¿Qué hacer en un conflicto?

CENIDH

Centro Nicaragüense de Derechos Humanos



	Presentación	3
	1. En todos lados hay conflictos	5
	¿Qué es un conflicto y cómo abordarlo?	
_	¿Cuáles son las formas de resolución de conflictos y cómo actuar en cada caso?	
U	¿Cuáles son las actitudes y habilidades necesarias para contribuir a resolver un conflicto?	
	2. La violencia es la principal amenaza en un conflicto	15
	¿Qué entendemos por violencia?	16
	¿Qué hacer durante una situación violenta?	17
	La protesta social y la violencia	18
	3. ¿Qué hacer en un conflicto?	22
	¿Cuáles son las habilidades de la promotora o promotor	
	en la resolución de conflictos?	
	La mediación	
	¿Cuál es el papel de la mediadora o mediador?	
	¿Cuáles son los pasos a seguir en la mediación?	
	¿Cómo se logra una mediación efectiva?	
	El arbitraje	
	La negociación	
	El acompañamiento a la víctima	45
	4. Defendemos los derechos humanos para transformar	
	la realidad	
	¡Juntas y juntos hacia una cultura de paz en Nicaragua!	
	La acción no violenta permite encontrar alternativas de solución	51

a publicación que el Centro Nicaragüense de Derechos Humanos CENIDH pone en sus manos es una herramienta para acompañarnos en el abordaje de los diferentes conflictos encontrados en nuestro quehacer cotidiano, en las familias, barrios, escuelas, trabajos, espacios donde se pueden confrontar individuos, grupos u organizaciones sociales. El documento ¿Qué hacer en un conflicto? explica los principales métodos de resolución pacifica de conflictos. Aprenderemos a intervenir en los conflictos, procurando encontrar soluciones que permitan transformar las situaciones injustas y las contradicciones que los provocan.

El CENIDH define su práctica de resolución de conflictos como una manera de apoyar a quienes luchan de manera no violenta para hacer valer sus derechos, cuando se los violan o se los niegan.

Educar en Derechos Humanos y abordar los conflictos a través de métodos pacíficos contribuye a la creación de una cultura de paz en Nicaragua. El CENIDH reconoce la cultura de paz como un proceso de transformación social que involucra al gobierno y a la sociedad civil, basado en la apropiación de valores y prácticas no violentas que garanticen el respeto y goce de los Derechos Humanos en condiciones de igualdad, justicia y libertad de forma práctica y participativa para alcanzar un desarrollo humano integral.

Buscando contribuir a este proceso de transformación social, la resolución pacifica de conflictos nos permite trabajar con una actitud ética y constructiva en el abordaje de los conflictos generados por el abuso de poder y la violación de los derechos así como también por la falta de tolerancia y respeto mutuo de las partes involucrados.

El CENIDH, junto con la red de promotoras y promotores de Derechos Humanos, es un interlocutor de las demandas fundamentales de la sociedad nicaragüense. Son fortalezas para desarrollar esta labor el alto grado de confianza, credibilidad y legitimidad que se han ganado las y los promotores a través de su labor de promotoría así como el CENIDH en el desarrollo de su quehacer.

Las organizaciones y comunidades ven en el CENIDH un facilitador y acompañante en la búsqueda de soluciones a sus problemas. Resolver los conflictos, utilizando las técnicas que a continuación explicamos en esta guía y trabajar a la vez con empeño en la transformación de las causas que dieron lugar a los mismos, permitirá establecer condiciones de equidad y justicia que hagan posible el goce pleno de todos nuestros derechos.

Las estrategias de resolución de conflictos y el acompañamiento a las víctimas de violaciones de derechos humanos son el primer peldaño en la lucha por conquistar y hacer valer nuestros derechos. Estos derechos deben ser defendidos con métodos cívicos, éticos y no violentos, métodos de resolución de conflictos que fomenten cada vez más una cultura de paz en Nicaragua, mayor tolerancia y consenso en los procesos de empoderamiento personal y comunitario.

Conestaguía y la realización de los talleres de capacitación correspondientes ofrecemos algunos criterios y formas de proceder para determinar qué hacer en un conflicto, cuándo involucrarnos y cómo hacerlo.

iDerecho que no se defiende...
es derecho que se pierde!

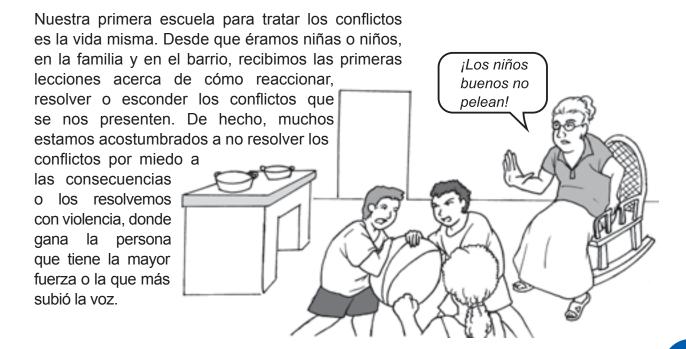


1. En todos lados hay conflictos

Todas y todos hemos vivido o conocido algún conflicto. Los vemos con frecuencia en la calle, en el trabajo, en el mercado, en los medios de comunicación. A veces un conflicto nace por nuestra manera de ser o porque tenemos diferencias con las personas más cercanas. En la familia, por lo general, cada quien ve las cosas de manera distinta. Cuando hay desacuerdos, después vienen los resentimientos, la separación o alguien se aparta y a veces hay gritos y hasta se llega a los golpes.

Lo mismo pasa en el barrio. La gente de pronto ya no se habla, critican al que no se comporta como el resto de vecinos y no dejan que cada quien haga con su vida lo que le parezca bien sin hacer daño a nadie. La política es otra fuente de conflictos, porque ahí los intereses en juego son enormes. Las posiciones políticas diferentes pueden fomentar división de la sociedad.

Muchas veces un conflicto nace a raíz de una situación de injusticia: El maltrato o la explotación de un niño o niña, la violencia en contra de una mujer, el hambre, el abuso de poder por parte de funcionarias o funcionarios de las instituciones del Estado. Por experiencia sabemos qué son los conflictos, los pleitos, los insultos y los golpes. Eso afecta como entendemos las situaciones de conflicto y afecta también nuestra manera de reaccionar en estos casos.



¿ Qué es un conflicto y cómo abordarlo?

Al escuchar la palabra conflicto muchas veces pensamos en guerras, en agresiones, en peleas. Efectivamente, estos escenarios violentos son ejemplos de conflictos, pero no son los únicos. Muchas situaciones cotidianas que vivimos y provocamos diariamente pueden también calificarse como conflictos.



Los conflictos son todas aquellas situaciones en las que personas, grupos o comunidades entran en desacuerdo porque sus posiciones, intereses, sus valores, sus deseos, aspiraciones, objetivos son incompatibles o se perciben como incompatibles y generan una confrontación.

Los conflictos en sí mismos no son malos ni buenos, sino que son parte integrante de nuestras vidas y pueden ser oportunidades para generar cambios en nosotros o en nuestro entorno. Los conflictos pueden ser internos (de uno mismo) o interpersonales (entre personas) y sus motivos son diversos: Existen conflictos de intereses, conflictos de necesidades, conflictos de valores, conflictos de identidades, conflictos ideológicos y de creencias, conflictos de principios.

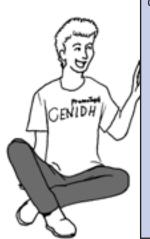
La confrontación dentro del conflicto aumenta dependiendo del poder que cada parte ejerza sobre la otra. Este poder generalmente está basado en: El nivel económico, educativo y social, el acceso a los recursos materiales, el acceso y control de las fuentes de información y la capacidad de controlar o manipular lo que el otro desea.

Generalmente hemos llamado, entendido y conocido el conflicto como un problema pero mucho ojo: ¡No es lo mismo conflicto y problema! Problema es una dificultad o un impedimento que se intenta superar o solucionar en nuestra vida diaria. El problema se convierte en conflicto cuando no se da una solución satisfactoria al problema y eso nos afecta personalmente o con otras personas y entran al juego los diferentes intereses, necesidades, creencias etc.



¿ QUÉ HACER EN UN CONFLICTO?

La estructura de un conflicto se compone de tres elementos básicos, conocidos como los 3 P´s: **las personas**, **el proceso y el problema**. Estos tres aspectos tenemos que tomar en cuenta para poder entender y abordar el conflicto.



PERSONAS son las partes del conflicto. Para el análisis se debe de tomar en cuenta: las emociones y sentimientos, la relación de poder, las percepciones del problema y como lo sucedido afecta a las personas involucradas en el conflicto, sus derechos humanos, los intereses y necesidades, los valores y principios.

Proceso es la manera en que el conflicto se desarrolla y como se trata de resolverlo: la comunicación y el lenguaje en que se expresan las personas involucradas en el conflicto, qué se necesita para construir

un diálogo constructivo.



PROBLEMAS son el fondo del conflicto, las violaciones de los derechos humanos y/o los hechos que marcan las diferencias esenciales entre las partes.

Los conflictos no son todos iguales ni se pueden resolver con la misma receta. Sin embargo cuando una promotora o promotor se encuentra con un conflicto, recomendamos algunos pasos básicos para poder evaluar bien la situación y lograr el cambio de actitud que esperamos:

- Reflexionar sobre nuestra actitud personal ante el conflicto y disponerse a participar de forma constructiva.
- Decidirnos a buscar alternativas de solución y no hacerlo más grande.
- Proponernos que la resolución del conflicto sea un proceso creativo en el que se pueden cambiar las maneras de pensar y actuar.
- Identificar los recursos de poder personal, social o político que intervienen y las situaciones de abuso o imposición de poder que nos afectan.
- Trazarnos una estrategia, un plan o camino a seguir para evitar la confrontación entre personas, grupos de la comunidad o entre particulares e instituciones.

Una nueva actitud hacia el conflicto significa reconocer en éste una oportunidad de transformar la situación real en la cual vivimos. Cada conflicto señala una situación de injusticia y desigualdad que tiene que ser transformada. Es indispensable considerar cada proceso de resolución de conflictos con una mentalidad positiva y constructiva para encontrar formas cívicas y no violentas de tratarlo.

