

HERRAMIENTA:

# Resolución de conflictos



**Tiempo efectivo estimado: Cuatro horas**

## Objetivos

1. Comprender las posiciones expuestas por las diferentes partes.
2. Sugerir posibles acuerdos conciliatorios entre las posiciones planteadas.
3. Generar espacios de discusión sana y respetuosa, que concluya en el planteamiento de diversidad de posiciones.
4. Corregir percepciones erradas en la mala información, conduciendo por medio del diálogo a la realidad de la situación.

## Perfil del público meta

Para la comprensión adecuada de la herramienta, se recomienda realizar un caso práctico de la técnica con tres personas máximo. Dos de ellos representarán las contrapartes y una será el facilitador. Las personas tendrán que estar anuentes a participar asumiendo un rol determinado y defendiéndolo hasta el final de la actividad. La herramienta va dirigida a productores, técnicos, jóvenes, mujeres, y se recomienda grupos de 25 personas, como máximo.

## Perfil del equipo de facilitación

El facilitador o mediador deberá ser una persona que cuente con cualidades como: firmeza para decidir y comunicar sus ideas de modo imparcial, entusiasta, comprometido con el proceso, tolerante, paciente, objetivo en sus discursos mediadores, observador de detalles, analítico y prudente para saber en qué momento intervenir, con capacidad de distanciarse cuando lo considere pertinente, pero con espíritu provocador de ideas para discusiones sanas y respetuosas.

## Metodología

### Paso 1

---

La herramienta se puede desarrollar mediante la técnica de dramatización, el juego de simulación; a través de un mapa de conflictos se tratará un itinerario de preguntas elaboradas de acuerdo con el conflicto determinado.

### Paso 2

---

Se hace la presentación y aceptación del mediador, quien será de ahora en adelante el facilitador de la herramienta, estableciendo los tiempos para cada intervención, proponiendo acuerdos de paz y mediando en el proceso.

### Paso 3

---

Crear un clima adecuado de confianza, consiguiendo la motivación de ambas partes para participar.

### Paso 4

---

Para aclarar el problema, se recoge la información de ambas partes sobre el conflicto, así como los detalles de las personas implicadas en este. Se decide si se continúa trabajando con ambas partes al mismo tiempo, o se requiere una separación de las mismas.

### Paso 5

---

Poner a discusiones a las partes, de modo que cada una tenga la oportunidad de expresar y exponer sus puntos de vista.

## Paso 6

---

Proponer posibles soluciones que involucren ambas perspectivas encontradas y se logre llegar a una serie de puntos que constituyan un acuerdo entre las partes, estableciendo relaciones cooperativas.

## Paso 7

---

Elaboración y aprobación del acuerdo.

## Materiales y equipo

1. Block de notas
2. Lapiceros
3. Papel periódico
4. Rotafolio
5. Pizarra
6. Marcadores

## Consideraciones por tomar en cuenta

1. Existen varias técnicas por utilizar en esta herramienta, tales como: la escucha activa, la cesión de la palabra, el parafrasear, intervenciones para aliviar la tensión, el reconocimiento de las intenciones y sentimientos y la pregunta como herramienta constante dentro del proceso.
2. Considerar si la técnica se enseñará en el marco de un taller, para disponer de alimentación, transporte y logística necesarios.
3. Desarrollar un caso práctico-hipotético para poder aplicar la técnica de aprender-haciendo.

## Literatura sugerida

1. Cascón, F. s. f. Metodología en la resolución de conflictos (en línea). Disponible en <http://www.edualter.org/material/euskadi/paco.htm>.
2. Estrada, R. 1993. Planteamiento y resolución de conflictos en la cuenca del río Ovejas. Cali, Colombia, CIAT. 75 p. Disponible en [http://ciat-library.ciat.cgiar.org/ciat\\_digital/CIAT/books/historical/194.pdf](http://ciat-library.ciat.cgiar.org/ciat_digital/CIAT/books/historical/194.pdf).
3. FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura). 2014. Sección 2: Manejando conflictos (en línea). Santiago, Chile. Consultado 5 oct. 2016. Disponible en <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/008/a0032s/a0032s03.pdf>.