

Héctor Roberto Roche Pérez

EDUCAR EN Y PARA LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

Asesor: Lic. Carlos Aldana Mendoza



Universidad de San Carlos de Guatemala
FACULTAD DE HUMANIDADES
Departamento de Pedagogía
y Ciencias de la Educación

Guatemala, agosto 19 de 2002

Héctor Roberto Roche Pérez

EDUCAR EN Y PARA LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

Asesor: Lic. Carlos Aldana Mendoza



Universidad de San Carlos de Guatemala
FACULTAD DE HUMANIDADES
Departamento de Pedagogía
y Ciencias de la Educación

Guatemala, agosto 19 de 2002

Este estudio fue presentado por el autor
como trabajo de Tesis,
requisito previo a su graduación de
Licenciado en
Pedagogía y Ciencias de la Educación.

Guatemala, agosto 19 de 2002

INDICE

Introducción.	1
Primera parte: MARCO CONCEPTUAL	
1.1 Antecedentes del problema.	5
1.2 Importancia de la investigación.	6
1.3 Planteamiento del problema.	
1.4 Alcances y límites de la investigación.	7
Segunda parte: MARCO TEÓRICO	
2.1 Capítulo I REALIDAD Y CONFLICTIVIDAD	11
2.2.1 Perspectiva de conflictividad en Guatemala.	
2.3.2 Perspectiva de conflictividad en el ámbito educativo.	21
2.2 Capítulo II TEORIA DE CONFLICTOS	26
2.2.1 ¿Qué entenderemos por conflicto?	27
2.2.2 ¿Cómo se clasifican los conflictos?	34
2.2.2.1 Conflictos intrapersonales.	
2.2.2.2 Conflictos interpersonales.	
2.2.2.3 Conflictos intergrupales.	
2.2.2.4 Conflictos sociales.	
2.2.3 Metodología para el análisis del conflicto.	37
2.2.3.1 Metodología de las tres P'S.	39
2.2.3.2 Metodología para la organización de la información.	40
2.2.3.3 Metodología de las preguntas básicas.	41
2.3 Capítulo III RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS	44
2.3.1 ¿Qué es y por qué resolución alternativa?	45
2.3.2 Importancia de tratar alternativamente los conflictos.	47
2.3.3 Métodos alternativos de resolución de conflictos.	49
2.3.3.1 Negociación directa.	51
2.3.3.2 Mediación.	53
2.3.3.3 Conciliación.	55
2.3.3.4 Arbitraje.	57

2.4	Capítulo IV CULTURA DE PAZ Y RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS	59
2.4.1	Cultura de paz.	
2.4.2	Puntos de convergencia y/o relación.	64
2.5	Capítulo V EDUCACIÓN Y CONFLICTIVIDAD	66
2.5.1	Educación, derecho humano fundamental.	67
2.5.1.1	Educación en la normativa y en los acuerdos de paz.	70
2.5.1.1.1	En la legislación nacional.	
2.5.1.1.2	En la normativa internacional de derechos humanos.	72
2.5.1.1.3	En los acuerdos de paz.	75
2.5.2	Educación para la paz.	76
2.5.3	Pedagogía y resolución alternativa de conflictos.	79
2.5.3.1	Educándonos para dialogar.	84
2.5.3.2	Ejes básicos de la educación en el conflicto.	86
	Tercera parte: MARCO METODOLÓGICO	
3.1	Objetivos de investigación.	89
3.1.1	Objetivo general.	
3.1.2	Objetivos específicos	
3.2	Variable.	
3.2.1	Actitud frente al conflicto	
3.3	Indicadores	90
3.3.1	Actitud dialógica y democrática.	
3.3.2	Actitud autoritaria y confrontativa.	
3.3.3	Actitud evasiva e indiferente.	
3.4	Población y muestra	91
3.4.1	Población institucional	
3.4.2	Muestra profesional	
3.4.2.1	Directores/Directoras	
3.4.2.2	Docentes	
3.4.3	Muestra estudiantil	92
3.4.4	Instituciones a las que se solicitó cooperación	
3.4.5	Instituciones que proveyeron información.	93

3.5	Definición de instrumentos para la investigación.	94
3.5.1	Entrevista en profundidad.	
3.5.1.1	Reflexión a posteriori.	95
3.5.2	Grupos de discusión.	96
3.5.2.1	Reflexión a posteriori.	
3.5.3	Guión temático para entrevista en profundidad y grupos de discusión.	98

Cuarta parte: MARCO INTERPRETATIVO

4.1	Registro de reacciones por tema y sujetos de opinión.	101
4.2	Tablas para la observación de reacciones.	115
4.2.1	Eje uno: Tablas sobre diagnóstico de conflictividad.	116
4.2.1.1	Tabla: Dinámica de conflictividad institucional.	
4.2.1.2	Tabla: Conflictividad entre docentes.	117
4.2.1.3	Tabla: Factores de conflictividad entre docentes y estudiantes.	118
4.2.1.4	Tabla: Conflictividad entre estudiantes.	119
4.2.2	Eje dos: Tablas sobre actitud frente al conflicto.	120
4.2.2.1	Tabla: Actitud docente frente al conflicto con compañeros y compañeras.	
4.2.2.2	Tabla: Actitud docente frente al conflicto con estudiantes.	121
4.2.2.3	Tabla: Reacción estudiantil frente a la actitud docente.	
4.2.2.4	Tabla: Tratamiento que el estudiantado da al conflicto con compañeros y compañeras.	122
4.2.2.5	Tabla: Propósito de la intervención docente en los conflictos estudiantiles.	123
4.2.2.6	Tabla: Formación/capacitación docente en RACs.	124
4.3	Discusión de resultados.	125
4.4	Conclusiones principales.	128
4.5	Conclusiones secundarias.	129
4.6	Recomendaciones.	130
	Referencias bibliográficas.	131

INTRODUCCIÓN

La sociedad guatemalteca experimenta altos niveles de conflictividad, especialmente conflictividad violenta, que continúa siendo tratada mediante el recurso de la violencia y el autoritarismo. Esta forma violenta de “resolución” del conflicto es un aprendizaje cultural que se enfatiza cotidianamente en la familia, en los centros laborales, en las conflictivizadas relaciones comunitarias y en la escuela misma.

En el ámbito de la educación formal la respuesta violenta a las incompatibilidades ha sido escasamente estudiada, posiblemente como reflejo de la normalidad que ante los ojos de muchas personas tienen los mecanismos verticalistas y autocráticos con que se tratan los conflictos o simplemente porque nos parece que lo mejor es ignorarlos o evadirlos sin llegar a considerar la incidencia de estas actitudes en el proceso formativo.

Justamente esa sentida realidad de confrontación, autoritarismo, violencia, evasión e indiferencia es la preocupación central de este proyecto. Se orienta a develar la dinámica de confrontación que se vive al interno de las escuelas e institutos normales de ciudad Guatemala y la actitud que asumen los y las docentes frente al conflicto con sus colegas y con estudiantes, de manera que mediante la investigación sea posible establecer cuál es el aporte de la educación formal a la construcción, apropiación y empoderamiento de la resolución alternativa de conflictos.

Educar en y para la resolución pacífica y negociada de los conflictos es asumir el desafío de hacer educación en favor del diálogo, el consenso y el tratamiento democrático de las incompatibilidades, lo cual implica avanzar de la indiferencia a la participación, de la protesta a la propuesta y de la confrontación a la cooperación; pues se renuncia a la violencia no a las demandas. Es pertinente expresar que no es solamente la enseñanza de un contenido, sino que fundamentalmente es ejercer en la cotidianidad la actitud dialógica, democrática y descentralizada que requiere la resolución alternativa.

Para el desarrollo del trabajo de campo se solicitó la cooperación de escuelas e institutos normales de educación primaria urbana situadas en ciudad Guatemala. Se implementó el uso de estrategias de investigación social cualitativa (entrevista en profundidad y grupos de

discusión) cuya virtud principal es la recolección presencial y directa de la información, de manera que los sujetos de opinión expresaron abierta y libremente su percepción sobre la conflictividad y la actitud que se asume. La entrevista en profundidad se aplicó a directores y directoras, en tanto que los grupos de discusión es la técnica que se utilizó (en colectivos separados) con docentes y estudiantes.

Conciente de lo extenso y complejo que es el tema y la respuesta que se le da en las instituciones educativas, este trabajo de investigación es únicamente un acercamiento a esa realidad y pretende sumarse a los estudios que sobre la materia han realizado académicos e investigadores nacionales. La transformación de esa realidad de violencia y autoritarismo es una responsabilidad compartida que involucra a educadores(as) y pedagogos(as), sobre todo quienes comparten el desafío y compromiso de aportar al desarrollo de una nueva cultura de relacionamiento, sustentada en la dignidad, el diálogo y la democracia.

Primera parte

MARCO CONCEPTUAL

1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En el análisis global de la historia guatemalteca encontramos que la violencia y el verticalismo han sido precisamente los mecanismos priorizados para tratar las diferencias. Guatemaltecos y guatemaltecas hemos sido culturizados en la práctica de la violencia como recurso para resolver los desacuerdos, enseñanza que poco a poco ha propiciado la instalación de la cultura de violencia cuya manifestación inmediata es justamente la forma como en la actualidad son abordados los conflictos en los distintos escenarios de la sociedad, incluida la escuela misma. Esa forma violenta de “resolución” del conflicto, que se vive en las instituciones educativas plantea a pedagogos, educadores y facilitadores el desafío de aportar desde la práctica profesional y cotidianidad a la construcción y apropiación de la cultura de paz.

Sin embargo, a pesar de su importancia pedagógica, en Guatemala el tema de la conflictividad y el tratamiento que recibe en las instituciones educativas ha sido pocas veces abordado, posiblemente como reflejo de la normalidad que ante los ojos de muchas personas tienen los mecanismos verticalistas y autocráticos que se aplican en el tratamiento de las incompatibilidades o simplemente porque se tiene la idea que lo mejor es ignorarlos o evadirlos, muy especialmente cuando no se es parte directamente involucrada, sin llegar a considerar la incidencia de esta realidad en el proceso formativo. El pedagogo Carlos Aldana identifica tres momentos históricos sobre la relación entre educación y el tema del conflicto: *Negación*, momento en el que no se le asigna ninguna importancia al tratamiento del tema. *Oposición*, los textos que aparecen convocan a educarse para evitar el conflicto. *Reconocimiento*, -en el que se inscribe este proyecto- dedicado a reconocer la vinculación y educar para su resolución.¹

Con respecto a publicaciones sobre el tema, en el período de diálogo, negociaciones y acuerdos de paz se observa en Guatemala un importante incremento de literatura que promueve la no-violencia, aparecen tratados de autores particulares e institucionales que desarrollan el tema de la violencia, la cultura de paz y la resolución alternativa de conflictos enfocando particularmente asuntos económicos, políticos, agrarios, religiosos y en el campo del derecho penal, y sobre el ámbito educativo guatemalteco sobresale la obra del autor citado arriba.

1.2. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La población guatemalteca hace esfuerzos por rescatar y dar vida al proyecto de sociedad dibujado en los Acuerdos de paz, lo cual implica concretar las transformaciones que se orientan al fortalecimiento de la democracia, a la configuración del Estado de derecho y en definitiva a la construcción, apropiación y empoderamiento de la cultura de paz. Consolidar estas aspiraciones demanda una actitud reflexiva, crítica, participativa y auténticamente comprometida con la paz, donde hombres y mujeres tenemos una voz, y fundamentalmente una acción.

En la construcción de esa Guatemala de paz y dignidad, la pedagogía como ciencia social, tiene una responsabilidad histórica que se concreta en su capacidad de incidir directamente en la transformación de la realidad hostil, lo que se convierte en la importancia central de la presente investigación. En ese orden de ideas, el establecimiento del cuadro de conflictividad y el tratamiento que se le da a los conflictos interpersonales e intergrupales que se producen en el ámbito docente, en el de estudiantes y docentes y el estudiantil permitirá determinar el grado de aplicabilidad que tienen los métodos de resolución alternativa de conflictos.

De manera que el producto final de la presente investigación proveerá a directivos, docentes y estudiantes, particularmente de las instituciones que a nivel medio y universitario se dedican a la formación magisterial (Normales, Escuelas y Facultades) de insumos para la reflexión sobre la importancia de tratar los conflictos de forma pacífica y dialógica; y en definitiva, para la discusión sobre su implementación curricular. Obviamente, esto implica estar en posesión de la claridad suficiente para entender que educar para la resolución alternativa de conflictos es la concreción de un importante aporte a la cultura de paz.