Cuáles son las formas de resolución ? de conflictos y cómo actuar en cada caso

Todos y todas hemos escuchado hablar de la mediación, la negociación o del arbitraje como mecanismos alternos para resolver los conflictos. En el apartado anterior hemos aprendido que los conflictos son diversos por lo tanto que no todos se pueden resolver de la misma manera. ¿Cuándo aplicar cada uno de los mecanismos y en qué contexto?

Para la resolución de los conflictos en Nicaragua existen dos formas principales: Primero, a través de métodos formales haciendo uso de la vía administrativa y de la vía judicial. Segundo, a través de métodos no formales.

Dentro de los métodos formales la mediación es el mecanismo más utilizado. En el **Código Procesal Penal de Nicaragua CPP, Ley No. 406, Artículos 56-58** está establecido que la mediación procederá en los delitos menos graves, por ejemplo: En casos patrimoniales entre particulares donde no se utiliza violencia o intimidación. La mediación se puede dar en dos momentos: Previa a la presentación de la acusación (vía administrativa) o durante el proceso (vía judicial).

En la mediación previa la víctima y victimario tratan de llegar a un acuerdo para no llegar a un proceso penal. Este acuerdo se logra ante un abogado o notario, la Defensoría Pública o un facilitador judicial y se someterá el acta para el registro ante al Ministerio Público. En la mediación durante el proceso, el acuerdo se logra ante un juez y éste se inscribe en el Libro de Mediación del Juzgado respectivo.

Podemos La mediación y el arbitraje aplicar la como métodos de resolución de mediación Hacer el conflictos alternativas al juicio arbitraje Hacer uso de encuentran reconocidos Acompañar la mediación a la víctima en la Ley de Mediación y Arbitraje, Ley No. 540, la cual establece que todas y todos tenemos el derecho a recurrir a estos procesos alternos para resolver nuestras diferencias patrimoniales y no patrimoniales con excepciones que establece la ley.

¿ QUÉ HACER EN UN CONFLICTO?

La forma de resolución de conflictos que podemos aplicar como promotoras y promotores son los métodos no formales que son: la mediación, la negociación, el arbitraje y el acompañamiento a las víctimas de violaciones de derechos humanos.

Hemos visto que existen diferentes tipos de conflictos que tienen una gran variedad de causas. Los casos que atendemos como promotoras y promotores normalmente tienen que ver con violaciones de derechos humanos. Podemos decir que cada violación de derechos humanos causa un conflicto.

Para acordar nuestro procedimiento en cada situación hay que hacer un análisis previo a lo que será nuestra actuación e identificar el método y la forma en que se aplicará, sin perder de vista los pasos básicos antes mencionados al momento de intervenir.

Para la promotoría de Derechos Humanos aplican las mismas reglas establecidas en el Código Procesal Penal: En ningún momento debemos realizar mediación o negociación en casos de delitos graves, tales como la violencia de cualquier tipo hacia las mujeres o niñas y niños, el robo agravado seguido de muerte o homicidios porque la reparación del daño emocional de la víctima y el peligro de nuevos ataques del agresor son cosas que no se pueden resolver con un simple arreglo entre las partes.



La Ley Integral contra la Violencia hacia las Mujeres, Ley No. 779, Artículo 46 prohíbe la mediación en delitos de violencia contra las mujeres. En estos casos como promotoras y promotores debemos acompañar a las víctimas en su proceso penal y estar atento a que se dé un debido proceso donde se respeten los derechos humanos y se logra el acceso a la justicia.

Sin embargo, en el barrio o en la comarca hay conflictos vecinales, problemas de relaciones personales y pleitos por la posesión ilegal de pequeños bienes adquiridos bajo el abuso de confianza (hurto) que sí permiten un acto de mediación o negociación, si las partes lo desean y el promotor o la promotora lo ve conveniente, siempre y cuando se logre obtener como acuerdo la reparación del daño causado o el cambio de conducta que exige la parte ofendida.

Cuáles son las actitudes y habilidades necesarias para contribuir a resolver un conflicto

A las y los promotores del CENIDH la gente les pide que actúen en situaciones de conflicto. El CENIDH ha participado de diferentes maneras en situaciones donde se han denunciado violaciones de derechos humanos.

Las circunstancias que se presentan son variadas y muchas veces se participa en:

Asesoría en procesos de negociación, acompañando a la víctima.

Mediación de conflictos.

Para cada caso, las y los promotores deben contar con actitudes y habilidades para actuar de manera adecuada.



- Analizar los conflictos para descubrir detrás de cada uno de ellos una desigualdad de poder entre las partes enfrentadas y buscar un nivel de equilibrio entre las partes involucradas en el conflicto.
- Dispuestos de compartir con las organizaciones y las personas afectadas sus conocimientos y aptitudes, enseñándoles a dialogar y buscar alternativas de solución al conflicto.
- Capacidad de definir una estrategia de resolución del conflicto, tomando en cuenta los aspectos de las partes, los aspectos sociales y políticos que determinan el contexto en que se está desarrollando el conflicto.



A partir de esas tres premisas, el CENIDH define su práctica de resolución de conflictos como una forma de apoyar a quienes luchan pacíficamente, haciendo uso de métodos formales y no formales por hacer valer sus derechos, cuando se los violentan o se los niegan.

Es necesario tener unos criterios y una forma de proceder en estos casos, para no dispararse cada quien por su lado. Necesitamos tener claro qué hacer en un conflicto, cuando acompañar su resolución y cómo hacerlo. También es conveniente preguntarnos cómo reaccionamos cuando tenemos algún conflicto. Por ejemplo, si en el equipo coordinador de una Comisión de Derechos Humanos dos de sus miembros tienen reacciones personales diferentes hacia los conflictos, les resultará difícil ponerse de acuerdo sobre la forma de resolver diferencias internas de la Comisión.

Si a un miembro del equipo coordinador de la comisión no le gusta tener problemas con nadie y no se mete en las discusiones, mientras que otro miembro reacciona de manera explosiva y como decimos popularmente "le hierve la sangre" cada vez que se presenta un problema, una discusión o una contradicción, entonces la Comisión se estará estremeciendo.

Ante una misma situación existirá una posición agresiva y una posición tímida. De modo que no se puede dejar la resolución de los conflictos al criterio y a la personalidad de cada quien, sino que hace falta tener una idea clara de cómo proceder, controlando incluso nuestros propios sentimientos, ya que cada uno de nosotros reacciona ante un conflicto de manera diferente.

- Hay quien **VE** el conflicto con la cabeza fría.
- Hay quien **SIENTE** el conflicto con el corazón apasionado.

Unos lo ven como un incendio, una tormenta, un terremoto, una inundación o un precipicio, incluso muchos lo comparan con un río desbordado o la erupción de un volcán. Estas son imágenes de cosas que están fuera. Pero otras personas viven el conflicto como una crisis interior. El conflicto va por dentro de la persona y se convierte en un torbellino o un huracán de sus propias emociones. Para cada tipo de percepción, emoción o sentimiento que tenemos sobre el conflicto hay un tipo de reacción. Cuando vemos los riesgos que pueden presentarse en el desarrollo del conflicto, podemos asumir una actitud de temor o incluso preferimos esconderlo o huir de él.

Cuando vemos el conflicto como algo que nos provoca emociones y sentimientos negativos, lo vivimos con sufrimiento, pasividad y esperamos lo peor. Cuando vemos el conflicto como algo totalmente fuera de nuestro control, reaccionamos con posiciones débiles, con impotencia y hasta con un sentido de indefensión.

Es claro que dependiendo de cómo nos coloquemos frente a un conflicto, actuaremos de manera adecuada o nos dejaremos arrastrar por su fuerza y entonces ya no seremos parte de la solución, sino una parte más del conflicto.

En nuestra labor cotidiana de defensores y defensoras de derechos humanos debemos proponernos en primer lugar, reconocer cómo reaccionamos ante los conflictos y comenzar a transformar o reforzar interiormente nuestra actitud hacia ellos.

A un promotor o promotora del CENIDH se le presenta el siguiente caso.





Cierre del pozo de la comunidad

En la comarca EL Ayote en la finca de don Dionisio existe un pozo del cual se abastecen 20 familias. El pozo fue construido con el apoyo de la Alcaldía, el permiso de don Dionisio y la colaboración de una organización no gubernamental (ONG) alemana.

Hace unos días, don Dionisio decidió que ya no iba a permitir a la comunidad sacar agua del pozo, argumentando que nadie le da mantenimiento, que se está secando y que además ya no quiere que se le sigan metiendo a su finca, porque le están dañando la cerca y el ganado se sale.

Don Dionisio coordinó con la Policía Nacional para mantener a la comunidad a distancia del pozo (él paga la vigilancia) y desde ayer un oficial de la Policía impide el acceso al pozo.

El mismo día se presentó un incidente porque el líder de la comunidad se sentó a conversar con el Policía a manifestarle que mientras no se arreglara la situación, éste no podía tomar medidas arbitrarias. No obstante el Policía con prepotencia amenazó con llamar a más Policías.

La promotora o promotor adopta una actitud positiva ante este conflicto cuando acepta intervenir, observando la posibilidad de que don Dionisio y la comunidad logren entender y responder a las preocupaciones que tienen cada uno y encuentren una manera de resolver el conflicto. Pero tal y como sucede en el ejemplo, los conflictos pueden derivar en violencia.

Lee las siguientes actitudes que son frecuentes en los conflictos.¹ ¡Reflexiona y marca aquellas que adoptas más!



	Actitudes	Cómo se expresa en el conflicto	Ejemplo
1	Mandar,	Decir a la otra persona lo que	Tienes que
1	dirigir	debe hacer.	Debes hacer
	Amenazar	Decir a la otra persona lo que le	Haz esto, de lo contrario,
2		puede pasar si no hace lo que se	Más vale que hagas lo que te pido, si
		le pide.	no
<i>3</i>	Sermonear	Aludir a una norma externa para	Debes ser responsable
J		decir lo que debe hacer el otro.	Los niños no lloran
1	Dar	Aludir a la experiencia para decir	Los niños y niñas de ahora son muy
4	lecciones	lo que es bueno o malo para la	desobedientes, en mi época hacían
		otra persona.	caso a los mayores.
5	Aconsejar	Decir a la otra persona qué es lo	Lo mejor que puedes hacer es
		mejor para él o ella.	Deja ese grupo, es lo mejor para ti
6	Consolar	Minimizar lo que la otra persona	Ya se te pasará
U		siente o quiere.	No te preocupes
7	Aprobar	Dar la razón a la otra persona.	Estoy de acuerdo contigo, lo mejor es
/			que
8	Desaprobar	Quitar la razón a la otra persona.	Lo que estás diciendo es una tontería
O			Lo que estás haciendo no tiene
			sentido.
9	Insultar	Despreciar a la otra persona por	Eso te pasa por tonto.
		lo que dice o hace.	Qué estupidez la que escucho.
			No eres capaz de nada mejor.
10	Interpretar	Decir a la otra persona el motivo	En el fondo quieres llamar la atención.
		oculto de su actitud.	En realidad tú quieres otra cosa.
11	Interrogar	Sacar información a la otra	¿Cuándo, dónde, por qué?
		persona.	¿Qué dijo de esta persona?
12	Ironizar	Reírse de la otra persona.	¡Sí, claro, deja la escuela, deja tu casa
			y te vas a pedir limosna!
			¿Así actúan las niñitas?

