. En cada uno de ellos y de forma resumidas podemos tener, en cuenta los siguientes elementos:

Personas:

- ¿Quiénes están involucrados en el conflicto y de qué manera?
- ¿Cuáles son sus bases de poder y/o su influencia?
- ¿Qué percepción tienen del conflicto y cómo les afecta?

Proceso:

- Analizar el proceso, seguido hasta ahora: ¿qué desencadenó el conflicto, qué factores se fueron sumando que lo agudizaron, qué influencias moderadoras ha podido haber, qué soluciones ya han sido ensayadas y con qué resultado?
- ¿cómo se está produciendo la comunicación? Distorsiones: estereotipos, rumores, mala información...

Problema:

- Describir el "meollo": ¿cuáles son los intereses y necesidades que están detrás de la posición que se mantiene por cada parte (su preferida)? Necesidades humanas básicas que habrá que tener en cuenta para su satisfacción. Diferencias de valores.
- Listar problemas a resolver.
- Analizar los recursos existentes que se pueden utilizar: personas que pueden ser constructivas (mediadores/as), intereses y necesidades en común o al menos no excluyentes, ofertas que están dispuestos a hacer.

Espero que estas ideas os animen y os den sugerencias para ir enfrentado los conflictos que nos rodean, e ir aprendiendo a analizarlos y a resolverlos.