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La presente investigación **se propone abordar el estudio de la actitud docente frente al conflicto con compañeros, compañeras y estudiantes**, de manera que los hallazgos permitan inferir si se privilegia el diálogo y la negociación como métodos para su resolución

¹ ALDANA MENDOZA, Carlos. **Educar para la ciudadanía plena**. Guatemala, ACJ, 2000, p 198.

alternativa o si contrario al espíritu de su solución se posibilita el autoritarismo, la indiferencia o la evasión.

Las distintas expresiones de violencia y autoritarismo que se viven en los diversos ámbitos de la sociedad, como mecanismos para tratar las incompatibilidades, son inequívocamente un asunto de preocupación colectiva; y obviamente son de mayor interés cuando estas manifestaciones se observan en instituciones educativas de forma global y en las instituciones de formación magisterial en particular ya que es en el seno de estas entidades donde se forman los y las profesionales en cuyos hombros descansa y descansará la responsabilidad histórica de aportar para la construcción de la paz.

En los centros educativos la resolución alternativa de conflictos ha sido un tema institucionalmente ignorado, como reflejo de esta política vemos que frecuentemente los conflictos entre colegas desencadenan enfrentamientos y divisionismo; las personas involucradas suelen asumir actitudes violentas y confrontativas y quienes no están directamente vinculadas prefieren ignorar o evadir la existencia de las incompatibilidades. Cuando los conflictos se dan entre docentes y estudiantado la enseñanza más recurrente es la imposición de decisiones, lo cual sólo enfatiza la relación de poder; esta actitud no sólo ha prolongado los conflictos, sino que tampoco ha permitido educarse y educar para la resolución alternativa.

En conclusión, el presente trabajo se plantea la interrogante ¿La actitud que asumen los y las docentes frente al conflicto con sus compañeros, compañeras y con el estudiantado favorece la resolución dialógica y democrática o posibilita el autoritarismo o la indiferencia?

1.4. ALCANCES Y LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN

Con respecto a los alcances de la investigación, está aporta elementos para el rediseño del pénsum de estudios de las escuelas e institutos normales y particularmente para el fortalecimiento curricular. **Al educar en y para la resolución alternativa de conflictos las amplias posibilidades de incidencia que los docentes poseen no se limitan al apropiado y pertinente manejo didáctico de una asignatura en particular, fundamentalmente se relaciona con la actitud cotidiana frente al conflicto, y**

concretamente desde la facilitación de procesos de resolución pacífica y dialógica, teniendo presente la expresión popular *“La palabra enseña, pero el ejemplo arrastra”*.

La investigación, extensivamente, se orienta a develar el cuadro de conflictividad que se vive al interno de las instituciones del sector oficial que se dedican a la formación magisterial en la ciudad capital de Guatemala (Escuela Normal Central para Varones, Instituto Normal Central para Señoritas Belén, Jornadas matutina y vespertina del Instituto Normal Mixto Rafael Aqueche y las dos jornadas del Instituto Normal Mixto para Señoritas Centro América) y fundamentalmente las actitudes que los y las docentes asumen frente al conflicto con compañeros, compañeras y con el estudiantado. La misión de estas entidades es preparar a las generaciones de profesionales que en el futuro inmediato tendrán la gran responsabilidad de formar a la niñez y juventud; por lo que se convierten en el recurso potencialmente apropiado para la construcción y apropiación de una cultura de transformación alternativa de los conflictos.

La estrategia para la recolección de información incluyó a directores, directoras, docentes y estudiantes. Particularmente estudiantado de 5to. magisterio, el alumnado de este curso conoce la dinámica de la institución y es posible suponer una menor carga académica (no esta involucrado en acciones de práctica docente y/o graduación) que les permite disponer de tiempo para participar en el desarrollo de la metodología propuesta en la investigación.

Segunda parte

MARCO TEÓRICO

2.1. Capítulo I

REALIDAD Y CONFLICTIVIDAD

- *Perspectiva de conflictividad en Guatemala.*
- *Perspectiva de conflictividad en el ámbito educativo.*

La historia de la sociedad guatemalteca, es esencialmente un relato de discriminación, explotación, pobreza, autoritarismo, violencia y consecuentemente conflictividad. En todas las épocas la desigualdad entre los sectores conflictivizados ha dado lugar a que el grupo privilegiado, fuerte o en el ejercicio del poder autocrático se imponga por la fuerza y a menudo mediante el aniquilamiento de la parte en desacuerdo.

De manera que a lo largo de la historia los conflictos han sido ignorados, gestionados, administrados o reprimidos; de alguna manera esta recurrente forma de tratarlos ha inhibido las capacidades humanas para resolverlos por la vía del diálogo y en el peor de los casos poco a poco ha alimentado la cultura de violencia e instalado el terror como mecanismo para mantener solapada la conflictividad que se vive en el país. En ese contexto, es particularmente importante la tarea de pedagogos, educadores, facilitadores y comunicadores sociales, que debieran articular esfuerzos y accionar en favor de procesos para la devolución y valoración de la palabra hablada como factor fundamental en la resolución alternativa de conflictos.

La implementación de estos mecanismos se relaciona directamente con la convicción de las partes involucradas de que es posible y sobre todo necesario arribar a soluciones integradas y pacíficas que satisfagan las particulares necesidades, intereses y puntos de vista; teniendo presente que la resolución alternativa del conflicto tiene como fundamento la justicia, la dignidad y el pleno respeto a los derechos humanos.

2.1.1 PERSPECTIVA DE CONFLICTIVIDAD EN GUATEMALA

La conflictividad que se vive en los distintos escenarios de la sociedad es expresión de una amplia gama de necesidades, intereses, posiciones o frustraciones, y cuya causa central es la estructura económica, social y política que es consustancial al carácter excluyente y

autocrático del Estado guatemalteco. Esto determina que la conflictividad, entre otras causas, se encuentre particularmente ligada con la distribución de la tierra, la pobreza, la discriminación, el autoritarismo, la lucha por el poder (conquista, conservación o afianzamiento) y la impunidad.

La columnista Carolina Escobar Sarti, aludiendo al asesinato de la periodista Irma Flaquer, hecho ocurrido en Guatemala en octubre de 1980, y a la reciente instalación del premio periodístico nominado con su nombre apunta: “Aquí no matan las armas, sino la ignorancia y la intolerancia de quienes no son capaces de respetar opiniones diferentes a las propias. En este país el problema radica en la incapacidad de disentir, en la falta de una cultura de opinión y sobre todo, en las estrechas cárceles doctrinarias dentro de las que algunos se sitúan”²

Identificar y tomar conciencia de la realidad hostil que ha vivido y vive la sociedad guatemalteca y sobre todo actuar en favor de la solidaridad y la paz en ningún momento es una tarea fácil, en principio demanda el acto voluntario de querer hacerlo, y luego correlacionar recursos y capacidades (la experiencia personal, la sensibilidad ante el conflicto, el monitoreo de publicaciones periodísticas, el estudio crítico de la historia, etc.) que permitan captar la realidad conflictivizada, reflexionarla y eventualmente comprometerse con su resolución. Es importante dejar constancia que **optar por la resolución no violenta de los conflictos es apostarle al diálogo como acción activa para la concertación de soluciones integradoras, y en ningún momento significa decidir por la sumisión ni la indiferencia.**

Al revisar la historia y actualidad guatemalteca es posible advertir que en nuestro país existen altos niveles de conflictividad y especialmente conflictividad violenta que se refleja en los conflictos derivados de:

- La injusta distribución y tenencia de la tierra,
- La constante lucha por la pervivencia y el acceso a condiciones de vida digna,
- La ausencia de políticas de empleo justa y dignamente remunerado,
- Las disposiciones de gobierno no congruentes con las necesidades sociales,
- El abuso de poder e incumplimiento del mandato por parte de las autoridades,

² PRENSA LIBRE. **El caso No. 49.** Guatemala, junio 23 de 2001, p 14

- La insaciable ambición de enriquecimiento (corrupción),
- La ausencia de cultura política democrática (autoritarismo),
- La disputa por el poder en el ámbito partidario y sectorial,
- La lucha por el efectivo acceso a la justicia,
- El interés político por mantener vigente la cultura de confrontación.

La breve enumeración temática deja al descubierto una compleja conflictividad en el ámbito económico, social y político que se agudiza en la medida que la ética y el humanismo se encuentran en estado de crisis, a lo que hay que agregar que las instituciones públicas cuyo mandato es la aplicación de la ley y la supervisión de la administración pública atraviesan por situaciones de corrupción, nepotismo y compadrazgo, lo cual contribuye a la vulnerabilidad del Estado de derecho y consecuentemente a la consolidación del Estado de exclusión y la impunidad. Frente a esta realidad, es fundamental que los actores sociales y políticos asuman el desafío de promover, en todos los espacios, la responsabilidad ciudadana de la auditoria social y coherentemente impulsen procesos destinados a la reconstrucción moral, ética y humanística de la sociedad; donde el ser humano es principio y fin de toda iniciativa.

Nos encontramos frente a una realidad que demanda imperativamente la construcción de un Estado capaz de favorecer la instalación efectiva de políticas destinadas al bienestar humano, a la auténtica convivencia social, al fortalecimiento de valores morales y a la vivencia de actitudes de solidaridad y cooperación, y por lo tanto comprometido con la democracia y el Estado de derecho. Como principio fundamental encontramos el mandato de la Constitución Política de la República que en sus artículos 1 y 2 puntualmente establece:

“El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común”

“Es deber del Estado garantizarle a los habitantes de la república la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona”

- Al abordar la conflictividad desde la perspectiva global es ineludible realizar un acercamiento a la historia reciente, que registra la existencia de uno de los conflictos armados más prolongados de América Latina (36 años, de noviembre/1960 a

diciembre/1996) entre el Ejército de Guatemala y la guerrilla aglutinada a partir de 1982 en la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca. La experiencia vivida por guatemaltecos y guatemaltecas es una historia de dolor y muerte, en cuyo marco los conflictos se resolvieron mediante recursos represivos que reiteradamente enviaron el mensaje de la violencia como mecanismo de resolución.

La raíz del conflicto tiene distintas explicaciones, argumentos y hasta radicales justificaciones, al abordar el tema la Comisión de Esclarecimiento Histórico –CEH-, concluyó que “Fenómenos coincidentes como la injusticia estructural, el cierre de los espacios políticos, el racismo, la profundización de una institucionalidad excluyente y antidemocrática, así como la renuencia a impulsar reformas sustantivas que pudieran haber reducido los conflictos estructurales, constituyen los factores que determinaron en un sentido profundo el origen y ulterior estallido del enfrentamiento armado”.³ .

Pareciera que la realidad de Guatemala ha variado escasamente, lo cual desde la perspectiva de la conflictividad es una situación que preocupa, si tomamos en cuenta que en períodos de postguerra frecuentemente trascienden los conflictos que durante el enfrentamiento habían quedado reprimidos, inhibidos o autocensurados.

Al hacer la revisión de la memoria del conflicto armado interno se encuentran abundantes y suficientes testimonios que desnudan el salvajismo e irracionalidad que lo caracterizo, y que hoy por hoy nos hereda el desafío de deconstruir la violencia y encaminarnos hacia la construcción de la paz y consecuentemente hacia la humanización de la sociedad. Y como bien los señala el ExConciliador Rodolfo Quezada Toruño, hoy Arzobispo de Guatemala, “Las mismas estadísticas, difíciles de cuantificar con meridiana exactitud, no reflejan la magnitud de las funestas consecuencias de este conflicto: Muertos, heridos, lisiados, refugiados, desplazados, viudas y huérfanos, daño de la infraestructura, violación a los derechos humanos, aldeas desaparecidas de nuestra geografía nacional, etc.”⁴

³ COMISIÓN PARA EL ESCLARECIMIENTO HISTÓRICO. **Guatemala memoria del silencio: Conclusiones y recomendaciones**, Guatemala, CEH, p 19.

⁴ GARCÍA LAGUARDIA, Jorge Mario y Rodolfo Quezada Toruño. **Los derechos humanos y el proceso de paz en Guatemala**, Guatemala, PDH., 1996, p 35

En 1983 los Cancilleres de México, Colombia, Venezuela y Panamá formulan la Declaración de Contadora, a través de la cual se hace el llamado a los países latinoamericanos a reconocer la importancia de intensificar el diálogo como medio eficaz para enfrentar los problemas políticos, económicos y sociales que comprometen la paz, la democracia, la estabilidad y el desarrollo de los pueblos del continente.

En 1986 los presidentes centroamericanos, por medio de la Declaración de Esquipulas, pronuncian su compromiso de firmar el documento de Contadora y reconocen que la paz en Centroamérica sólo puede ser fruto de un auténtico proceso democrático, pluralista y participativo, que implique la promoción de la justicia social y el respeto a los derechos humanos.