^{1. &}quot;Las Doce Típicas" – citado de: "Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar", Cartilla de Trabajo – Aprender de Convivir, Gobierno de Chile, Ministerio de Educación, 2006.

2. La violencia es la principal amenaza en un conflicto

n el caso de don Dionisio y el pozo comunal, si la Policía atiende exactamente la orden de no permitir el ingreso de la comunidad al área del pozo y la comunidad se decide a entrar por la fuerza dado que necesitan el agua para beber, cocinar y bañarse, definitivamente estaremos ante el peligro de un enfrentamiento que pone en riesgo la vida de todas las partes afectadas por esta situación.

Podemos ver que cuando existen diferencias y contradicciones entre grupos o personas y no encuentren solución por la vía del diálogo, a veces se recurre a la violencia para obligar la otra parte a aceptar condiciones que no quiere.

Hay conflictos que llegan a la violencia y hay conflictos que se resuelven de forma no violenta. Esto depende de la posibilidad de que los grupos confrontados encuentren formas de entendimiento en que no sea necesaria ninguna demostración de fuerza. No todo conflicto tiene que ser violento. La violencia es un recurso de poder y una manera de actuar que intenta someter al contrario con actos de presión, intimidación, amenazas, agresión física o psicológica, así como mediante políticas institucionales que violentan y lesionan derechos.



Para la promotora o promotor del CENIDH es importante identificar a tiempo la presencia de actos de violencia en un conflicto porque esto resulta fundamental para determinar la forma de tratarlo e intervenir sin perder de vista el resguardo de su seguridad.

Cuando las o los participantes en el conflicto han ingerido alcohol u otro tipo de drogas y el pleito está escalando hasta tal punto que haya armas de fuego o blancas, la promotora o promotor ya no debe de intervenir porque estaría poniendo en riesgo su seguridad. En este tipo de situaciones es recomendable llamar a la Policía. Para resolver un conflicto es imprescindible detener cualquier tipo de violencia, las amenazas y las intimidaciones con las cuales se pretende "doblar el brazo" a la otra parte para no negociar de igual a igual ya que estos hechos en vez de ayudar empeorarán la situación.

¿ Qué entendemos por violencia

La violencia es una forma de ejercer el poder mediante el empleo de la fuerza (física, psicológica, económica y patrimonial, sexual, laboral o institucional). La aplicación de la fuerza tiene como base la existencia de una desigualdad de poder entre las partes involucradas, por ejemplo entre padre e hijo, hombre y mujer, maestro y alumno, patrón y empleado, alcaldía y pobladores.

Para poder detener la violencia debemos de diferenciar sus distintas expresiones:

- Violencia física: Es toda acción u omisión que pone en peligro o daña la integridad corporal de la persona, que produzca como resultado una lesión física.
- Violencia psicológica: Es toda acción u omisión que dañe la autoestima, la identidad o el desarrollo de la persona. Son acciones o conductas que lastiman, controlan o bloquean la autonomía de otra persona, afectan su salud mental y estabilidad emocional.
- Violencia económica y patrimonial: Acción u omisión que implique un daño, pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción en los objetos, documentos personales, valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades, bienes de una persona y los recursos propios o compartidos en el ámbito familiar o de pareja. También constituye el control de los bienes y recursos financieros.
- Violencia sexual: Es todo acto en el que una persona obtiene placer sexual mediante relación de poder y por medio de violencia física, coerción o intimidación psicológica.
- Violencia laboral: Toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.
- Violencia institucional: La violencia que forma parte de la estructura social y que impide cubrir las necesidades básicas, por ejemplo la desigualdad social, la malnutrición, la carencia de servicios sanitarios y educativos básicos, etc.

¿ Qué hacer durante una situación violenta?

Si nos llaman a resolver un conflicto mientras continúan los actos de violencia, este elemento tiene que ser el primer asunto a tratar, de lo contrario el grupo violentado estará siendo obligado mediante actos de presión a someterse a acuerdos que mantienen la desigualdad y la injusticia y que solo retrasan nuevos estallidos de violencia.

Por tanto el tratamiento de los conflictos tiene como condición fundamental detener la violencia para que una de las partes en conflicto no sea sometida, sino que cada parte exprese sus posiciones buscando acuerdos realistas con buena voluntad de entendimiento.

En el caso de Don Dionisio y del pozo comunal vemos que existe el riesgo de que se dé un estallido violento.

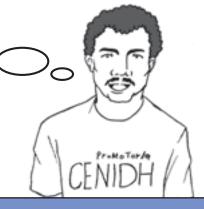
Es importante primer lugar que analicemos la situación ante la cual estamos, ya sea individual o colectiva. Si estamos ante una situación colectiva y el riesgo de violencia se da en una protesta social, la primera condición para intervenir es establecer reglas 0 acuerdos que dan garantías se seguridad a la vida de las y los participantes y condiciones para abrir la negociación.

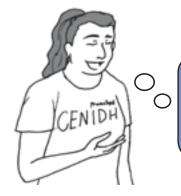


En una situación individual también es necesario definir un proceso en el cual tratamos de impedir que las personas sean agredidas y abrir un proceso de negociación, conciliación o dialogo según sea el interés de las partes.

Mientras alguien es agredido, no podemos persuadir, convencer o buscar la conciliación con quien agrede, amenaza o atenta contra la vida de la otra persona.

¡Cuando se interviene
en la resolución de un conflicto,
el primer acto transformador
del conflicto es detener
la violencia!





Si nos encontramos con actos de violencia que son delitos, entonces hay que dar los pasos necesarios para que se adopten medidas judiciales de protección a las víctimas y castigo penal para la parte agresora.

La protesta social y la violencia

A veces, las organizaciones populares y los grupos comunitarios tienen formas de lucha y métodos de protesta para presionar y hacer valer sus derechos, cuando se les niegan o violentan. La fuerza de estas acciones de presión depende de las características de cada organización.



¿ QUÉ HACER EN UN CONFLICTO?

La Constitución de Nicaragua en sus artículos 52, 53 y 54 además de dar el derecho de hacer peticiones, denunciar anomalías y hacer críticas constructivas, reconoce el derecho de reunión pacifica, de concentración, manifestación y movilización pública como formas de protesta y presión social cuando alguna decisión estatal o de autoridad gubernamental afecta intereses sociales.

En muchos conflictos se adoptan medidas de presión para ganar espacio, sacar a la luz pública el problema para que las personas que no están involucradas en el conflicto se sensibilicen ante determinados hechos y hacer que la otra parte lo reconozca y acepte sentarse a negociar con la parte demandante.

En el ejemplo de Don Dionisio y el pozo comunal, los pobladores están decididos a entrar por la fuerza a utilizar el pozo como una forma de demostrar que este servicio les pertenece y que van a defenderlo.

En este sentido, si nos llaman o nos presentamos por propia iniciativa en un conflicto, nuestro papel siempre será el de restablecer condiciones de garantía a fin de que la Policía no reprima a los pobladores, ni que los pobladores hagan uso de la fuerza. Crear un ambiente para sentarse a dialogar y lograr acuerdos.

Es necesario contribuir a evitar que el conflicto escale, promoviendo la tolerancia y el respeto a la vida. Debemos fomentar la estrategia de los métodos de presión como una etapa para pasar al diálogo entre las partes en conflicto.

Las y los nicaragüenses tenemos el derecho a usar métodos no formales como la protesta social para hacer valer nuestros derechos sin recurrir a la violencia. ¡Estamos promoviendo la lucha pacífica y activa para que el Estado y sus instituciones cumplan con sus obligaciones!

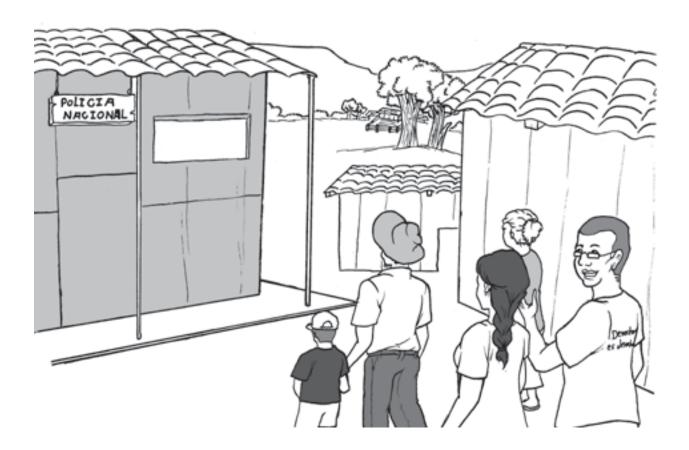


Se trata de reconocer el derecho de las comunidades a manifestarse y mientras más cerrado, autoritario y arbitrario es el sector de poder con el cual se enfrentan, más insistentes debemos ser, hasta conseguir una actitud de flexibilidad.

Como organismo de derechos humanos nuestra obligación es dar poder con nuestro apoyo a los sectores a los que se les niegan o irrespetan sus derechos. Debemos observar y acompañar estas acciones de presión, respetando los métodos populares y dejando claro que estos métodos han de usarse con el principio de respeto a la vida y con el mayor orden y organización para no afectar los derechos de otras personas.

Como promotoras y promotores de derechos humanos es nuestro papel llevar el mensaje de que la presión es válida, si viene acompañada de una disposición y flexibilidad para negociar.

Cada denuncia de violación a los derechos humanos es una alarma que pone de manifiesto un conflicto. La denuncia puede parecer que promueve un conflicto pero el conflicto ya existía antes y estaba tapado, oculto, por eso era necesario hacerlo evidente y sacarlo a la luz para detener su efecto violento y devastador sobre las víctimas.





Para pensar y discutir

- ¿Qué es un conflicto y cuáles son los principales métodos de resolución?
- ¿Cuáles de estos métodos de resolución de conflictos podemos aplicar como promotoras y promotores?
- ¿Por qué es importante conocer nuestras propias actitudes ante un conflicto?
- ¿Qué entendemos por violencia y cómo puede afectar el ejercicio de la violencia el desarrollo del conflicto?
- Si te preguntan si la labor de promotoría genera conflictos, ¿qué contestarías?

Notas:		

3. ¿Qué hacer en un conflicto?

a hemos aprendido qué son los conflictos y cuál es nuestro margen de acción como promotoras y promotores de Derechos Humanos en las diferentes situaciones que se puedan presentar. En esta segunda parte del documento abordaremos las habilidades necesarias para poder moderar o mediar un proceso de resolución de conflictos. También veremos cómo aplicar las diferentes técnicas en la práctica y qué hacer en un conflicto.

Cuáles son las habilidades de la promotora o promotor en la resolución de conflictos

Dar poder a la gente

Al resolver un conflicto no podemos ir con una posición "gallo gallina", sino apoyar a las personas que luchan por hacer valer sus derechos. Esto es una posición de principio, una actitud ética ante el conflicto, que debemos mantener.



Controlar las propias emociones y sentimientos

Al intervenir en un conflicto, tenemos que actuar con ética profesional, controlando nuestras emociones y sentimientos para contribuir positivamente en la marcha del proceso, ya que tendemos cuando estamos sometidos a la tensión de un conflicto a contagiarnos de la agresividad y la ira propia de quienes se sienten atropellados y sometidos a situaciones injustas. Cualquiera que sufre una injusticia, desconfía de Raimundo y todo el mundo, se va llenando de prejuicios, la gente se vuelve celosa y lo hace como una medida defensiva pero esto le hace perder la posibilidad de ser tolerante y paciente.

La primera reacción ante un conflicto es emocional, porque como seres humanos nos sentimos lesionados en nuestra dignidad y cada vez que se nos niega un derecho humano sentimos que violentan nuestra integridad personal. Es muy posible que la promotora o promotor también pasara por situaciones parecidas y se identifique de inmediato con quienes ven negados sus derechos. Sin embargo, es indispensable que aprendan a dominar sus emociones, para no perder la cabeza y conservar una actitud racional que les permita ver con claridad la situación. Las emociones fuertes y los sentimientos encontrados provocan reacciones, incluso físicas, que nos impiden actuar con serenidad y lucidez. Las reacciones emocionales mal administradas generan desorden en el proceso de construir alternativas e ideas. Estar preparados para enfrentar nuestras propias emociones y manejarlas adecuadamente nos permite escuchar a los demás sin que nos paralice la sorpresa, la ofensa ni la indignación.

Ante un conflicto todas las personas tienen reacciones emocionales impredecibles. Por eso la actitud profesional y ética nos obliga a actuar con tolerancia, paciencia y cautela. Ser llamado/a para resolver un conflicto es una enorme responsabilidad y solo la pueden aceptar las personas que respetan a los demás, que saben escuchar al otro aunque le caiga mal o no esté de acuerdo con su posición y superar la hostilidad para transformarla en poder de negociación.

Crecimiento personal

Cada vez que participamos de un conflicto, tenemos que considerar que estamos en un proceso de crecimiento personal. De cada conflicto uno puede aprender algo. No hay recetas, sino disponerse a encontrar las alternativas de solución en las personas que están siendo afectadas y que en sí mismas disponen de la sabiduría para encontrar soluciones.



Las decisiones que se toman durante un conflicto son complejas, difíciles, nos ponen en situaciones de no saber que es mejor. Cultivar la capacidad personal de permanecer en silencio para reflexionar, es un proceso que nos permite irnos transformando y creciendo como seres humanos y como recursos de apoyo y acompañamiento comunitario.

La confianza de la comunidad

Para participar en la resolución de un conflicto es indispensable ser aceptado por las personas afectadas por éste. Eso significa que tienen que sentir confianza en nuestra actuación. Inspirar confianza es una condición básica porque las personas tienen que compartir con nosotros información confidencial.

La confidencialidad es una condición ética y una de nuestras herramientas principales de trabajo en la resolución de conflictos, a fin de ganarnos la confianza de las personas involucradas o de una de las partes afectadas y mantener así un vínculo sostenido de comunicación e intercambio.

Para merecer la confianza de la comunidad o de una de las partes afectadas por el conflicto es importante cultivar relaciones personales, basadas en nuestra presencia física y diálogo no solo sobre temas conflictivos sino también sobre otras cosas. Es mostrarnos permanentemente interesados en las áreas de vida personal y emocional de la comunidad. Es cultivar un vínculo afectivo con la comunidad, que llegado el momento de un conflicto se reafirma como un valor de solidaridad que nos permite identificarnos plenamente con sus problemas.

La calidad de nuestro apoyo es muy importante, ya que la confianza no se improvisa de un día para otro. Solo un acompañamiento humano y solidario y un conocimiento previo harán que las personas afectadas confíen y se sientan verdaderamente apoyadas por nosotros en el difícil proceso de construir soluciones a los conflictos.

Para acompañar a los sectores populares, victimas y familiares es necesario establecer una relación de confianza y eso significa que hay que dedicar tiempo en mantenerse conectado con las personas involucradas o con una de las partes afectadas, dependiendo del tipo de conflicto con que nos encontremos.

Ese vínculo no se puede crear por presión o por el simple nombramiento de alguien como negociador, mediador o árbitro. Por ejemplo, en el caso de la mediación, quien actúa como mediador o mediadora es una persona a quien se llega a buscar y a pedirle que cumpla ese servicio a las partes y a la comunidad.



La mediación popular está basada en disponer recursos humanos de la misma comunidad para intervenir en los conflictos con sentido oportuno. Para ello, este modelo no fomenta relaciones frívolas, vínculos simplemente institucionales o con distancia de los afectados. Se trata de desarrollar un vínculo directo, permanente, sostenido y audaz de estar atento a los conflictos y atenderlos adecuadamente.

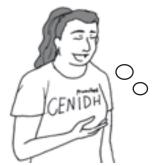
Saber escuchar

La gente confía en quien sabe escucharle y entenderle. Es más importante escuchar que hablar. Es más valioso para los afectados en conflictos que alguien les permite a pensar en voz alta, que recibir discursos con sugerencias, consejos o críticas. Pero para escuchar hay que tener una actitud de humildad hacia los demás. No asumir la posición de quien se las sabe todas. Tampoco se trata de aparentar interés, sino que necesitamos escuchar con interés sincero para rescatar toda la sabiduría presente en la intuición y la motivación de las partes afectadas. Para esto hay que tener paciencia y la capacidad de poner atención a todas y cada una de las palabras que son dichas y de las emociones que regulan las conductas y actitudes de los participantes del conflicto.

Es importante al conversar insistir en que cada uno hable con toda libertad. Que puedan dar detalles de los hechos, las emociones, los efectos y problemas que les ha traído el conflicto. No se trata solo de hacer planes y organizar las acciones, sino también de sacar a la luz los sentimientos y emociones.

Mantener una buena comunicación

La comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos. Uno de los aspectos fundamentales para lograr resolver un conflicto es la claridad de cómo se comunican y se escuchan las expectativas entre las partes. Como personas nos comunicamos de diferentes maneras: Verbal (palabras), para-verbal (tonos, volumen), no-verbal (gestos, posturas, distancia) y a través del contexto. Como promotoras y promotores debemos de tener la capacidad de enviar y recibir mensajes claros porque una buena comunicación contribuye a entender mejor el fondo y forma del conflicto.



Una mala comunicación obstaculiza el proceso de resolución del conflicto y puede llegar a ser en sí misma la causa.

Capacidad de generar opciones

Es fundamental que la mediadora o mediador comunitario sepa crear salidas, generar opciones y buscar posibilidades de solución en circunstancias en las cuales todo parece contradictorio, los ánimos están exaltados y no se ven claras las posibilidades de ponerse de acuerdo en nada. Para ello es fundamental encontrar el problema común, el efecto común que tiene el conflicto para las partes. Ese es el punto de partida.



Lluvia de ideas para resolver los conflictos

Una vez que se ha dedicado tiempo a la parte emocional y a conocer los detalles del conflicto, la técnica conocida como lluvia de ideas es una gran ayuda para buscar las posibles soluciones a los conflictos y constituye un paso preparatorio para pasar a la acción.

La lluvia de ideas es una técnica de trabajo colectivo que podemos aplicar en la resolución de conflictos. Para fomentar una lluvia de ideas debemos tener la seguridad de que todos los miembros afectados por el conflicto tengan la oportunidad de participar y dar sus ideas.

A veces se podrá hacer esta reunión con las dos partes pero por lo general es necesario iniciar con reuniones por separado con cada una de las partes. Todas las ideas, sin excepción, deben ser escritas en un papelógrafo ante todos los participantes. Ninguna idea debe ser eliminada. Todas las ideas deben ser comunicadas sin preocuparse de que este bien o mal, que se pueda lograr o no. Lo primero es ayudar a que todos expresen sus aportes y las ideas de cada uno enriquezcan las ideas de los demás.

Luego será fundamental identificar los aspectos favorables y los inconvenientes de cada opción, hasta determinar cual es aquella solución que plantea más ventajas que desventajas para los participantes. De esa larga lista de opciones, se eligen las dos o tres más aceptables y son las que se trabajan como opciones de acuerdo.

Ambiente de cooperación

En un primer momento necesitamos que las personas afectadas hablen de los problemas que originaron el conflicto, que pongan todas las cartas sobre la mesa con sinceridad.

Muchas veces es necesario comenzar por la sinceridad con uno mismo, porque uno de los problemas puede ser que las personas no reconocen las causas que las llevaron al conflicto. Sin embargo, llegado cierto momento debemos tener la capacidad de centrar la conversación en posibles soluciones.



Eso hace que la atención se concentre en la iniciativa constructiva y en las propuestas positivas. Dar este giro al proceso de resolución del conflicto es una de nuestras responsabilidades fundamentales.

Tenemos que saber detectar cuando se requiere una reunión por separado con cada parte. Cuando existan obstáculos para el diálogo, o cuando la conversación es una amenaza para la integridad física de una de las partes es mejor tener reuniones por separado con cada uno de los grupos que hemos identificado.