Estos importantes antecedentes determinarían que a finales de septiembre de 1987 se instale en Guatemala la Comisión Nacional de Reconciliación, acontecimiento que marcaría el inicio del período de diálogo y negociación. Pero es hasta el 29 de marzo de 1994 cuando las negociaciones de paz alcanzarían el primer acuerdo firmado por las partes contendientes “Acuerdo global de derechos humanos”; que dicho sea de paso sería el único que entraría en vigencia a partir de su suscripción.

A partir de este momento se suscitaría una serie de Acuerdos de Paz, orientados a temas operativos y sustantivos, que concluirían el 29 de diciembre de 1996 con la firma de los Acuerdos: “Cronograma para la implementación, cumplimiento y verificación de los acuerdos de paz” y “Acuerdo de paz firme y duradera”.

Este acontecimiento clausura formalmente el enfrentamiento armado, pero es importante reiterar que la paz no se circunscribe al silencio de los fusiles. Para procurarla es necesario el compromiso con la vida, la justicia, y la dignidad; lo que obviamente implica el cumplimiento de cada uno de los compromisos incluidos en los Acuerdos de paz y las recomendaciones formuladas por la Comisión de Esclarecimiento Histórico.

Desde la perspectiva de la Misión de Verificación “El proceso de paz de Guatemala tiene como finalidad central la construcción de una sociedad democrática e incluyente, en la que todas las personas encuentren garantizados sus derechos a la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral, y en la cual, el respeto y ejercicio de

los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales de todos sea la base para una nueva convivencia que refleje la diversidad de una nación multiétnica, pluricultural y multilingüe”.⁵

Mas allá de las particulares percepciones sobre las negociaciones de paz y la opinión sobre los acuerdos suscritos, es innegable que la experiencia se convierte en importante referente y testimonio de que es posible alcanzar acuerdos mediante el ejercicio de la capacidad dialógica de las partes involucradas.

- Otro tema de suma importancia en el análisis de la conflictividad en Guatemala es el relacionado con el debate nacional que provocó y provoca la instalación de mecanismos legales e institucionales para la protección de los derechos de la niñez y la juventud; en los años recientes la implementación del Código de niñez y juventud se constituyó en tema de debate nacional que reveló la confrontación entre sectores sociales en favor de la protección integral de niños, niñas y jóvenes y otros que de manera simplista argumentaron la invasión del Estado en asuntos de competencia familiar. Cuando en realidad hay conceptos de fondo como el maltrato infantil, la explotación, la adopción internacional, sobre los cuales se lanza la cortina de humo y se oculta la importancia de abordarlos y resolverlos con responsabilidad social.

Como antecedente encontramos que el Estado de Guatemala, en ejercicio pleno de su soberanía, ratifica en 1990 la Convención Internacional de los Derechos del Niño y al suscribirla adquiere responsabilidades con la comunidad nacional e internacional. Una de ellas es la que expresa el artículo 4 de la Convención: *Los estados Partes adoptarán las medidas administrativas, legislativas y de otra índole para dar efectividad a los derechos reconocidos en la presente Convención.*

En atención a esa responsabilidad y en respuesta a la demanda social de legislar en favor de la niñez y la juventud, el Congreso de la República aprueba en septiembre de 1996 el Decreto 78-96 “Código de la Niñez y la Juventud”. Conforme a lo establecido, el Código entraría en vigencia un año después pero esto no ocurrió así y fue postergado una y otra vez hasta que finalmente en el 2000 la nueva legislatura (mayoritariamente eferregista) lo sentencia a la pena de muerte suspendiéndolo indefinidamente. “Su

⁵ MINUGUA. *Situación de la niñez y la adolescencia en el marco del proceso de paz de Guatemala*. Guatemala, 2000, p 7.

entrada en vigencia ha sido pospuesta en cuatro ocasiones debido a la fuerte presión pública y política de grupos de interés, que objetaron la ley aduciendo que debilitaría la autoridad paterna frente a sus hijos (as) y permitiría que el Estado interviniera en asuntos familiares”.⁶

Aún cuando los desacuerdos no han sido superados, es importante rescatar el valor pedagógico de la experiencia ya que de alguna manera posibilitó la construcción de instancias para la discusión, promoción y análisis de temas insertos en la agenda del Estado guatemalteco. Ya que cada vez que se aproximó la fecha para que el Código entrara en vigencia, los sectores de oposición y los que lo apoyaron ocuparon amplios espacios en los medios periodísticos, promovieron movilizaciones sociales y organizaron jornadas de información, discusión y análisis. Sobre este tema el debate está abierto y la esperanza sigue viva, pero también es sabido que no será una realidad en tanto los intereses económicos y políticos se antepongan a la justicia.

En todo caso, la experiencia deja un saldo a favor y es que por primera vez se debate públicamente sobre la difícil situación que vive el sector mayoritario de la población. A este respecto, y haciendo referencia al informe 2000 Guatemala: la fuerza incluyente del desarrollo humano, MINUGUA señala que “La niñez y la adolescencia definida como la persona entre 0 y 18 años constituye el 51.6% de una población estimada en 11 millones de habitantes”.⁷

- Al analizar la conflictividad que azota a la sociedad guatemalteca, es importante tomar en cuenta que la percepción de las partes no necesariamente es incompatible, pues es factible que sus argumentos posean validez e importancia para la resolución de la aparente incompatibilidad; un ejemplo de esto es el relacionado con el Programa nacional de salud reproductiva que en su momento confrontó a dirigentes religiosos y funcionarios de gobierno.

Tan válidos son los argumentos desde la perspectiva moral y sus implicaciones con respecto al derecho de nacer, como lo son aquellos que hacen referencia directa al derecho de vivir en condiciones de dignidad y al ejercicio del derecho de decidir, de

⁶ Idem, p 14.

⁷ MINUGUA, op.cit., p 16.

manera que mediante la instalación del diálogo es posible dilucidar la aparente incompatibilidad. Acertadamente uno de los medios locales señala que “El tema de la educación sexual en los jóvenes tiene la particularidad de que tanto sus defensores como sus opositores tienen criterios sólidos que los hacen válidos”⁸ Desde luego que en este tema, como en otros tantos, la sociedad esperaría conocer la opinión de la población y no únicamente el punto de vista de los dirigentes políticos o religiosos, que al final de cuentas pueda que no representen el pensamiento y fundamentalmente el sentir de la población.

- La conflictividad que experimenta la población se hace más aguda cuando la incompatibilidad incluye aspectos políticos y económicos que problematizan la efectividad de la resolución alternativamente de conflictos. Este es el caso concreto de la permanente alza en los precios del servicio de pasajeros que de manera directa altera la vida de guatemaltecos y guatemaltecas de escasos recursos económicos, afectando la dinámica laboral y escolar de distintas comunidades (Ciudad Guatemala, Fraijanes, Quetzaltenango, Escuintla,...), llegando a causar graves disturbios que han dejado pérdida de valiosas vidas humanas y destrucción de bienes materiales.

Este es un conflicto no resuelto que ha estado presente en el quehacer de diversas administraciones municipales convirtiéndolo en uno de los más explosivos y complejos al confrontar necesidades e intereses de usuarios, empresarios y autoridades municipales. El interés económico que implica este tipo de conflictos hace complicado el arribo a la resolución, pero obviamente se torna en algo más complejo cuando las autoridades que debieran asumirlo y/o apoyarlo responsablemente hacen de él un asunto para medir fuerza política, para debilitar o para doblegar al adversario.

- En nuestro medio la medición de fuerza partidista es a menudo una contienda de poca o ninguna altura que denota la ausencia de cultura democrática y preocupantemente de ética política, lo paradójico del caso es que justamente las agrupaciones políticas son quienes enarbolan la bandera de la democracia pero la dinámica interna suele develar una cultura política distinta que se manifiesta en prácticas verticalistas y autoritarias. Esto confirma que el poder no cambia a las personas, sino que simplemente las revela tal y como son.

⁸ PRENSA LIBRE. **Editorial: tema delicado y controversial** Guatemala, 10/enero/2002, p 14.

La disputa que se vive dentro y entre las instancias políticas frecuentemente desnuda la existencia de intereses personales que para infortunio nuestro se sobreponen a los intereses sociales, lo cual desnaturaliza la función de intermediación que en teoría política corresponde a estas agrupaciones. En los últimos tiempos la disputa por el poder se ha intensificado, manifestándose al interno de las Asambleas Nacionales y muy especialmente al interno del Congreso de la República.

En el organismo legislativo la respuesta al conflicto intrapartidario han sido la evasión, pues en muchos casos se decide por la renuncia a la bancada; y ante la imposibilidad de incidir en la reorientación partidaria la historia de la actual legislatura también registra casos de renuncia al parlamento. Esta situación amenaza la estabilidad de la bancada oficialista, pues le representa la pérdida de la mayoría parlamentaria y por lo tanto le resta capacidad para decidir; ante esta realidad política la Junta Directiva llegó a considerar la posibilidad de modificar la Ley de régimen interno con el propósito de que todo diputado que se separe de la bancada que lo llevó al Congreso quedará obligado a renunciar al cargo. La bancada eferregista no ha logrado concretar la idea debido a que se han presentado otras situaciones prioritarias para el partido, tal es el caso de la inmunidad (impunidad) e inamovilidad de veintiuno de sus integrantes sindicados de alteración a la ley de bebidas alcohólicas, acontecimiento conocido como el caso guategate o guarogate.

- En el contexto de los conflictos municipales observamos que al menos 70 municipalidades afrontan crisis de gobernabilidad, diversas comunidades formulan demandas contra alcaldes y corporaciones edilicias sindicándolos de incumplimiento de promesas electorales, malversación de recursos, negligencia y abuso de poder. Frecuentemente este tipo de conflictos son tratados por la vía de la confrontación, la agresión y la destrucción; pero también existen algunas experiencias donde los pobladores han operado los recursos del cabildo abierto, la auditoría y el antejuicio.

A manera de ejemplo, en enero de 2001 pobladores de San Juan Chamelco, Alta Verapaz, responsabilizan al alcalde de incumplir los ofrecimientos de desarrollo comunitario, rechazando los cobros del Impuesto único sobre inmueble y otras tasas municipales. En este caso el grupo de pobladores toma las instalaciones, destruyendo el edificio municipal, mobiliario y papelería, toman de rehén al Ministro de ambiente

amenazando con lincharlo.⁹ En el mismo mes y año los pobladores de Chajul, Quiché, sindicaron al Alcalde de malversación, por lo que solicitaron a la delegación de la Contraloría General de Cuentas que efectúe auditoría. A diferencia de lo ocurrido en San Juan Chamelco, los pobladores de Chajul buscan resolver los problemas de manera pacífica y por la vía legal.¹⁰ Aún cuando los conflictos municipales han estado a la orden del día, las autoridades minimizan las manifestaciones de inconformidad y todo el tiempo argumentan que son conflictos promovidos por sus adversarios políticos, pero muchas de las demandas de la población son fácilmente verificables en la ausencia de obra municipal contrapuesta al acelerado enriquecimiento de quienes administran el municipio.

En el primer período edilicio del siglo han sido objeto de censura y/o demanda (entre otras) las administraciones edilicias de: Mixco, Chinautla, Amatitlán (Guatemala); Santa Cruz Verapaz, Panzos, Cobán (Alta Verapaz); Mazatenango, Cuyotenango, San Pablo Jocopilas, San Gabriel (Suchitepéquez); Ixchiguán, Malacatán, El Quetzal, San Pedro Sacatepéquez (San Marcos); Esquipulas, San Juan Ermita (Chiquimula); Quetzaltenango, Salcaja, Colomba Costa Cuca, Nuevo Palmar, (Quetzaltenango); Tectitán (Huehuetenango); Totonicapán (Totonicapán); Cabañas (Zacapa); San Luis Jilotepeque (Jalapa); Chimaltenango (Chimaltenango); Cuilapa (Santa Rosa); San Felipe (Retalhuleu); Escuintla (Escuintla); Flores (Petén); Panajachel (Sololá); etc.

⁹ PRENSA LIBRE. **Ministro rehén por seis horas.** Guatemala, enero 18 de 2001, p 3

¹⁰ PRENSA LIBRE. **Solución por la vía legal.** Guatemala, enero 19 de 2001, p 8

2.1.2 PERSPECTIVA DE CONFLICTIVIDAD EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

El capítulo *realidad y conflictividad* desarrolla experiencias que ilustran la realidad problematizada que vive la sociedad guatemalteca en su conjunto, y esta sección en particular está destinada a compartir acontecimientos que denotan los niveles de conflictividad que se viven en el contexto del sistema educativo nacional, y que de una u otra manera se reflejan en las instituciones educativas y de manera puntual en las aulas. No se trata de perder de vista la globalidad y concatenación ineludible entre la macro y la microconflictividad, ya que los conflictos intrapersonales, interpersonales, intergrupales y/o sociales que viven directivos, docentes y estudiantado inciden en la cotidianidad de las instituciones.