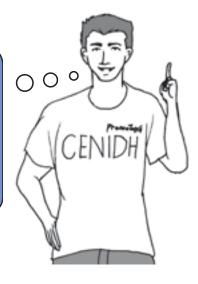
La mediación

Ya hemos visto la importancia de identificar las causas al acercarnos a un conflicto, en el sentido de conocer las relaciones de poder entre las partes y determinar las posibilidades reales de llegar a un acuerdo, así como la conveniencia de lograrlo en este caso en particular, a fin de que nuestra participación juegue un papel transformador de la situación de injusticia que rodea el conflicto.

Para resolver conflictos disponemos en principio de una serie de métodos que sirven para tratar asuntos controversiales y difíciles que tienen a la gente confrontada. El punto en común a todos los métodos de resolución de conflictos es que hay que restablecer los derechos humanos lesionados o violentados en el proceso que llevó al conflicto actual.

Los principales métodos de resolución de conflictos son la mediación, la negociación y el arbitraje. Los tres se aplican fuera de los tribunales. En caso de actos que constituyen delitos, nuestra labor como promotoras y promotores de derechos humanos consiste en orientar o acompañar a la víctima para que inicie un juicio en los tribunales.

La mediación es la intervención de un tercero para facilitar el dialogo entre dos o más partes, promoviendo el consenso y la búsqueda de acuerdos que satisfagan los intereses de las partes y construyan un marco de respeto que restablezca la comunicación y las relaciones entre las partes enfrentadas en el conflicto.



La mediación involucra a una tercera persona, la mediadora o el mediador, quien ayuda a las personas en disputa para discutir y resolver su conflicto. Esta persona tiene que ser aceptada por las dos partes, aunque casi siempre es una de las partes la que la propone.

Las soluciones al problema tienen que salir de las partes del conflicto, no del mediador o mediadora. Su papel es facilitar las discusiones. A diferencia del juez, el mediador o mediadora no toma las decisiones ni dicta ninguna sentencia. El acuerdo que promueve trata de evitar que en el futuro se repitan las situaciones presentadas que llevaron al conflicto actual.

Ojo: ¡No podemos mediar en situaciones en las cuales no estamos seguros de que nuestra intervención protege definitivamente a las víctimas de ser agredidas nuevamente!

¿Cuál es el papel de la mediadora o del mediador?

El rol de la mediadora o mediador puede ser desempeñado por una o dos personas, cumpliendo la función de escucha imparcial para facilitar a los involucrados directos en el conflicto la generación de un acuerdo o la resolución de este. La mediadora o mediador debe de tener la capacidad de entender las contradicciones que están en juego y la disposición de resolver los conflictos con equidad y justicia. En este sentido, la confianza es lo que lleva a elegir como mediadora o mediador a alguien que nunca actuaría en contra de ninguna de las partes.

Una de las partes puede objetar a la mediadora o mediador si ve que tiene afinidad con la otra parte. Esto puede llevarlos a desconfiar pero también puede ser una garantía. Al saber que la persona encargada de mediar goza de la aceptación de la otra parte puede contribuir a que hagan caso a sus propuestas y eso le da credibilidad para llevar adelante el proceso de mediación. Por lo tanto, antes de mediar en un conflicto debemos estar seguros de contar con la aceptación de todas las partes para que éstas reciban nuestra intervención con sentido de flexibilidad y apertura.

Las Estrellitas y Los Bárbaros

En un barrio de unos de los municipios de Managua hay dos grupos de muchachos que en su mayoría no trabajan ni estudian y se mantienen deambulando. Se hacen llamar "Las Estrellitas" y "Los Bárbaros". Cada uno de estos grupos está compuesto por unos 20 muchachos entre los 12 y 22 años. La mayoría de sus integrantes tienen arrestos policiales. Estos dos grupos se han declarado la guerra y en diferentes ocasiones han protagonizado enfrentamientos violentos entre ellos, a tal punto que ya cuentan con armas de fuego, las que ya han provocado heridos.

La población del barrio se siente desprotegida porque cuando estos grupos arman sus pleitos, se meten al barrio y destrozan todo lo que encuentran a su paso, la Policía no aparece por ningún lado y cuando lo hace se lleva a todo el que encuentra mal parado. Si alguna persona del barrio intenta llamarles la atención corre el riesgo de ser agredida por cualquiera de los miembros de estos grupos.

Ante tal situación la población se organizó y formó una Comisión, demandando a la Policía que tomara cartas en el asunto para controlar a estos grupos y no a las personas que no tienen nada que ver.

En una reunión entre los pobladores afectados y los padres de familia de los jóvenes acordaron buscar ayuda con organismos que trabajan con jóvenes y con el CENIDH para que garantice que la Policía no se exceda en sus funciones.

¿Cuáles son los pasos a seguir en la mediación?

Para realizar una mediación exitosa hay que seguir varios pasos para facilitar la resolución del conflicto.

Paso 1: Definir el papel de la mediadora o del mediador

En el caso de Las Estrellitas y Los Bárbaros la comunidad se ha dirigido al CENIDH precisamente por confiar en su capacidad de interlocutor con la Policía y por la posibilidad de poder acercarse a los jóvenes sin que éstos se sientan amenazados o atacados, para que se puedan comunicar con ellos y lograr acuerdos. Sin embargo, siempre es importante conocer lo que espera la población que busca la mediación, qué papel esperan que juguemos y qué resultados les gustaría obtener de la mediación.

Esto es indispensable para evitar que los pobladores se decepcionen por la falta de efectividad de nuestro trabajo o para que no esperen más de lo que se puede hacer.

Por eso, lo primero es establecer con claridad nuestro papel en la mediación y asumir responsabilidades éticas y políticas con el acompañamiento del proceso.



Paso 2: Detener la violencia

Calmar los ánimos, detener la violencia o las hostilidades si es que se presentan y establecer un marco de mediación que proteja a las partes en conflicto de nuevos actos que atenten contra su integridad física y moral o que les haga sentirse amenazados.

En el caso de Las Estrellitas y Los Bárbaros habrá que acordar una tregua o tiempo de paz antes de entrar al diálogo. Para poder detener la violencia se recomienda reuniones separadas con los y las integrantes de cada grupo, estableciendo una relación de confianza entre los y las jóvenes y la mediadora o mediador.

En estas reuniones unilaterales es importante analizar con cada grupo el por qué de las acciones violentas ya que este tipo de casos normalmente surgen como respuesta a una situación social. De igual importancia es el respeto por las formas subculturales juveniles y la propuesta de objetivos para mejorar individual y colectivamente.

La comunidad empieza a ser beneficiada del proceso de negociación si todas las partes comprenden las razones de los conflictos. Aplicar medidas policiales no resuelve la situación si no se están atendiendo las causas que originan estos grupos juveniles.

Estos jóvenes provienen de familias desintegradas, de escasos recursos, han sufrido violencia. En general, ellos luchan por conseguir lo que el Estado en el que viven no les garantiza: seguridad y reconocimiento, acceso a la educación y al empleo y la posibilidad de participar en la toma de decisiones.

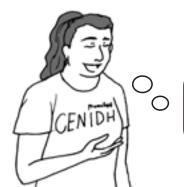
Paso 3: Buscar un ambiente para mediar

Establecer un lugar adecuado para realizar el diálogo. Este lugar debe permitir comunicación y seguridad para lograr intercambiar criterios sobre los problemas. El lugar debe ser neutral para facilitar la confidencialidad entre las partes del conflicto y la mediadora o mediador.

Por ejemplo, nunca será un lugar conveniente para el diálogo entre los grupos juveniles ni la delegación de la Policía, ni el lugar base de uno de los grupos involucrados. Hay que buscar un ambiente donde ninguna de las partes se sienta amenazada, que tenga privacidad y las condiciones para dialogar.

Paso 4: Establecer normas para el diálogo

Establecer reglas del juego para las pláticas, asegurando respeto, puntualidad, entendimiento y seguridad a la integridad de las personas. Además, contar con la disposición real para la resolución del conflicto, actuar con la verdad, escuchar a la otra persona con atención y sin interrumpir. En el ejemplo de Las Estrellitas y Los Bárbaros es importante que se asegure la confidencialidad y seriedad de lo que se habla, que no existan insultos, ataques, burlas, vulgaridades, jayanadas, chifletas, ni expresiones que despierten la desconfianza entre los jóvenes o el irrespeto a la autoridad de la Policía.



¡Estas normas tienen que crear un ambiente positivo en el proceso de mediación!

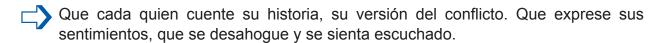
Paso 5: El diálogo

Si el diálogo se basa en una relación de confianza, el intercambio se realizará de forma más espontánea y flexible con una agenda amplia, en la cual se puede hablar de todo aquello que el grupo considere necesario. En esta etapa no hay que ser estrictas/os con las agendas y atender más a la necesidad de las personas de hablar de todo aquello que les afecta en relación al conflicto.

La idea es tener una plática en la cual cada quien expone con toda libertad sus puntos de vista, su malestar, sus temores, las causas de su enojo o lo que les tiene inconformes. Si se logra conversar de esta manera, estamos sembrando la semilla de nuevas formas de comunicación entre los grupos.



En esta plática la mediadora o el mediador propone:



Identificar factores y temas problemáticos.

En el caso de Las Estrellitas y Los Bárbaros es importante que los jóvenes puedan hablar con su propio vocabulario y que estemos dispuestos a escuchar todas las explicaciones que ellos dan del por qué se metieron a los grupos juveniles o pandillas.

Paso 6: Construir alternativas de solución

La plática nos ayuda a estar suficientemente ubicados en el conflicto. Solo cuando está claro el asunto, podemos comenzar a sugerir la búsqueda de soluciones. Solo si estamos bien empapados de la realidad que provocó el conflicto podremos apoyar y guiar el proceso de elaborar acuerdos y encontrar salida al conflicto.

En esta etapa la mediadora o el mediador propone:

- Encontrar alternativas de solución: qué debería hacerse para la resolución del conflicto, qué puede aportar cada parte.
- Revisar y discutir cada propuesta.

En este aspecto, una actividad fundamental que realiza la mediadora o mediador es resumir las ideas que van presentando las partes y en las que tienen acuerdos, a veces las soluciones están mezcladas con los problemas y es la función de la mediadora o del mediador identificarlas y proponerlas positivamente.