- Desde la perspectiva micro, es posible advertir la existencia de experiencias de conflictividad que se viven al interno de los grupos docentes, bien sean como conflictos interpersonales y/o intergrupales que se sintetizan en la ausencia de una cultura de relacionamiento y comunicación sustentada en el respeto a la dignidad, en la inexistencia de una cultura democrática y en el reconocimiento y valoración de las diferencias de quienes integran el equipo de trabajo.

Tomando en cuenta que los procesos de postguerra arrastran inercias culturales respecto a las formas de resolver los conflictos, en este análisis no debe ignorarse que la reacción de directivos, docentes y estudiantes ante el conflicto no escapa a los aprendizajes que se difundieron en el marco de la confrontación armada y que infelizmente continúan aprendiéndose en la cotidianidad de los centros formativos.

Esta realidad plantea desafíos para la construcción, apropiación y empoderamiento de nuevos relacionamientos de solidaridad y cooperación interpersonal y entre grupos magisteriales. De forma que la descalificación humana y profesional de colegas y el ejercicio de liderazgos autocráticos no sean más la motivaciones que distancien y conflictiven al magisterio nacional.

- Sin pretender que sea la panacea de todos los males, es indudable que la educación es un factor importante en el desarrollo de los pueblos, pues sin su aporte es impensable todo proyecto de vida, salud, participación política y productividad; por lo que atinadamente se afirma que el Estado que no invierte en educación condena a sus habitantes al subdesarrollo social, económico y político. A nivel de las escuelas es previsible la agudización de los conflictos como consecuencia de la falta de políticas ministeriales para atender las necesidades, provocadas por la deficiencia en el nombramiento de docentes, la falta de escritorios y una serie de incapacidades más que se evidencian en la condición física de los centros educativos.

La contrastante lectura de esta realidad es factible realizarla al analizar comparativamente la agenda de Estado (Constitución Política de la República y Acuerdos de Paz), la agenda de gobierno (Plan de gobierno, matriz de educación), el discurso de los funcionarios; pero fundamentalmente en la realidad de los centros educativos.

- Por muchas razones Guatemala es un país especial, y a esa calidad no escapa el hecho de que recurrentemente los nuevos funcionarios traen entre sus alforjas buenas, abundantes e iluminadas intenciones que los lleva a ignorar la experiencia de otras administraciones, lo cual los conduce a involucrarse en el proceso que la cultura popular cita como “el descubrimiento del agua azucarada”. Es así como vemos que frecuentemente el inicio de la gestión gubernativa o el del ciclo académico, a menudo esta caracterizada por una compleja conflictividad que hace tenso y a veces confrontativo el inicio de las actividades; sobresalen los conflictos legítimos de naturaleza económica, política y pedagógica y los conflictos innecesarios que tiene como origen la deficiente capacidad de relacionamiento y comunicación.
- Al interno del sistema educativo guatemalteco (nivel macro) el conflicto de mayor incidencia es la demanda por mejora salarial, tema que históricamente ha enfrentado a autoridades y docentes sin que se vea por ningún lado la “voluntad política” de atenderlo y darle una solución de fondo; muy por el contrario astutamente las autoridades han deslegitimado lo justo de la demanda y en época pasada hasta lo utilizaron para enfrentar a docentes y padres de familia.

Desafortunadamente la política de no-negociación y el uso de la amenaza y la represión como mecanismos para resolver los conflictos aparece una vez más en el escenario guatemalteco, esta vez como respuesta a una nueva demanda de incremento salarial planteada por la Asamblea Nacional Magisterial. Ante la imposibilidad de dialogar con seriedad, las posiciones se radicalizan los docentes amenazan con ir a la huelga y el Ministro de Educación niega toda posibilidad de incrementar salarios y declara que si el magisterio usa el tiempo de trabajo para manifestar públicamente será sancionado conforme a la ley.¹¹

Estratégicamente las autoridades ministeriales conceden el bono para subsidiar la formación académica del magisterio, situación que no satisface la expectativa pero que si termina por provocar la división del gremio, y ante la continuada demanda en el 2002 anuncian su incorporación al salario base; pero una vez más no se ve por ningún lado la posibilidad de instalar el diálogo franco.

No debe olvidarse que se trata del sector más importante del país, pero vergonzosamente también el más olvidado; la dignificación magisterial es un asunto donde el poder político, los docentes y la sociedad tiene una cuota de responsabilidad. Entre otras cosas, el gobierno tiene la responsabilidad de mejorar sustantivamente las condiciones de vida del personal docente, de implementar programas de formación magisterial y desarrollar condiciones estructurales adecuadas en los ambientes de trabajo; al sector docente le asiste la responsabilidad de asumir con entereza ética el rol que en el desarrollo del país le corresponde desempeñar y a la sociedad valorar, demandar, apoyar y auditar la cualificación de la educación.

- Otro conflicto que convulsiona el sistema educativo nacional es el derivado de las disposiciones ministeriales, sobre todo en temas que requieren de amplios y democráticos procesos de participación multisectorial; pareciera que no se ha aprendido la lección elemental de que la imposición generalmente tiene como consecuencia natural la resistencia, y sobre todo si previamente no se realiza una campaña de información y sensibilización. Este es el caso de la conflictividad generada en la publicación del decreto 1832-2000, que establece el cambio del Seminario por la alfabetización, según lo inicialmente establecido el estudiantado de instituciones públicas y privadas que cursan

¹¹ PRENSA LIBRE. **Protesta de maestros**. Guatemala, enero 31 de 2001, p 3.

el último año de diversificado tendrían la obligación cívica de alfabetizar a cinco personas.

De manera inmediata, la iniciativa ministerial generó encontradas opiniones: unos sectores se pronuncian a favor (aún cuando tampoco esconden sus dudas respecto al planteamiento técnico), entre estas acciones destaca la iniciativa del Movimiento de Jóvenes por la paz y la democracia quienes demandan la instalación de un foro a nivel nacional para que los jóvenes aporten opiniones,¹² en tanto que otros se pronuncian declaradamente en oposición. Particularmente encontramos la opinión de algunos empresarios de la educación, que incluso accionaron los recursos legales que consideraron pertinentes.

Desde la perspectiva de la conflictividad, el tema ha permitido que asistamos a un interesante proceso de imposición y diálogo de sordos. En los inicios del conflicto las autoridades ministeriales actuaron estratégicamente al difundir su disposición al diálogo lo cual alimentó falsamente la posibilidad de acuerdos sustantivos, pero finalmente no resultó ser la disposición auténtica que el estudiantado esperaba, olvidándose que postergar el diálogo franco siempre es factor adverso que aleja la posibilidad de una solución pacífica, responsable y creativa.

La alfabetización no es un tema que deba abordarse autoritariamente, más bien debe ser fruto de la conciencia y el consenso, por lo que el Ministerio debe asumir la responsabilidad de un planteamiento de alta calidad técnica y no aferrarse a su condición de autoridad. Hay que reconocer que para Guatemala el planteamiento del tema deja un saldo positivo, pues a la luz de las discusiones, diálogos, páginas editoriales y opiniones ha quedado al descubierto la responsabilidad cívica de alfabetizar y la necesidad de rescatar en la educación el tema de la solidaridad social.

No hay duda que el tema toca la puerta de todas las instituciones (de educación media y universitaria) que se dedican a la formación de docentes, especialmente la puerta de las Escuelas e Institutos Nacionales y de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, pues es innegable que las entidades públicas de educación deben asumir el liderazgo que les corresponde.

¹² PRENSA LIBRE. **Quieren un foro**. Guatemala, enero 31 de 2001, p 8.

- Otro conflicto, aparentemente controlado, es el que existe entre las instituciones educativas que hacen uso de las mismas instalaciones en distinta jornada de trabajo. Esto no solamente es un conflicto a nivel de Directores y Docentes, sino que fundamentalmente atropella el derecho a la educación del estudiantado que por arbitrarias y autoritarias disposiciones no tiene acceso a todas las instalaciones.

El fenómeno afecta particularmente al personal y estudiantado de la jornada vespertina, pues la incapacidad administrativa de las autoridades ministeriales o la grave omisión de la ley le ha concedido a Directores y Directoras de la jornada matutina discrecionalidad sobre el uso de las instalaciones. También se conocen experiencias donde la Dirección reconoce el derecho que asiste a la jornada de la tarde, pero el claustro se niega a admitirlo e impulsa campañas de descalificación que dificultan toda posibilidad de alcanzar acuerdos. Cuando se conoce de este tipo de actitudes personales y de disposiciones administrativas es difícil asimilarlas, pues pareciera que la discriminación, la exclusión y la violación a los derechos humanos no tiene límite en nuestro país. Y porque esto es una muestra más de fragmentación magisterial, de ausencia de organización y solidaridad estudiantil e inequívocamente de autoritarismo administrativo.

¿Qué están esperando las autoridades ministeriales?, posiblemente sucede lo típico, aún no hace crisis entonces no merece atención alguna. Recordemos que todo conflicto nace de una necesidad no satisfecha y la negación sobre el uso de las instalaciones atenta contra necesidades fundamentales de docentes y estudiantes. En principio, este asunto plantea el desafío de iniciar un proceso de diálogo y concertación que garantice el buen uso de todas las instalaciones, y posiblemente el Ministerio de Educación pueda conversar con los sectores involucrados y sopesar conjuntamente la posibilidad de nombrar a tiempo completo a los(as) profesionales que hoy están al frente de cada institución en funciones de director(a) administrativo(a) y director(a) académico(o), esto no sólo resolvería el tema del acceso y uso de las instalaciones sino que además pudiera promover la calidad académica de la institución.

2.2 Capítulo II

TEORIA DE CONFLICTOS

- *¿Qué entenderemos por conflicto?*
- *¿Cómo se clasifican los conflictos?*
- *Metodología para el análisis del conflicto.*

La sociedad guatemalteca vive una etapa de transformaciones que la orientan hacia la búsqueda de la reconciliación, camino que en ningún momento es fácil de recorrer; sobre todo si no se transita por las veredas de la verdad, la justicia y consecuentemente la dignificación de la vida. Y como bien apunta Leila Lima, representante de la Misión de Verificación de las Naciones Unidas en Guatemala, “En el contexto guatemalteco hay que prestar atención especial a los conflictos donde existen actores desiguales enfrentados, debido a que una de las partes concentra el poder económico, político o cultural”.¹³

En el contexto del recién concluido enfrentamiento armado interno, de una u otra forma aprendimos que los conflictos se resolvían mediante la aplicación de “la ley del más fuerte”. Vimos como fueron reprimidas las reuniones públicas y las demandas gremiales, entre ellas las del mismo magisterio nacional; y todas las veces el argumento fue que las demandas populares tenían propósitos de desestabilización. Ante la ola de ejecuciones extrajudiciales, torturas y desapariciones forzadas, poco a poco la expresión “*le sucedió eso porque saber en qué andaba*” llegó a apoderarse de la población hasta convertirse en una justificación (inconsciente talvez) de la violencia y el autoritarismo.

Con el mensaje enviado se echaba la cortina de humo sobre la existencia de los conflictos y se enfatizaba el recurso de la represión como mecanismo para resolverlos. Poco a poco fue construyéndose una dinámica de “solución” violenta de los conflictos, dinámica que caló hasta el tuétano y que se reflejó en la familia, las instituciones y por supuesto que la escuela no es la excepción.

¹³ OFICINA DE DERECHOS HUMANOS DEL ARZOBISPADO DE GUATEMALA. **La sociedad civil y la resolución alternativa de conflictos** (Primer seminario internacional). ODHAG, Guatemala, 1998, p 7

Esa realidad hostil plantea a guatemaltecos y guatemaltecas el desafío de involucrarse activamente en los procesos de deconstrucción de la violencia, y es justamente en ese contexto de paz en el que se inscribe la teoría de conflictos, que constituye el planteamiento contestatario a esa dinámica de represión, invisibilización y/o postergación del conflicto. Su objetivo central es el tratamiento pacífico y democrático de la conflictividad, lo cual demanda un auténtico compromiso con la humanidad, los derechos humanos y la justicia.

Desde la perspectiva de la teoría de conflictos, toda incompatibilidad demanda el tratamiento pacífico en busca de un acuerdo que satisfaga a las partes vinculadas, lo cual implica erradicar la idea de ganarlo todo o perderlo todo. Para el Instituto de Relaciones Internacionales y de Investigación para la Paz (IRIPAZ) la teoría de resolución de conflictos se orienta al estudio global del conflicto e intenta dar respuesta a interrogantes, tales como:

- ¿En qué consiste la incompatibilidad?,
- ¿Quiénes participan del conflicto?,
- ¿Cuál es la relación costo / beneficio de las soluciones propuestas?¹⁴.

Una solución negociada requiere de que seamos capaces de reconocer que una misma realidad puede ser percibida de distintas maneras y que todo punto de vista es importante en la búsqueda de acuerdos. Así mismo se requieren capacidades para la comunicación oral manifiesta, tomando en cuenta que la parte en desacuerdo podría interpretar nuestra comunicación gestual o corporal pero eso no significa que su percepción sea acertada.

2.2.1. ¿QUÉ ENTENDEREMOS POR CONFLICTO?

Durante algún tiempo en el seno de la sociedad guatemalteca la palabra conflicto se asoció de forma directa a la experiencia del enfrentamiento armado, seguramente porque aquí siempre se discursó sobre la existencia de un conflicto armado y para evadir las exigencias del Derecho Internacional Humanitario nunca se reconoció la existencia de una guerra. En la actualidad es posible advertir que ha dejado de circunscribirse al ámbito de la guerra y también se aplica a toda situación que confronta necesidades e intereses; inclusive aquellos que las personas viven consigo mismas (intrapersonales).

¹⁴ INSTITUTO DE RELACIONES INTERNACIONALES Y DE INVESTIGACIÓN PARA LA PAZ. **Guía para el análisis y resolución de conflictos**. IRIPAZ, Guatemala, 1991, p 17.

En nuestro medio no todas las veces se hace uso del término, pero sí es común que se utilicen expresiones de cultura popular que denotan la existencia de un conflicto o que connotan la actitud frente al mismo: “estoy metido en un clavo”, “cada loco con su tema”, “el caldo se toma caliente”, “no es lo mismo verla venir, que bailar con ella”, “más vale un momento colorado que cien descoloridos”, “la sartén se toma por el mango”, “al toro por los cuernos”, “matando al perro se acabó la rabia”, “quien la busca la encuentra”, “a mal tiempo buena cara”. Así mismo es frecuente escuchar o leer el uso de sinónimos, cuya lectura connotativa puede indicarnos el nivel de desarrollo o percepción que las personas tienen del conflicto, por ejemplo: combate, confrontación, enfrentamiento, choque, lucha, bochinche, pelea, pugna, disputa, lío, pleito, hostilidad, crisis, apuro, antagonismo, problema, afrenta, laberinto, enredo, embrollo, mescolanza, atolladero, desarreglo, discrepancia, discordia, complicación, contradicción, disyuntiva, dificultad, desasosiego, desavenencia, diferencia, desacuerdo. Tengamos presente que el lenguaje no es simplemente una herramienta para comunicarnos, sino que es ni más ni menos que “Uno de los principales modos en que construimos y comprendemos nuestra realidad”.¹⁵

Independientemente de las formas comunicacionales que se utilizan para reconocer la existencia de un conflicto, es frecuente reconocer que una misma realidad está sujeta a percepciones divergentes; el caso es que también debiéramos reconocer la probabilidad de tener puntos comunes.

Hasta hoy hemos vivido insistiendo en nuestras diferencias, pero quizás sea el tiempo de buscar convergencias y acuerdos; teniendo presente que al abordar el tratamiento de los conflictos no se pretende eliminarlos; a este respecto el pedagogo Carlos Aldana afirma que el asunto es “Saberlos tratar humanamente, para llevarlos a un punto en que nos aporten y nos desarrollen y hagan evolucionar, como personas y como sociedades”.¹⁶ Saberlos tratar humanamente implica facilitar condiciones para su resolución alternativa, construir el espacio social, legal y político para que las personas puedan expresar su punto de vista, sin que esto signifique silenciarlas, sancionarlas, castigarlas, disciplinarlas o destituir las con argumentos pseudo legales o de reestructura como desafortunadamente aún ocurre en muchas de nuestras instituciones.

¹⁵ LEDERECHE, Juan Pablo. **Enredos, pleitos y problemas**. Colombia, CLARA-SEMILLA, 1997, p 21.

¹⁶ ALDANA MENDOZA, Carlos. **Desafíos pedagógicos de la paz**, Guatemala, Editorial Universitaria, 1995, p 28

Nuestra condición de seres sociales y diversos es característica fundamental en la dinámica e interactiva relación humana y consecuentemente generadora de un escenario potencial de paz o conflicto, lo que (entre otros factores) está determinado por la vivencia de la dignidad, la justicia y la democracia. Esto significa que no toda la interacción humana es un conflicto, por lo que es pertinente alertar y agudizar nuestros sentidos frente a la afirmación de que los conflictos son parte de la naturaleza humana, ya que atrás de ella se pueden ocultar o manipular deliberadamente las múltiples raíces de la conflictividad.

En la generación del conflicto pueden existir razones de distinta naturaleza, por lo tanto en la resolución del mismo es preciso explorar toda posibilidad. El conflicto puede ser producto de la escasez de recursos o de la injusta distribución de los mismos, de la lucha por el poder (conquista o consolidación), del autoritarismo, del atropello a la dignidad humana; y consustancialmente de la ausencia de justicia y solidaridad. Y donde hace falta educarse para la diversidad humana también surge porque de nuestras diferencias hacemos desigualdades, somos diferentes porque pertenecemos a un contexto histórico determinado, a diferentes formas de organizar la sociedad, a diferentes formas de concebir el mundo y la vida, a distintas maneras de entender las relaciones políticas, económicas o culturales que finalmente moldean la conducta humana.

De acuerdo al IRIPAZ, la tipología básica incluye conflictos reales o genuinos y supuestos o innecesarios, entre estas dos categorías podemos identificar cinco grupos distintos de conflictividad que ilustra el cuadro respectivo.¹⁷

- Conflictos estructurales,
- Conflictos de intereses,
- Conflictos de valores,
- Conflictos de información y
- Conflictos de relación.

De conformidad con el gráfico, los conflictos del primer tipo (reales o genuinos) se producen esencialmente a partir de experiencias que involucran aspectos estructurales e intereses concretos, e incluso pueden producirse por incompatibilidades éticas o simplemente por diferentes interpretaciones de la información; en tanto que el segundo tipo (supuestos o

¹⁷ ORTEGA PINTO, Herbert David. **Guía para el análisis y mediación en la resolución de conflictos**_(Como ayudar a transformar conflictos en relaciones de cooperación). Guatemala, IRIPAZ/OEA, 1995, p 12.

innecesarios) se refiere a toda incompatibilidad que no necesariamente tendría porque desembocar en un conflicto pues en el fondo del desacuerdo no figuran asuntos que deban entrar en disputa, ya que bastaría con la instalación de efectivos mecanismos comunicacionales, respeto a la diversidad y la erradicación de estereotipos. De acuerdo con el cuadro, los conflictos de valores y de información también son susceptibles de desencadenar conflictos genuinos en lo concerniente a la autoestima y a la interpretación de la información.

TIPOLOGÍA BÁSICA DE LOS CONFLICTOS

CONFLICTOS INNECESARIOS				
<p>Conflictos de relación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son producto de emociones negativas, percepciones falsas o estereotipadas. • Escasa o deficiente comunicación que conduce al enfriamiento y deterioro de la relación. 	<p>Conflictos de información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se producen cuando hay falta o falsa Información para la toma de decisiones. • Diferentes puntos de vista sobre lo que es importante. 	<p>Conflictos de valores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son causados por sistemas de valores incompatibles o al menos así percibidos. • Las disputas de valores surgen solamente cuando una de las partes intenta imponer a la otra su marco de valores. 	<p>Conflictos de intereses</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son causados por la competencia entre intereses incompatibles o aparentemente incompatibles. • Las partes creen que para satisfacer sus intereses es necesario sacrificar los de la otra parte. 	<p>Conflictos estructurales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son causados por la promoción de estructuras sociales competitivas en condiciones desfavorables para una de las partes. • Se presenta el desbalance de poder, frecuentemente determinado por la estructura política, económica, jerarquía, etc.
CONFLICTOS GENUINOS				

El conflicto surge cuando las partes perciben que se encuentran en situaciones antagónicas, que sus metas no son compatibles, que sus intereses son mutuamente excluyentes, o que al final de cuentas se encuentran en situaciones sociales contradictorias. Por lo que el conflicto puede definirse como la incompatibilidad, antagonismo o contradicción que viven las personas con relación a las formas de sentir, pensar y actuar. Las dimensiones del sentimiento, el pensamiento y la acción sintetizan la dinámica de la vida humana e imperativamente incluyen los planos interno y externo en los que se viven y reflejan los conflictos.

Desde la perspectiva del Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) “Estamos ante un conflicto cuando, en un asunto de interés común, las posiciones son claramente contradictorias u opuestas y las partes tratan de imponer su parecer o puntos de vista.¹⁸ En tanto que para el equipo de trabajo de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas conflicto es “Toda contradicción, discrepancia, oposición de intereses divergentes, metas opuestas y valores antagónicos”¹⁹

En otro orden de ideas, los conflictos son parte de la cotidianidad pues están presentes en nuestras relaciones sociales, el IIDH afirma que “Los conflictos y las desaveniencias son hechos inevitables en las relaciones humanas, en las relaciones de los individuos con el Estado; y en las relaciones para la convivencia democrática”²⁰ En sí mismos no son ni buenos ni malos, sin embargo por la idea destructiva que tenemos de los mismos con frecuencia nos dan miedo y preferimos huir o evitarlos, en cuyo caso fuera válida la adjetivación esta dependería del tratamiento que damos a los mismos. Si los ignoramos o los tratamos violenta o verticalistamente, la escalada del conflicto puede desembocar en situaciones negativas, pero notemos que no es el conflicto en sí mismo, sino que la actitud que tenemos frente a él. “El conflicto más bien debemos verlo como una oportunidad, un espacio, donde todos y todas podemos acercarnos, aprender y crecer”.²¹

¹⁸ INSTITUTO INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS. **Resolución pacífica de conflictos** (Serie Módulos Educativos, Módulo 3). San José, Costa Rica, IIDH, 1997, p 10.

¹⁹ UNIVERSIDAD CENTROAMERICANA JOSÉ SIMEÓN CAÑAS. **Aproximación A La idea de la diversidad y conflictividad social** (Serie Construyendo en Común). San Salvador, El salvador. UCA, 1998, p 10.

²⁰ INSTITUTO INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS. **Memorias; sobre mecanismos alternativos para la resolución de conflictos**. San José, Costa Rica, IIDH, 1996, p 11.