Paso 7: Alcanzar acuerdos

Trabajar las soluciones permite llegar a un acuerdo. El acuerdo tiene que ser claro y simple con compromisos realistas que todos puedan cumplir. Hay que escribir los acuerdos con claridad y que la redacción no se preste a varias interpretaciones para que todos lo entiendan de igual forma. Para que un acuerdo tenga de verdad un efecto transformador del conflicto tiene que quitar las raíces, las causas de las contradicciones y lograr restablecer la relación y comunicación entre las partes en conflicto y haber obtenido alguna satisfacción con relación a sus demandas.

QUÉ HACER EN UN CONFLICTO

La relación de poder no puede quedarse como antes, de lo contrario volverá a aparecer otro conflicto más adelante. En el caso de los jóvenes de los dos barrios la solución del conflicto no puede significar solamente que se comprometan a no realizar actos de violencia callejera sino también que la comunidad y otros sectores tienen que darles alternativas de solución para su integración y su pleno desarrollo como ciudadanos.

Paso 8: Dar seguimiento al desarrollo de las soluciones

Existen mediadoras y mediadores que una vez alcanzados los acuerdos se olvidan de observar y acompañar el cumplimiento de los mismos. Es durante esta etapa que pueden producirse nuevos altercados y contradicciones que si son atendidos a tiempo, pueden prevenir nuevos estallidos. A la mediadora o mediador le corresponde denunciar si una de las partes no ha actuado de buena fe y acompañar en una nueva etapa del proceso.

Una mediadora o mediador puede perder la confianza de las partes en un conflicto, si una vez alcanzado el acuerdo, se olvida de ellas. Si un proceso de mediación ha sido constructivo debe haber creado entre la mediadora o mediador y las partes una relación de respeto, afecto y buena capacidad de comunicación. Esta es una relación que debe continuar para dar seguimiento a los acuerdos alcanzados.

¿Cómo se logra una mediación efectiva?

Todos los conflictos tienen algunas similitudes que tienen que ver con los sentimientos, emociones y comportamientos de las personas involucradas. Tomando en cuenta dichas semejanzas a la hora de mediar ayudará desarrollar exitosamente el proceso de resolución de conflicto.

Enojo intenso

¿Cuál es la raíz del problema?

La persona necesita expresar sus preocupaciones.

¿Qué hacer en esta situación?
Reunirse individualmente para que la persona desahogue sus sentimientos, antes de reunir a todos juntos. Establecer reglas que guíen y controlen el comportamiento y tomar frecuentes descansos.

Mucha crítica

¿Cuál es la raíz del problema? Se quiere echar la culpa al otro, se le acusa de tener mala intención.

¿Qué hacer en esta situación? Impedir las acusaciones. La mediación no se propone decir quien tiene la culpa. El propósito del proceso no es el de mirar atrás y juzgar, sino preocuparnos por el presente y el futuro, ya que va encaminado hacia un acuerdo que regule el problema de ahora en adelante.

No se comunican, no se entienden

¿Cuál es la raíz del problema? No se están comunicando, tienen prioridades distintas en cuanto a los puntos a tratar.

¿Qué hacer en esta situación?
Establecer el proceso siguiente: Primero han de escuchar al otro y resumir lo que ha dicho con otras palabras, después pueden exponer su punto de vista.

Desánimo, desesperación

¿Cuál es la raíz del problema? No existen objetivos realizables a corto plazo.

¿Qué hacer en esta situación?
Fijar metas alcanzables. Si es posible planificar la reunión, empezando con un punto fácil a alcanzar. Sacar en conjunto la lista de puntos ya logrados o de aspectos positivos del proceso hasta el momento.



Actitud confrontativa



- ¿Cuál es la raíz del problema? Se concibe el conflicto en términos confrontativos y pleitistos.
- ¿Qué hacer en esta situación?
 Reunirse individualmente antes, dejando lugar a que expongan sus sentimientos en contra. Establecer los puntos concretos que se han de resolver y subrayar la importancia de centrarse sobre ellos, no sobre los fallos del otro. Establecer una regla que prohíba el insulto o la personalización del problema. Explicar que estas actitudes y formas de llevarse atrasan y dificultan el proceso.

Una persona siempre callada

- ¿Cuál es la raíz del problema?

 Ha sido intimidada por el otro. Hay un desequilibrio de prestigio social, nivel educativo o poder personal. Es una persona tímida y no se expresa en grupos.
- ¿Qué hacer en esta situación?
 Intente hacer un equilibrio entre los dos. Hable individualmente con la persona menos prestigiosa y busque la manera de que tome confianza en sí misma, que diga lo que quiere. Ayudarle a ver los puntos en que puede influenciar a la otra persona. Aclarar lo que se piensa de verdad y ayudarle a expresar lo que quiere.

Si por cortesía, cultura, timidez o intimidación uno no se expresa, la mediadora o mediador tiene la responsabilidad de ayudarle a encontrar una manera de defender y expresar sus intereses y así participar plenamente en el proceso. Un acuerdo solo es válido si ambos sienten que es propio y que lo han hecho sin imposición.

Hablar de muchos asuntos a la vez

¿Cuál es la raíz del problema?

No se ha puesto en claro el objetivo. El proceso para fijar lo que se quiere o lograr el objetivo es confuso.

¿Qué hacer en esta situación?
Establecer un proceso claro y detallado que pueda identificar la meta y el modo de lograrlo. Fijar o reafirmar la meta actual y pedir que únicamente se hable de ella. Si el asunto es complejo, tocar cada tema por separado, fijarse en los problemas más sencillos y hablar de estos problemas, uno a uno.

No pueden tomar una decisión

¿Cuál es la raíz del problema?
El objetivo no está claro. Nadie resume lo dialogado. El proceso de como tomar las decisiones resulta confuso.

¿Qué hacer en esta situación?

Pedir que una persona tome la responsabilidad de resumir lo que se va dialogando.

Establecer un proceso claro, con una serie de pasos para tomar la decisión. Resumir lo dicho hasta el momento y pedir si están dispuestos a tomar la decisión y que necesitan para tomarla. Tomar las decisiones una por una.

Todos hablan a la vez, pero no es productivo

¿Cuál es la raíz del problema? No está claro el proceso y no se escuchan.

¿Qué hacer en esta situación?
Establecer que se hablará de uno en uno y pedir que antes de hablar resuman lo que dijo el anterior. Uno habla y los demás escuchan.



Aferrarse a sus posiciones

¿Cuál es la raíz del problema? Encerrarse en una posición por no entender las otras opciones.

¿Qué hacer en esta situación?

Antes de reunirse juntos, buscar y ampliar las alternativas percibidas por cada una de las partes en conflicto. Tomar tiempo para sugerir opciones sin valorarlas, sugerir opciones, comparar el problema y las soluciones con otras similares.

No pueden ponerse de acuerdo sobre un punto minúsculo

¿Cuál es la raíz del problema? Un planteamiento ciego de carácter personal

¿Qué hacer en esta situación?

Recordarles el objetivo o lo que se quiere lograr. Poner el punto dentro de la perspectiva del problema global. Buscar una decisión de principio y preguntar si este punto es tan importante para amenazar todo el proceso.

Se discute sobre diferentes valores

¿Cuál es la raíz del problema?

Perspectivas distintas que parecen incompatibles y que es imposible lograr el acuerdo.

Qué hacer en esta situación?

Comenzar identificando algunos valores generales que tienen en común y desde esta base tratar las diferencias. Llegar al acuerdo de estar en desacuerdo sobre ciertos valores. Reconocer en que aspectos no nos entendemos y buscar una decisión aceptable a todos, que define su comportamiento y convivencia a pesar de que tengan valores distintos. La cuestión aquí no es que todos tengan los mismos valores o que lleguen a un acuerdo sobre los valores a tener, sino como llevarnos y relacionarnos de manera aceptable a las dos partes, a pesar de las diferencias. Así se evita la discusión sobre los valores y se centra sobre la cuestión de comportamiento y la convivencia.



SOPA DE LETRAS

Encuentra las palabras:

No violencia, cultura de paz, derechos humanos, justicia, resolución de conflicto, igualdad, tolerancia, respeto, CENIDH.



Ī	F	R	G	V	Α	ı	Е	D	R	K	М	Ν	G	Р	Ω	S	Χ	Z	D	F	G	Н	Р
	<u>.</u> Т	Р	IJ	N	H	G	A	C	Р	0	Z	E	N	V	C	F	T	Y	W	Q	Y	Ť	В
	В	0	F	G	H	Р	0	N	F	Ī	-		N	0	S	V	i	0	Ť	F	C	F	N
ŀ	D	W	i	R	Z	D	F	G	Н	P	Ē	N	Ť	D	X	Ť	7	V	Ť	0	ī	Ē	G
ŀ	ī	G	U	F	X	N	0	V	Ť	0	ī	F	N	C	T	A	В	G	S	J	W	ī	0
ŀ	X	ī	7	S	R	Z	D	F	G	Н	P	J	0	S	P	C	0	N	F	ī		Ö	W
-	G	Н	P	Р	X	A	0	i	E	C	F	N	D	X	i	Z	S	J	F	R	G	V	A
ŀ	Y	<u> </u>	В.	E	P	T	N	ī	0	ī	F	G	E	G	H	P	P	IJ	T	P	IJ	Ň	Н
	C	F	N	T	0	N	F	C	Т	C	W	D	R	Υ	i	В	E	S	F	G	Н	R	C
Λ	ī	F	G	0	F	G	H	W	÷	В	S	J	E	C	F	N	T	T	W	$\ddot{-}$	D	F	$\frac{\circ}{1}$
Ł	W	-	\overline{C}	7	0	V	Ť	F	·	A	$\ddot{-}$	В	C	0	N	F	'	÷	С	· T	0	S	W
~	ı	Q	W	Υ	Н	G	A	С	R	H	P	G	Н	Υ	W	Q		С	С	F	N	0	I
- -	F	G	Н	0	V	-	0	U	E	С	F	E	0	0	I	E	C		_	E	G	_	F
	Q	Y	-	V	P	<u>'</u>	T	D	0	_	E	С	S	V	-		_	A	W		0	U	Q
	E	С	F	V G	W	1	S	_	-		W	T		v G	S	·	۱۸/	7	V V		_	С	E
			•	_		L	<u> </u>	R	_	Q		F	Н	_		J	W		_	Q	W	-	
	0	L	E	Н	U	M	A	N	0	S	С.		N	N	F	ᆫ	<u> </u>	Α_	F	G	H	ı	0
Ļ	J	W	ı	С	Е	N		D	Н	Х	L	Е	G	J	F	R	G	- 1	Q	Υ	ı	0	J
Į	L	ı	Q	Т	0	Ν	F	С	Т		G	U	Α	L	D	Α	D	Ν	Е	С	F	Ν	L
	R	G	V	0	F	G	Н	W	I	G	Е	G	Н	Р	Р	G	Е	G	0	L	Ε	I	R

Elabora una trase con las palabras eficontradas.									