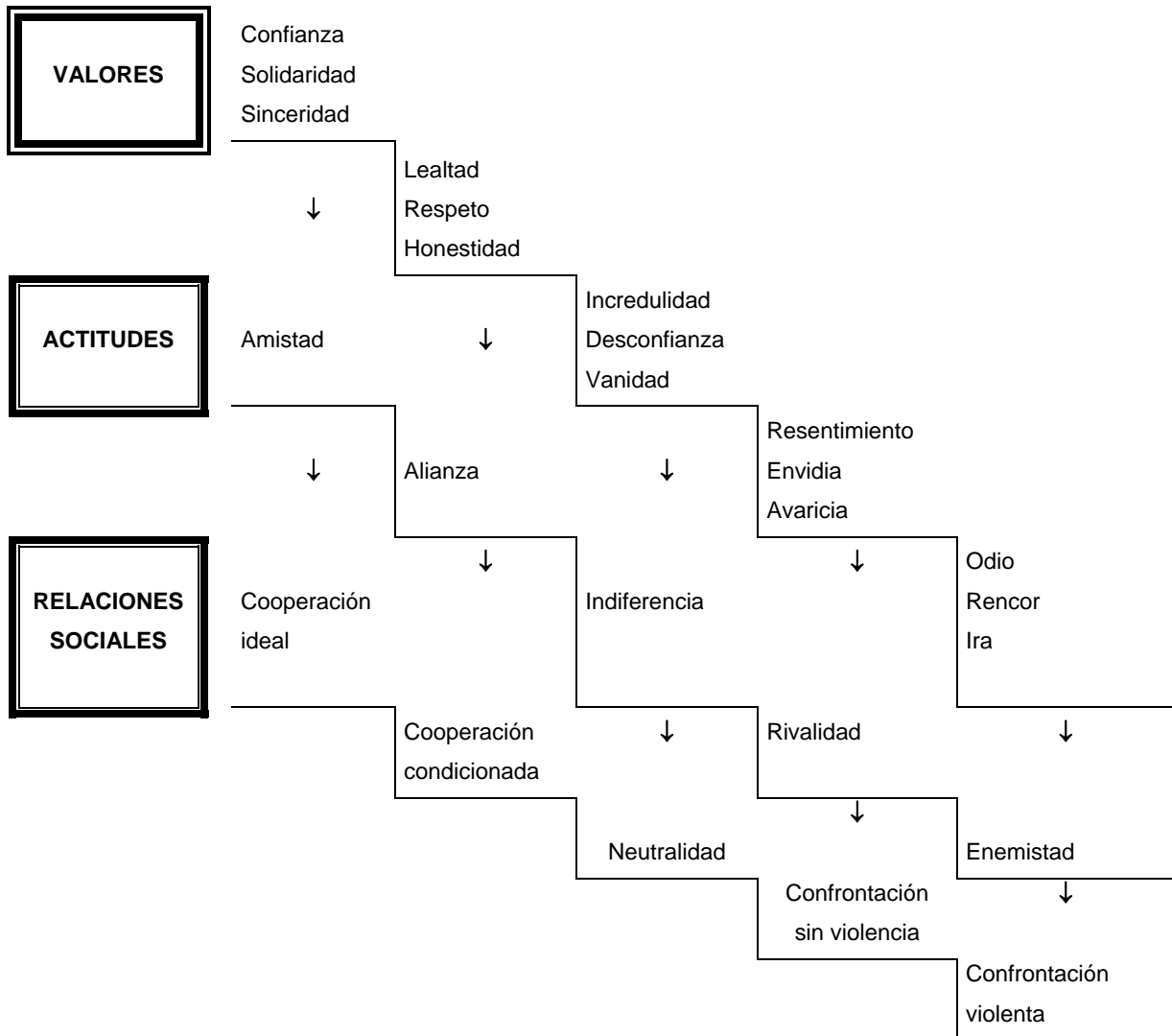
²¹ INSTITUTO INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS. **Resolución pacífica de conflictos** (Serie Módulos Educativos, No. 3) San José, Costa Rica, IIDH, 1997, p 10.

Sin duda alguna tiene una dimensión positiva cuando lo entendemos y asumimos como una oportunidad para ser creativos y para propiciar el cambio, es positivo porque el tratamiento democrático y pacífico del mismo hace posible el desarrollo de capacidades de quienes intervienen en el proceso de resolución. Por lo tanto, y reiterando, no se trata de eliminar el conflicto o para huir de él. Más bien, es nuestra responsabilidad tratarlo con mentalidad amplia y constructiva de manera que nos conduzca a logros edificantes y al fortalecimiento de las relaciones sociales. No olvidemos que los conflictos tienen repercusiones en el entorno, un conflicto que se presenta entre docentes y no es tratado en forma dialógica y democrática, de una u otra manera afectará la dinámica global de la escuela; pero si se le trata mediante los métodos pacíficos, de negociación directa o indirecta el beneficio se reflejará en la vida de toda la escuela.

La posibilidad de resolver alternativamente el conflicto se articula con el sistema de valores, actitudes y relaciones sociales. Y es precisamente desde esta dimensión donde la teoría de resolución alternativa de conflictos se inscribe en el marco de la cultura de paz, lo cual implica el trabajo por la restauración o recuperación de valores como condición imprescindible para la adopción de actitudes e instalación de relaciones sociales de cooperación y no confrontación.

El cuadro siguiente ha sido tomado del curso Resolución de conflictos y cultura de paz, facilitado por el Instituto de Derechos Humanos de la Universidad de San Carlos de Guatemala –IDHUSAC-. En la parte alta del mismo encontramos los valores, actitudes y relaciones sociales ideales para resolver alternativamente los conflictos, en tanto que la parte baja incluye el punto crítico, cuando el conflicto llega a estos extremos frecuentemente se incurre en delito y consecuentemente la apertura de un proceso penal.

SISTEMA DE VALORES, ACTITUDES Y RELACIONES SOCIALES



2.2.2 ¿CÓMO SE CLASIFICAN LOS CONFLICTOS?

La amplia gama de conflictos que la humanidad vive es de distinta naturaleza y envergadura, pero debe quedarnos claro que todos ellos son la expresión de una situación que afecta la vida de seres humanos y que por lo tanto es suficiente razón para considerarlos importantes y darles el tratamiento pertinente. Justamente la clasificación de los mismos esta en estrecha relación con su naturaleza, dimensión e involucramiento; por lo tanto la tipología se formula en torno a:

Territorialidad (Ámbito geográfico)	<ul style="list-style-type: none">• Conflictos internacionales.• Conflictos nacionales.• Conflictos departamentales.• Conflictos municipales.• Conflictos comunitarios o locales.
Alrededor de temas (Ámbito temático)	<ul style="list-style-type: none">• Conflictos agrarios.• Conflictos laborales.• Conflictos políticos.• Conflictos culturales.• Conflictos religiosos.• Conflictos educativos. ...
Con relación a las Partes involucradas (Ámbito humano)	<ul style="list-style-type: none">• Conflictos intrapersonales.• Conflictos interpersonales.• Conflictos intergrupales.• Conflictos sociales.

El presente trabajo enfoca particularmente el tercer grupo, debido a que en el ámbito de la educación es de particular importancia la interacción que se produce entre todas las personas que forman parte de las instituciones, tomando en cuenta que cada una de esas interacciones son oportunidades para educar y educarse, y que finalmente son parte fundamental del discurso pedagógico. Obviamente la clasificación de territorialidad y temática completa la comprensión del fenómeno porque la vida del ser humano es

consustancial al espacio geográfico donde se producen los conflictos de distinta naturaleza temática. Es importante destacar que esta es una clasificación formal, ya que en la práctica se produce una concatenación ineludible. Por ejemplo, el conflicto derivado de la disposición ministerial relacionada con la obligatoriedad de alfabetizar, este es un tema de ámbito nacional, de naturaleza político-pedagógica y que confronta a funcionarios ministeriales, estudiantes graduandos y empresarios de la educación.

Desde la perspectiva de las partes involucradas los conflictos atraviesan niveles micro, meso y macro; es decir que se refieren a distintos niveles de involucramiento, partiendo de la persona individual hasta los conflictos que involucran a la sociedad en su conjunto.

2.2.2.1 Conflictos intrapersonales

Cuántas veces se ha escuchado la frase “me encuentro entre la espada y la pared”, para decir coloquialmente que la persona se encuentra en medio de una situación complicada donde tarde o temprano debe tomar una decisión. La frase viene “como anillo al dedo” porque justamente expresa la situación que una persona vive consigo misma; en su interior se remueven sentimientos y pensamientos que la llevan (en el mejor de los casos) a tomar decisiones que la hacen sentirse feliz y satisfecha pues involucran valores morales, autoestima, metas personales, elecciones, necesidades o deseos. “Se da un desgarramiento entre lo que se quiere ser, lo que se quiere hacer y lo que conviene en relación con el medio”.²² Es frente a estas situaciones, cuando la humanización de la educación y las relaciones laborales respetuosas y armoniosas cobran particular importancia; lo que se traduce a comprensión, escucha interesado y cooperación.

- Ante la incapacidad ministerial de satisfacer la demanda de servicios educativos, con frecuencia directores y directoras se encuentran frente a decisiones importantes que conflictivizan su interior. Es común que al inicio del período de clases vivan una situación complicada cuando deben decidir si inscriben a toda persona que demande su derecho a la educación o si por las limitaciones de espacio o la disponibilidad de recurso humano lo mejor es cerrar la inscripción. Aún cuando desde la perspectiva de los derechos humanos no tiene porque haber discusión alguna.

²² KOGAN, Aída. **Resolución de conflictos: un enfoque psicossociológico**. México, Fondo de Cultura Económica, p 20.

- Otro ejemplo es el que viven los y las estudiantes con respecto a la evaluación de curso o promoción de grado. Aprobar el curso es haber alcanzado una importante meta, pero reprobalo es motivo de frustración; situación que termina por afectar significativamente la salud del estudiantado y extensivamente la de la familia y su situación económica. El tema de las evaluaciones también puede conflictivizar al profesorado, pues al final de cada ciclo lectivo o curso existe el dilema de promover o no a estudiantes cuyas puntuaciones no alcanzan el mínimo establecido, pero que los docentes saben que todo el año hizo su mejor esfuerzo y que dispone de otras capacidades importantes. Esto sucede especialmente con los docentes que hacen una evaluación integral y no simplemente la que reflejan los resultados de las pruebas “objetivas”.

2.2.2.2 Conflictos interpersonales

Ocurren entre dos o más personas, por incompatibilidades de criterios, sentimientos, percepciones. Dentro de un grupo o equipo de trabajo son normales las diferencias interpersonales pero estas se tornan en conflicto cuando una de las partes se aferra a la idea de imponer sus puntos de vista, ignorando deliberadamente cualquier otra visión de la situación. La actitud de autoritarismo e intolerancia, que implica la imposición de criterios, agudiza el conflicto cuando estos son incompatibles con el marco de valores, cuando atentan contra la dignidad y vulnerabilizar derechos fundamentales. En ocasiones el conflicto interpersonal es abierto, directo o franco; pero también puede desarrollarse mediante encubrimientos, hostilidades, comentarios indirectos, discriminaciones.

La dinámica natural del conflicto interpersonal es el desarrollo de alianzas y si no surge una iniciativa de negociación, directa o asistida, suele entrar en una escalada y llegar a desembocar en conflictos intragrupalos o intergrupales. Esta búsqueda de alianzas tiene por objetivo fortalecer el posicionamiento, y de esa manera disponer de fortaleza para luchar por obtener o mantener una situación de privilegio: autoridad, ventaja material, prestigio o seguridad.

2.2.2.3 Conflictos intergrupales

Son aquellos donde grupos o sectores distintos entran en disputa por incompatibilidad de intereses o ideologías. Un ejemplo de este tipo de conflictos lo tenemos en la desafortunada

confrontación que aún se produce entre bomberos municipales y bomberos voluntarios, situación que la ciudadanía ve como innecesaria y hasta peligrosa. Otro caso ilustrativo es lo sucedido en un instituto de formación magisterial, donde un grupo de alumnas formalizó denuncia en contra de un docente sindicado de conducta inapropiada con el alumnado; en el desarrollo del conflicto surgió la posición de otro grupo de estudiantes cuya percepción e intereses antagonizó con los del grupo denunciante.

2.2.2.4 Conflictos sociales

Son todas aquellas situaciones de origen estructural, y que por lo tanto genera antagonismo o incompatibilidad de necesidades e intereses que afecta la dinámica de la sociedad en su conjunto. En nuestro medio es común que las instituciones reaccionen al conflicto social cuando este se encuentra en momentos de crisis; por ejemplo, la tenencia de la tierra, la vivienda, la situación del transporte urbano de pasajeros, etc. Un conflicto social importante es el relacionado con la disposición ministerial de cambiar el seminario por la alfabetización, un inequívoco indicador de su importancia es precisamente la cobertura y despliegue periodístico otorgado por los diversos medios de comunicación social.

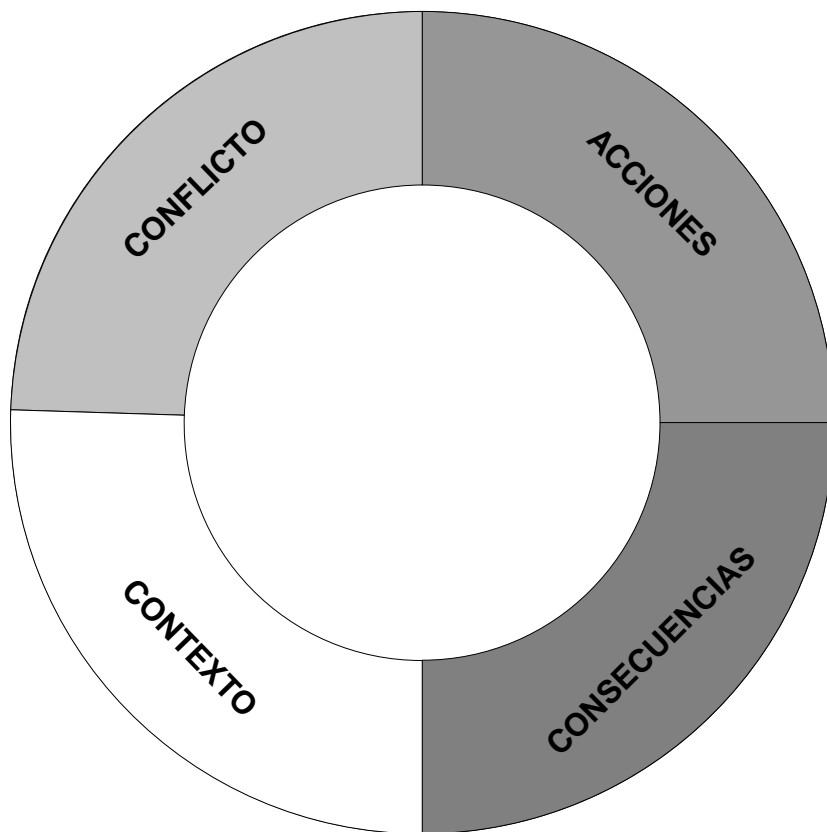
2.2.2. METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS DE CONFLICTOS

Inicialmente, es importante señalar que con relación al análisis del conflicto es factible localizar diversas propuestas que enfocan principios globales, y que perfectamente pueden ser complementarias y no excluyentes. Al abordar el análisis del conflicto la creatividad e iniciativa desempeña un rol fundamental; pues nos encontramos en la búsqueda de información que permita entenderlo en toda su dimensión, y de esa manera tomar decisiones que hagan posible la resolución oportuna y atinada; bien sea por la vía de la negociación directa o la negociación indirecta.

El esquema que a continuación se incluye ha sido tomado de apuntes sobre jornadas de capacitación desarrolladas por facilitadores y facilitadoras del Instituto de Ciencias Penales de Guatemala, y muestra el ciclo de la conflictividad, tomando en cuenta que el conflicto es parte consustancial de la dinámica e interacción humana y fundamentalmente determinado por la incompatibilidad de necesidades e intereses, naturalmente que el conflicto no tratado dará lugar a acciones cada vez más violentas, a consecuencias más graves y a contextos

mucho más hostiles; en tanto que el tratamiento del conflicto mediante la metodología de la resolución alternativa dará lugar al crecimiento humano, social, político, cultural de la persona y/o la comunidad, desarrollando mayor experiencia y avanzando hacia la cooperación y no a la confrontación. En el **contexto** encontramos el conjunto de procesos, circunstancias, hechos y personas directa e indirectamente involucradas, y cuyas incompatibilidades dan lugar al **conflicto**, este incidirá en la dinámica de las partes y las llevará a decidir y realizar determinadas **acciones** que de una manera u otra darán lugar a **consecuencias**.

ÁREAS PARA EL ANÁLISIS Y UBICACIÓN DEL CONFLICTO



2.2.3.1 Metodología de las tres P's

Esta forma de analizar el conflicto es formulada por Juan Pablo Lederach, atendiendo a la estructura del conflicto: **P**ersonas, **P**roceso y **P**roblema.

- ❖ *Personas*: Según Lederach es importante identificar a las personas involucradas y a las afectadas, detectar el papel que desempeñan, cómo se relacionan y si tienen algún nivel de influencia. Es frecuente que los conflictos se vean afectados por la escalada, en cuya dinámica se establecen alianzas pues las personas directamente afectadas a menudo buscan el apoyo de otras. Esto no necesariamente es negativo, pues también dentro de las personas aliadas es posible encontrar a alguien que contribuya a restaurar las relaciones afectadas por el problema, de manera que debe conocerse su capacidad de influencia y su opinión sobre la resolución negociada de la incompatibilidad. Finalmente, considero importante y oportuno recordar que el conflicto se relaciona con “el sentir, el pensar y el actuar”; por lo que al hacer el análisis de las personas es ineludible el abordaje de las tres dimensiones.

- ❖ *Proceso*. Se refiere al desarrollo del conflicto y de manera particular a la forma como las personas lo viven; es decir qué tipo de iniciativas toman frente al mismo. Al analizar el proceso es preciso revisar los niveles de participación, organización y democracia que matizan el contexto político donde se ubica el conflicto, identificar las acciones de gestión, verticalidad, democracia o sencillamente la evasión como mecanismo de abordaje.

“Un análisis del proceso siempre toma en cuenta la cuestión del poder, y la mutua influencia y dependencia”²³ Esto es particularmente importante porque un desequilibrio o desigualdad extrema hace sumamente difícil la posibilidad de una negociación justa, aún cuando también puede ocurrir que las personas desconozcan sus capacidades para el manejo del poder. Si realmente se establece que existen marcadas diferencias en el ejercicio del poder, el propiciador, conciliador o mediador habrá de tener presente ese fenómeno en todos los momentos de la negociación a fin de ayudar a las partes a reflexionar sobre estas bases y sus implicaciones en la perpetuación del conflicto.

²³ LEDERECH, Juan Pablo. **Enredos, pleitos y problemas**. Colombia, CLARA-SEMILLA, 1997, p 26

- ❖ *Problema.* Se refiere a la incompatibilidad o diferencia que es causa central del conflicto, cuya naturaleza da lugar a conflictos genuinos o innecesarios. Los conflictos genuinos se caracterizan por sustentarse en contradicciones o incompatibilidades concretas y evidentes: intereses, necesidades, criterios, valores, derechos o distribución de recursos; en tanto que los conflictos innecesarios son producto de situaciones que no tendrían porque generar un conflicto como: ausencia o deficiencia de comunicación, desinformación, estereotipos, prejuicios, percepción errónea de los propósitos expresados por la otra parte. “Para arreglar bien el conflicto, hemos de penetrar en las posiciones y llegar a la base del problema”.²⁴ Para la resolución del conflicto es fundamental diferenciar entre las personas y los problemas y de esta manera evitar que se llegue al plano personal, pues frecuentemente los argumentos se orientan a descalificar a la persona y no a reflexionar sobre las ideas o planteamientos que realiza.

2.2.3.2 Metodología para la organización de la información

El IRIPAZ, citando el trabajo de Karin Lindgren y K. Nordqist incluye en la publicación las recomendaciones para organizar la información y de esta manera clarificar la estructura del conflicto.

- ❖ *Historia y contexto.* Se refiere al estudio de las raíces del conflicto, identificar acontecimiento relevantes, observar y registrar el proceso y evolución de las incompatibilidades, atender aspectos geográficos, relaciones sociales y políticas y a partir de estas descripciones analizar su vinculación con el conflicto. “Es frente a este marco histórico que deben ser entendidas las actitudes y las conductas de las partes, así como las posibilidades de resolver el conflicto que puede ser variable”.²⁵
- ❖ *Las partes.* Se trata de registrar información sobre las personas que están directamente vinculadas y aquellas que lo están de manera indirecta. La escalada del conflicto tiende a la adhesión de otras personas que evidente o aparentemente están influenciadas por el curso que sigue el mismo, y que por lo tanto pueden ser partes genuinamente interesadas en su resolución.

²⁴ Idem. p 32.

²⁵ INSTITUTO DE RELACIONES INTERNACIONALES Y DE INVESTIGACIONES PARA LA PAZ. *op. cit.* p 70.

- ❖ *Síntomas.* Resulta que los conflictos no todas las veces se manifiestan abiertamente, por lo que es importante observar cómo se manifiesta, qué actitudes y conductas asumen las personas involucradas. Muchas veces no hace falta ser expertos en análisis de conflictividad para saber que algo complicado está sucediendo; por ejemplo podemos observar y sentir que hay indiferencia, hostilidad, discriminación, agresión verbal y hasta violencia física en el momento crítico del conflicto.
- ❖ *Relaciones de poder.* La forma como se vive el ejercicio del poder está determinada por el acceso a recursos y la clase de poder que los mismos generan. En ese sentido habrá necesidad de analizar condición económica, nivel educativo, formación política, experiencia de participación, etc.
- ❖ *Incompatibilidad.* Se refiere a determinar cuál es la situación o problema que está en el centro del conflicto, identificando su carácter estructural o subjetivo.
- ❖ *Dinámicas.* Todo conflicto desarrolla un proceso distinto, por lo que es pertinente identificar si la incompatibilidad central se manifiesta abierta o veladamente, ubicar claramente a las partes confrontadas, el grado de tensión, polarización o desacuerdo, si la tendencia ha sido de agudización o si poco a poco ha llegado al momento de dejarlo pasar, qué opiniones mutuas manejan las partes, si existen influencias de personas no ligadas directamente y finalmente los saldos de la disputa.
- ❖ *Soluciones propuestas.* En la dinámica misma del conflicto las partes plantean sus propias propuestas, como también pueden haber de otras personas vinculadas directamente. El carácter de las propuestas puede dar lugar a que se entre en una etapa de redefinición de las incompatibilidades, a involucrar nuevos actores; por lo que es necesario considerar su pertinencia.

2.2..3.3. Metodología de las preguntas básicas

Es oportuno expresar que la propuesta está basada en la técnica utilizada por los comunicadores al redactar la información. A menudo los periodistas aplican a la estructura de las notas la metodología de los pronombres interrogativos con el propósito de proveer al lector la información completa.

El espíritu de la metodología periodística es dar respuesta a las interrogantes que podría formular toda persona que se acerque a la escena de los hechos noticiosos o quienes tengan en sus manos el informativo; y en el caso del analista de conflictos su propósito es obtener amplia información que le permita entender el conflicto en toda su magnitud, a efecto de situarse en posibilidades de aportar a su resolución.

En el análisis del conflicto es perfectamente válida la aplicación de esta estructura, toda vez que lo que se busca es justamente disponer de la información más completa y veraz; obviamente con sus respectivas distancias, pues es muy distinto investigar para informar que investigar para resolver.

- ❖ *Qué:* Al saber de la existencia de un conflicto lo primero que se pregunta es ¿Qué está pasando?, ya que en definitiva lo primordial es conocer sobre la incompatibilidad central o incompatibilidades que dan lugar a la situación de conflicto. Es importante tener presente que, al inicio del conflicto, las incompatibilidades de fondo pueden no ser tan evidentes o deliberadamente ocultas. En la recuperación u obtención de la información juega papel importante la agudización de la capacidad de observación, la habilidad para preguntar, la pericia para articular información.
- ❖ *Quién:* En este momento nos detenemos en las personas, grupos o sectores que están directa e indirectamente involucrados en el conflicto; en el marco de la teoría de conflictos se les identifica como “las partes”. Para efectos de la posible negociación del conflicto se debe identificar u obtener toda la información posible de las partes, grado de vinculación con el conflicto (ubicación espacial y política), necesidades e intereses, capacidad de liderazgo, habilidades comunicacionales, opinión sobre la posibilidad de alcanzar acuerdos pacíficos y democráticos, capacidad de trabajar en grupo, formación académica y/o experiencia de vida. Así mismo es oportuno visualizar quiénes resultan ser los más beneficiados o afectados si el conflicto se resuelve alternativamente o se ignora su tratamiento.
- ❖ *Dónde y cuándo:* Resulta que al analizar el conflicto es necesario determinar espacio, temporalidad y circunstancias en la que se producen los hechos, ya que el contexto es clave en la manifestación del conflicto. Por ejemplo, la expresión de los conflictos puede

ser menos violenta en una sociedad democrática y en el marco de un estado de derecho donde toda persona tiene la garantía de expresarse libremente y hacer valer sus derechos, sin violentar los derechos de otras personas. De manera que, así como el contexto puede favorecer los términos de la resolución, también puede adicionar cierto grado de dificultad a los hechos o incompatibilidades.

- ❖ *Por qué:* Con los insumos recabados es posible articular ideas y explicar las incompatibilidades de fondo (desde la óptica del analista). Haciendo una separación entre las genuinas y las innecesarias, las centrales y las que se adicionaron o surgieron en el proceso. En este espacio es pertinente realizar consideraciones sobre ¿Por qué no se ha logrado su resolución?.

- ❖ *Cómo:* Se refiere al conjunto de soluciones posibles, de manera que sobre cada una se hará la evaluación “costo - beneficio” como una forma de establecer el acierto de su implementación.

2.3. Capítulo III

RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

- *¿Qué es y por qué resolución alternativa?*
- *Importancia de tratar alternativamente los conflictos.*
- *Métodos alternativos de resolución de conflictos.*

La sociedad guatemalteca experimenta un momento de transición y de esperanza, la firma de la paz trajo consigo el anhelo de una nueva forma de relacionamiento donde las diferencias no tengan porque resolverse mediante el uso de mecanismos violentos. Naturalmente que la esperanza incluye la instauración de la justicia social, y no únicamente la firma de Acuerdos (sin que esto implique restarle importancia a tan trascendente acontecimiento) cuyo cumplimiento es parte central de la Guatemala de dignidad, justicia y paz, a la que hombres y mujeres aspiramos y tenemos derecho.