El arbitraje

El arbitraje es un proceso mediante el cual un tercero neutral e independiente decide sobre el caso que se le presenta y las partes aceptan la decisión.



Es lo más parecido a un juicio, la diferencia está en que el árbitro es elegido por las partes y las reglas con las que trabaja son más flexibles.

El papel del árbitro lo tomará un notable o alguien de mucho prestigio para las personas involucradas en el conflicto y a partir de los elementos dados por las dos partes prepara por sí mismo una resolución o decisión que establecerá el marco de referencia para solucionar el conflicto. Antes de iniciar el arbitraje las partes se comprometen a aceptar lo que el árbitro diga.

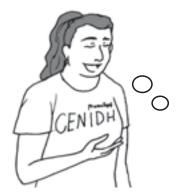
El arbitraje se diferencia de la mediación en lo siguiente:

- El arbitraje se establece cuando las partes no están decididas a sentarse a buscar en conjunto una solución con el apoyo de una mediadora o mediador.
- La persona que hace de árbitro debe tener una autoridad especial para las partes en conflicto. Puede ser un familiar de las dos partes o una autoridad religiosa, también puede suceder que una promotora o promotor sea buscado para tomar el papel de árbitro en un conflicto.

Es una responsabilidad muy grande que no podemos tomar a la ligera, ya que si quedan inconformes perderemos credibilidad y nada habremos hecho.

La negociación

Todos los días realizamos procesos de negociación a nivel de la familia, en el trabajo, en el mercado, aun cuando no lo denominamos como tal.



La negociación es una técnica de resolución pacífica de conflictos en la que las dos o más partes involucradas en el conflicto dialogan cara a cara, sin el involucramiento de una mediadora o mediador.

A través del diálogo respetuoso, las partes analizan el conflicto y buscan un acuerdo que les satisface a todos. En un proceso de negociación es importante planificar bien el proceso y tener claros no sólo los propios objetivos, sino los de las otras partes.

Algunos conflictos pueden resolverse por medio de una negociación. Por ejemplo, en un conflicto provocado por una acción de desalojo existen dos partes: El ocupante y el reclamante. Además encontramos a la jueza o el juez que ordena el desalojo, quien para hacerlo tiene que apegarse a lo que dice la ley.

La jueza o el juez es quien tiene el poder de dictaminar sobre la situación conforme a la ley. El reclamante es el dueño de la propiedad y tiene los instrumentos legales para recuperar ese bien. El ocupante cuenta únicamente con sus recursos, su necesidad y su derecho a un techo donde protegerse junto con su familia. La parte ocupante sabe que tiene derecho porque no dispone de otro bien que esa propiedad. Sin embargo, en este caso la justicia es un recurso de poder en manos del propietario del bien.

Como promotoras y promotores podemos indagar sobre el estado del proceso para determinar si la decisión de la jueza o del juez es justa o no. En todos los casos nos corresponde procurar que las personas que ocupan la casa o el terreno no sean víctimas de una sentencia injusta.

Si el reclamante está en su derecho y la gente tiene que salir, entonces debemos propiciar un diálogo para dar el tiempo suficiente, a fin de que solucionen el problema de vivienda generado por esta situación. Esto nos plantea la cuestión de ¿cómo actuar en un conflicto en el cual la justicia afecta a los grupos vulnerables?

Conflicto de propiedad

El asentamiento "Buena Vista" está ubicado en las orillas de un cerro volcánico al lado de una laguna. Aproximadamente unos 20 familias están viviendo en el lugar desde ya hace varios años. La zona no cuenta con los servicios básicos y además está expuesto siempre al peligro de un derrumbe.

Hace una semana, la Alcaldía ordenó el desalojo de la gente, declarando que han ocupado el terreno de manera ilegal. Además el Sistema Nacional de Prevención de Desastre (SINAPRED) había hecho un análisis de riesgo concluyendo que en cualquier momento se pudiera dar un derrumbamiento, causando la muerte de muchas personas.

La Alcaldía ha informado a los pobladores que el día de hoy por la tarde se presentara Defensa Civil en conjunto con la Policía Nacional a desalojarlos del lugar. Los pobladores no aceptaron esta determinación y han manifestado que prefieren morir antes que desalojar. Uno de ellos ha invitado a la comisión de derechos humanos del CENIDH para que las y los promotores sean testigos de los acontecimientos y para ayudar que las 20 familias sean reubicadas en otro lugar en viviendas dignas.

Cuando estamos en un conflicto en el cual ya hay una sentencia que favorece a la parte con más poder y esta decisión desde nuestro punto de vista no es totalmente justo, debemos abrir procesos que consideren no únicamente el tratamiento judicial del problema ni la solución exclusiva del problema de toma de la propiedad. La negociación en este caso para que apunte a soluciones de largo plazo y tenga un efecto transformador, debe procurar lo siguiente:

- Conocer la posibilidad de apelar la sentencia.
- Abrir el diálogo con instituciones involucradas en la problemática para responder a la necesidad de tierra que genera el conflicto.
- Conocer disponibilidad de los reclamantes de buscar alguna respuesta alternativa a la demanda de tierra de esta cooperativa.
- 4 Hacer un plan que proponga otras alternativas de solución.
- Apoyar a los ocupantes a negociar el plan, asegurando sus garantías mientras dure el proceso de negociación.
- Impedir que sean desalojados por la fuerza y que éstos expongan sus vidas de forma extrema.



Si en un caso como el anterior únicamente queremos resolver el problema de la toma de las tierras, le estamos resolviendo el problema solamente al reclamante de la propiedad y no estamos dándoles ninguna respuesta integral a los ocupantes.

Con resolver la toma de la propiedad no estamos transformando la situación que causó el conflicto. Con hacer firmar un compromiso para que no haya más actos de presión, no estaríamos resolviendo

el fondo del asunto. Con hacer cumplir la ley cuando la ley no está del lado de los más desprotegidos e indefensos no estamos logrando absolutamente nada.

Es poner una pausa a un conflicto que luego surgirá de forma más difícil y compleja, por cuanto los afectados encontrarán nuevas maneras de protestar y el conflicto se ira tornando cada vez más violento.

Como se desprende de lo que hemos visto, la negociación se diferencia de la mediación en que estamos comprometidos con una de las partes, aun en los casos en que la ley le da la razón a la parte contraria.

En tal caso lo que se negocia son las condiciones y garantías de las personas afectadas por una decisión judicial en su contra y nuestro compromiso está en acompañarlos en el proceso de búsqueda de otras alternativas de solución a su problema de fondo.

El acompañamiento a la víctima

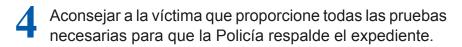
Denuncia de abuso sexual

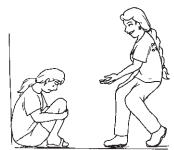
Juana es madre de tres niñas, una tiene 6 años, otra tiene 8 y Carmen tiene 12. Juana tiene como pareja a Isaías, un pequeño productor que frecuenta la casa. En diversas oportunidades Isaías ha visitado la casa en ausencia de la madre y ha abusado sexualmente de la hija mayor de Juana. La niña no comentó nada a su madre hasta hace una semana. En este momento la madre no sabiendo que hacer, recurrió a una promotora del CENIDH para que le asesorara cómo confrontar a Isaías. La promotora recomendó hacer la denuncia policial, pero al momento de enterarse Isaías, pidió perdón a Juana y le ha dicho que la ama, que todo fue producto del efecto del licor. Dice que pretende sanar su alma visitando la iglesia si doña Juana lo perdona.

Si en una comunidad somos llamados a intervenir en un caso como éste, no hay nada que mediar ya que la **Ley Integral contra la Violencia hacia las Mujeres, Ley No. 779** prohíbe la mediación en delitos de violencia en contra de las mujeres. Lo que hay que hacer es acompañar a la víctima, siguiendo los siguientes pasos:

- Acompañar a la víctima a la Policía e interponer la denuncia en la Comisaría de la Mujer y la Niñez.
- 2 Exigir que la Comisaría de la Mujer y la Niñez garantice su traslado a Medicina Legal y hacerse el examen médico forense. Una vez que tenga el oficio explicar a la víctima la importancia de este examen como medio de prueba.
- Exigir a la Policía las medidas pre-cautelares que están establecidas en la Ley No. 779, Artículo 24, tales como:
 - Ordenar el abandono inmediato del hogar al presunto agresor.
 - Prohibir o restringir la presencia del presunto agresor en la casa de habitación.
 - Ordenar el reintegro de la mujer al domicilio donde se le impida su ingreso o de donde fue expulsada.
 - Garantizar a la víctima atención médica, psicológica y psiquiátrica necesaria.
 - Ordenar el examen médico, psicológico y social a los niños y niñas víctimas.
 - Solicitar la intervención del Ministerio de la Familia en caso de denuncia de vulneración de los derechos de la niñez.
 - Prohibir al presunto agresor realizar actos de intimidación, persecución, acoso o perturbación contra la mujer.

- Retener todo tipo de armas que se encuentren en mano del presunto agresor.
- Levantar un inventario de los bienes muebles existentes en el domicilio familiar.





Estar pendiente junto con la víctima del proceso que se va a llevar, que la Policía pasa el expediente al Ministerio Público para que acuse, así como acompañar a la víctima en todo el proceso hasta que se le haga justicia.



¡La violencia intrafamiliar y el abuso sexual además de ser un delito penado por la ley es una agresión a los derechos humanos sumamente destructiva y peligrosa!

Para pensar y discutir



- ¿Será que el simple compromiso del agresor que dice que no lo volverá a hacer proteja a la niña de nuevas agresiones?
- ¿Será la madre capaz de superar tan dolorosa experiencia y proteger a la menor con el ofensor en la misma casa? Una disculpa o una remuneración económica por el daño
- ¿Resolverán el daño psicológico y personal provocado por esta experiencia traumática en la niña?
- ¿O volverá la menor a ser intimidada y abusada?

Una vez que tengamos las respuestas a estas preguntas nos daremos cuenta que para detener el abuso sexual y la violencia intrafamiliar, es necesario que las autoridades policiales, fiscales y judiciales actúen. Además se necesita una psicóloga o un terapeuta que atienda a la víctima, pero es la instancia de la ley que podría establecer un dictamen que castigue el delito y a partir de eso buscar otras opciones que contribuyen a que la víctima supere el trauma que le dejó la violencia. Como podemos ver, hay ofensas que no pueden ser reparadas con bienes materiales. En estos casos no se puede optar por la mediación, la negociación o el arbitraje porque solo la sentencia de una jueza o juez permitirá hacer justicia y contribuir a prevenir que sigan ocurriendo hechos similares.

4. Defendemos los derechos humanos para transformar la realidad

I quehacer cotidiano de promotoras y promotores de derechos humanos consiste en velar por el respeto irrestricto de las libertades individuales y colectivas de las personas y movimientos sociales en todos los aspectos de su vida, sean estas relaciones personales, comunitarias o en su gestión ante instituciones del Estado y otras. En el contexto actual el ejercicio del poder ha estado caracterizado por prácticas abusivas que violentan los derechos humanos de las personas. El abuso de poder es una práctica en la que las personas que tienen acceso a cargos públicos, recursos económicos, autoridad en el hogar, autoridad religiosa o relaciones personales utilizan esas formas de poder para tener privilegios y así beneficiarse de la posición que ocupan y sacar ventajas.

El abuso de poder al final de cuentas pretende someter a los más desprotegidos y reducirlos a la indefensión absoluta, hacer invisibles sus derechos y callar sus voces de protesta y de autodefensa cívica. Así, se lesiona la democracia y la participación ciudadana fomentando la injusticia y la desigualdad. Ya vimos que los conflictos son una contradicción que se origina entre personas o entre grupos y que son provocados por la existencia de intereses en disputa y relaciones de poder desiguales.

Hay desigualdades de poder cuando una de las partes en conflicto tiene recursos económicos, organizativos, políticos, militares o religiosos que les permiten someter a otro grupo para obtener sus fines. En todo conflicto existe una relación de poder que debe ser estudiada para entonces determinar cómo transformar esas relaciones de desigualdad y promover soluciones verdaderamente efectivas.

Para el análisis de las relaciones de poder, tiene un papel importante que respondemos:

- <> \
 - ¿Cuáles son las partes en conflicto?
- **_**
- ¿Cómo es la relación de poder entre las partes?
- ¿Quién tiene más poder?
- **二**>
- ¿Cuál es la desigualdad de poder que está generando el conflicto?
- ¿Qué podemos hacer para transformar esa relación de poder y abrir un proceso en el cual se logre distribuir esa relación de poder con mayor equidad.

Intervención en conflicto para transformar la realidad no es lo mismo que intervenir en conflictos para apaciguar la violencia y acallar la protesta social. El papel de las mediadoras y mediadores y de las negociadoras y negociadores con frecuencia se confunde con el papel de apaga fuegos. Llamar a una promotora o promotor para resolver el estallido no tiene mayor impacto si luego se abandona a la persona con menos poder quien tendrá que someterse a la situación injusta.

Entrometerse en un conflicto, sea para acompañarlo o para intervenir en él, supone tomar conciencia de que se trata de considerar los factores de poder que intervienen y como nuestra labor contribuye a dar soluciones a los problemas de desigualdad y de injusticia más allá de la solución al elemento de la violencia. Sólo si acompañamos a las y los afectados y denunciantes en las etapas posteriores a la intervención, tendremos la seguridad de contribuir a dar una solución sostenible a la problemática que se esconde detrás del conflicto. De lo contrario, el conflicto volverá a aparecer y nosotros solo seremos parte de un ciclo a través del cual los más poderosos someten a los grupos más débiles o vulnerables. Estos protestan y luego son nuevamente neutralizados por acuerdos que no tienen procesos de seguimiento ni de acompañamiento.

> Cada vez que intervenimos en un conflicto debemos ser capaces de imaginarnos el proceso a través del cual podemos transformar las relaciones de poder e incidir en la prevención de su reaparición.



¡Juntas y juntos hacia una cultura de paz en Nicaragua!

El conocimiento y la práctica de técnicas alternas de resolución pacífica de los conflictos nos llevan a una cultura de paz. Promovemos la no violencia activa, la tolerancia y la justicia para impulsar la solidaridad y el respeto hacia los demás y hacia nosotros mismos.

En el Preámbulo de la Carta de las Naciones Unidas (1945), se establece que la paz sólo es posible si se reconocen y respetan los derechos humanos. En el diario quehacer del CENIDH las promotoras y promotores atienden denuncias de personas y grupos que ven atropellados sus derechos y que necesitan el acompañamiento en su proceso de autodefensa y en la búsqueda de soluciones justas y duraderas a conflictos de diversa índole.

A través de la intervención en conflictos como mediadoras y mediadores o negociadoras y negociadores, procurando solucionarlos y teniendo en cuenta que los acuerdos deben transformar las causas de los conflictos que siempre surgen de situaciones de injusticia y desigualdad, aportamos a la creación de una cultura de paz en Nicaragua. Según la definición de las Naciones Unidas (1998, Resolución A/52/13), la cultura de paz consiste en "una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones." En la Declaración y el Programa de Acción sobre una Cultura de Paz (1999, Resolución A/53/243) se identifican ocho retos para los actores a nivel local, nacional e internacional:

- Promover una cultura de paz por medio de la educación.
- 2 Promover el desarrollo económico y social sostenible.
- 3 Promover el respeto de todos los derechos humanos.
- 4 Garantizar la igualdad entre mujeres y hombres.
- 5 Promover la participación democrática.
- 6 Promover la comprensión, la tolerancia y la solidaridad.
- 7 Apoyar la comunicación participativa y la libre circulación de información y conocimientos.
- 8 Promover la paz y la seguridad internacional.



Estos principios deben de guiar nuestro quehacer como promotoras y promotores de derechos humanos. ¡No podemos ser neutrales cuando se trata de defender los derechos de las personas que viven en las condiciones más vulnerables!

El CENIDH no es imparcial ni neutral en su labor de promover cambios que modifiquen la violencia contra los derechos de las personas en todas sus dimensiones. Estamos al lado de los más vulnerables y es en función de defender sus derechos que participamos de sus conflictos, promoviendo dentro de ellos el uso de métodos cívicos y no violentos en la búsqueda de soluciones. La intervención en los conflictos es transformadora, se procura la solución de los mismos a partir de la adopción de acuerdos que fomentan la igualdad y la justicia entre las partes.

Reflexiona y discute estas ideas



Cuando el poder del amor sea más grande que el amor al poder, el mundo conocerá la paz. (Jimi Hendrix)

Una nación no debe juzgarse por cómo trata a sus ciudadanos con mejor posición, sino por cómo trata a los que tienen poco o nada. (Nelson Mandela)

La cultura de la paz es la no violencia. La no violencia es el medio y la paz es el fin... La paz sin la no violencia es impráctica. (Arún Gandhi)

Trabajar por los Derechos Humanos no es cuestión de conferencias ni discursos, es una manera de ser y reaccionar frente a la injusticia, es una opción de vida. (Vilma Núñez de Escorcia)

Una onza de paz vale más que una libra de victoria. (San Roberto Belarmino)

Respetar el derecho ajeno es la paz. (Benito Juárez)

A través de la violencia puedes matar al que odias, pero no puedes matar el odio. (Martin Luther King)

De nada nada vale la pena lamentarse por no haber hecho algo, sino tiene el compromiso de corregirse o mejorarse. (Rubén Cheng)

Estar en paz consigo mismo es el medio más seguro de comenzar a estarlo con los demás. (Fray Luis de León)

Para una persona no violenta, todo el mundo es su familia. (Mahatma Gandhi)

A través de la paz interior se puede conseguir la paz mundial. Aquí la responsabilidad individual es bastante clara ya que la atmósfera de paz debe ser creada dentro de uno mismo, entonces se podrá crear en la familia y luego en la comunidad. (Dalai Lama)

Z



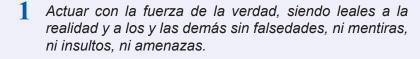


La acción no violenta permite encontrar alternativas de solución

La no violencia es un proceso creativo y activo que requiere el compromiso y las habilidades de resolver los conflictos de tal manera que ambas partes ganan. La no violencia intenta detener el ciclo de abuso y venganza, creando alternativas de actuación.

El Secretariado Paz, Justicia y No-Violencia de Nicaragua (SERPAJ) propone seis estrategias para utilizar la acción no violenta en la lucha popular:

Si como promotoras y promotores de derechos humanos aplicamos estas seis estrategias en nuestro quehacer cotidiano estamos poco a poco construyendo una cultura de paz. Como se puede ver, no entendemos la paz solamente como la ausencia de la guerra, sino viendo la ausencia de la violencia complementada por la justicia social.



2 Debemos actuar con firme persistencia ya que la paz es un proceso que se va construyendo día a día y como tal debemos ser pacientes.

Actuar organizadamente fomentando la cooperación y la creatividad de la sociedad civil.

- 4 Tener firme disposición al diálogo como actitud permanente en la lucha cívica por la paz y la justicia, agotando todas las vías de la negociación y mediación de los conflictos.
- 5 No quedarse callado ante la injusticia y hacer uso del derecho a la denuncia pública y a la movilización.
- 6 Programar acciones constructivas que incentiven la toma de decisiones y la participación democrática del pueblo en los asuntos que afectan su vida.



La cultura de paz implica la transformación de la realidad, el cambio a una sociedad en la que imperen valores como la justicia, la libertad, la igualdad, la solidaridad, la tolerancia y la verdad.

Para tales fines tenemos que ser pacíficos, con una visión crítica de la realidad, no negar los conflictos que existen sino verlos como una oportunidad. Busquemos mecanismos alternativos para su solución (como la mediación, la negociación y el acompañamiento a la víctima) y así podemos lograr cambios duraderos en nuestra realidad y en la cultura de violencia que nos rodea.

Seamos promotoras y promotores mensajeros de la paz y de los derechos humanos porque ¡DERECHO QUE NO SE DEFIENDE... ES DERECHO QUE SE PIERDE!