La consecución de un país, así caracterizado, sólo puede ser producto del trabajo conjunto de todas las personas e instituciones comprometidas con la paz y la vida; en esta iniciativa la escuela como ente transformador juega un papel protagónico, toda vez que se trate de una institución capaz de entender su rol en la construcción, apropiación y empoderamiento de la cultura de paz.

Entre otras cosas, la cultura de paz implica la abolición absoluta del uso de métodos violentos para dirimir las diferencias y en contraposición a esas prácticas hostiles, verticalistas y autoritarias encontramos los métodos alternativos de resolución de conflictos, cuyo espíritu es la resolución democrática, pacífica y dialógica de las incompatibilidades, a través de la negociación directa o negociación asistida. Es necesario tener presente que al promover el estudio e instalación de los métodos alternativos rebasamos lo meramente conceptual y nos involucramos en el campo de la educación en valores; ya que su implementación descansa en la adopción del marco axiológico de la paz: dignidad, respeto, diversidad, tolerancia y equidad.

2.3.1 ¿QUÉ ES Y POR QUÉ RESOLUCIÓN ALTERNATIVA?

Al hablar de métodos alternos obligadamente surge la pregunta ¿Alternos a qué?, cotidianamente la palabra “alternativa” se lee como otra posibilidad, como otro camino, como otra vía para llegar a un punto, y esto implica que al menos existen dos posibilidades. Frente a una situación determinada identificamos posibles formas para alcanzar o llegar al objetivo esperado, talvez nos conformemos con identificar las más comunes, corrientes y tradicionales, pero también podría ser que visualicemos otras vías o caminos que representan nuevas, constructivas y creativas opciones.

Recordemos que el conflicto es parte consustancial de la dinámica social y como tal las sociedades necesitan desarrollar e implementar mecanismos que hagan posible su tratamiento, de este modo vemos que en todo ámbito (gobierno, empresa privada, familia, escuela y comunidad) se utilizan distintos métodos para tratar las divergencias. Cualesquiera que sean los métodos que adopta y aplica una sociedad están determinados por su concepción de justicia, por los objetivos que se propone y por su compromiso con la dignidad y la vida.

De este modo, los gobiernos y sociedades autoritarios y antidemocráticos optaran por mecanismos antidialógicos, verticalistas y violentos para resolver los conflictos, ya que esos métodos empatan con sus necesidades, intereses y concretamente con su forma de conservar, conquistar o ejercer el poder. En Guatemala, por ejemplo, los mecanismos sistémicos e institucionalizados son particularmente impositivos y violentos, aún cuando frecuentemente se argumenta que están fundados en ley, aunque no necesariamente ley es sinónimo de justicia.

La historia reciente de Guatemala registra la reiteración del mensaje de la violencia como mecanismo para resolver todo tipo de incompatibilidad, descontento o desacuerdo; situación que alimentó la cultura de violencia que poco a poco fue invadiendo la vida de la familia y de la escuela. El punto crítico de esta forma de resolver los conflictos es que atenta contra el bienestar colectivo y consecuentemente promueve el interés individual sobre el social.

Es frecuente observar que los conflictos entre estudiantes son intervenidos por docentes, auxiliares y/o directivos con el propósito de gestionar o administrar el conflicto pero no precisamente de resolverlo; la imposición implica acentuar la fuerza como razón en detrimento de la razón como fuerza, ignorando la opinión y el sentir del estudiantado. En contraposición, los métodos alternativos de resolución de conflictos, plantean el imperativo de que toda incompatibilidad debe ser abordada en forma democrática y dialógica, de manera que las partes confrontadas alcancen una solución integrada, es decir que atienda sus puntos de vista y satisfaga sus particulares necesidades e intereses.

Gestionar el conflicto es intervenir en él haciendo uso de la autoridad formal para imponer las reglas y “soluciones” que supuestamente lo dan por concluido, tal imposición es inequívoca expresión de autoritarismo y evidentemente anula toda posibilidad de solución negociada. Este tipo de disposiciones verticalistas en ningún momento resuelven el conflicto, sino que simplemente lo inhiben de forma temporal y lo convierten en foco para la generación de otros desencuentros. **Administrar el conflicto** es buscar la manera “diplomática” de evitar su escalada, no se acude a la imposición de soluciones pero tampoco se asume responsablemente la importancia de que las partes conflictuadas las alcancen de forma negociada; lo que se espera es que las cosas se puedan llevar de la mejor manera confiando en que desaparecerá poco a poco. Administrar el conflicto es una actitud extremadamente cómoda pero en definitiva irresponsable, pues tan sólo promueve una falsa calma que en cualquier momento puede entrar en una etapa de agudización.

Finalmente, y para dar respuesta a la interrogante planteada, la resolución alternativa de conflictos debe entenderse como una iniciativa de paz, que descansa en el reconocimiento de las capacidades humanas para resolver sus diferencias por la vía del diálogo, y que en consecuencia rechaza de manera absoluta toda forma violenta de tratar las incompatibilidades. Y como bien señala el Instituto Interamericano de Derechos Humanos “Lo verdaderamente característico de las vías alternativas es entonces la mayor participación de las personas en la solución de sus conflictos”.²⁶

²⁶ INSTITUTO INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS. **Memorias. Taller sobre Mecanismos alternativos para la Resolución de Conflictos**. Costa Rica, 1996, p 18.

MÉTODOS PARA EL TRATAMIENTO DE CONFLICTOS

Métodos NO alternativos	Métodos alternativos
<p>a. Violentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Agresión verbal.• Castigo físico.• Represión.• Lapidación.• Linchamiento.	<ul style="list-style-type: none">• Negociación directa.• Mediación.• Conciliación.• Arbitraje.
<p>b. Sistémicos o institucionalizados:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestión del conflicto.• Administración del conflicto.• Juicio jurídico.	

2.3.2 IMPORTANCIA DE TRATAR ALTERNATIVAMENTE LOS CONFLICTOS

En Guatemala la metodología de resolución alternativa de conflictos cobra vida e importancia en el marco de las negociaciones de paz y al concluir las mismas se hace posible la iniciación de programas para la formación de sectores con capacidad de incidencia social y política de la sociedad guatemalteca. Es justo mencionar que en materia de publicaciones, formación y/o intervención, es especialmente valiosa la aportación de: Instituto de Relaciones Internacionales y de Investigación para la Paz, Proyecto Pro-paz de la Organización de Estados Americanos, Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala, Instituto de Ciencias Penales de Guatemala, Instituto de Derechos Humanos de la Universidad de San Carlos de Guatemala y Procuraduría de Derechos Humanos.

En cuanto a la valoración de la resolución alternativa de conflictos, el trabajo como facilitador de procesos formativos de derechos humanos y cultura de paz ha permitido identificar

diversas percepciones sobre la importancia de la metodología. Una buena parte de la población guatemalteca se declara en franca oposición a las formas violentas como métodos para resolver las diferencias, afirmando categóricamente que estos deben resolverse por la vía pacífica y del diálogo. Para otras personas la opción es la autoridad, desde su punto de vista quien ejerce estas funciones es quien debe tomar las decisiones.

En tal sentido, el reconocimiento o importancia que las personas dan a la resolución alternativa de conflictos es una situación ligada a los aspectos siguientes:

- A partir de la ubicación en las relaciones de poder.
- Según sea la posición y control de las situaciones que generan la incompatibilidad.
- El nivel de conocimiento teórico o vivencial que la persona posee sobre la resolución alternativa de conflictos.
- La concepción de justicia que cada una de las personas posee, lo cual está en estrecha relación con la formación social, humanística y política.

El Instituto de Relaciones Internacionales y de Investigación para la Paz –IRIPAZ– afirma que “La teoría de resolución de conflictos puede hacer una contribución importante debido a que estudia soluciones propuestas y las fórmulas que son posibles de aplicar para obtener soluciones duraderas”.²⁷ Esta posibilidad se ve afectada o anulada absolutamente cuando la fuerza es el método esencial, ya que el conflicto termina aparentemente resuelto pero lo que ocurre es que se inhibe y en el peor de los casos concluye con la aniquilación del adversario.

La resolución alternativa de conflictos plantea la posibilidad de involucrarnos en la deconstrucción de la violencia, propiciando la restauración de valores socialmente reconocidos: tolerancia, solidaridad, justicia. Hace un reconocimiento explícito de la naturaleza pacífica del ser humano y de sus capacidades dialógicas para resolver los conflictos y promueve el mejoramiento de las relaciones entre las partes, lo cual alimenta las posibilidades de que futuros conflictos sean resueltos mediante el diálogo.

En otro orden de ideas, la resolución pacífica y negociada es una metodología destinada a tratar oportunamente los conflictos interpersonales, intergrupales o sociales, a fin de que no

²⁷ Instituto de Relaciones Internacionales y de Investigación para la Paz. **Guía para el análisis y resolución de conflictos.** Guatemala, IRIPAZ, 1991, p27.

desborden en confrontaciones que puedan desembocar en delitos que tengan que ser tratados por la vía judicial. Cabe mencionar que no todas las veces ley es sinónimo de justicia, mientras que la ley tiene que ver con la obligatoriedad, la justicia con la equidad; por lo que la resolución de conflictos se apoya más en la justicia que en la ley.

Su adopción e implementación implica nueva filosofía de vida, filosofía que involucra valores de respeto, justicia, solidaridad, tolerancia (ante lo que es tolerable en el marco de la dignidad humana) y que por lo tanto rechaza toda práctica de violencia, sometimiento e inequidad. Plantea el desafío de avanzar de la indiferencia a la participación, de la protesta a la propuesta y de la confrontación a la cooperación; naturalmente que este proceso es parte de una nueva cultura política, donde empezamos por reconocer las capacidades de las otras personas y las nuestras, y vemos el conflicto como una oportunidad para crecer y desarrollarnos junto a los demás seres humanos.

2.3.3 MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Al hablar de la resolución alternativa de conflictos nos encontramos en el contexto de métodos pacíficos, dialógicos, participativos y democráticos; y por lo tanto declaradamente en oposición a los mecanismos que acuden a la violencia, la imposición o en su defecto a la invisibilización del conflicto.

La forma alternativa de abordar los conflictos comprende los niveles de negociación directa y de negociación asistida. La mediación o conciliación, como métodos de negociación asistida, se caracterizan por incluir la participación de una tercera parte imparcial y neutral (Propiciador de comunicación, Mediador, Conciliador), cuya tarea fundamental es animar y facilitar el proceso para que las partes arriben a un acuerdo o compromiso de beneficio mutuo que sea pertinente, realizable, factible, y verificable.

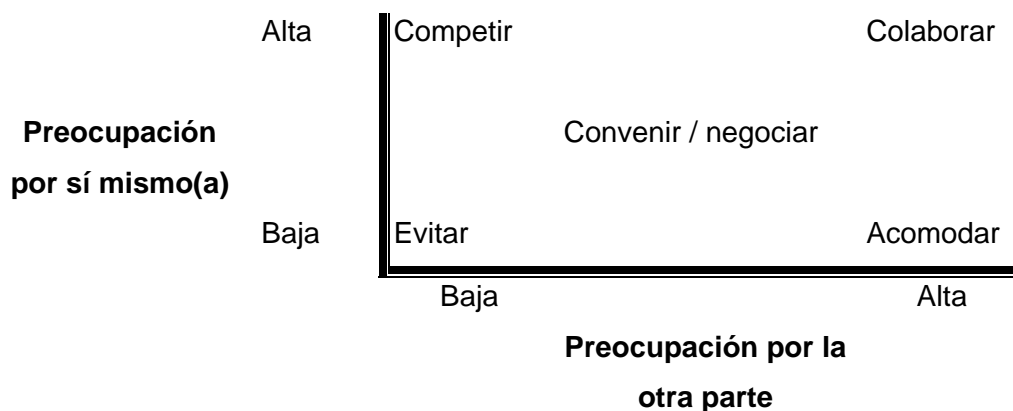
Las vías alternativas de solución de conflictos se alejan, primeramente, de los métodos violentos, de los mecanismos confrontativos y en segundo término de la gestión, la administración verticalista y de los procesos judiciales. En cuanto a esto último, es necesario tomar en cuenta que no todos los conflictos son judiciales, y consecuentemente también debe quedar claro que los métodos alternativos de solución de conflictos no tienen

aplicabilidad alguna en la comisión de un delito, cuya responsabilidad debe ser dirimida en los organismos jurisdiccionales.

En los métodos alternativos de resolución de conflictos la intervención o participación del mediador(a), o conciliador(a) debe ser en respuesta a la petición manifiesta de las partes involucradas, lo cual imprime a la negociación mayores posibilidades de éxito, naturalmente que esto también implica la aceptación mutua de la persona que la realizará. Es importante aclarar que la aceptación no es sinónimo de sometimiento o acatamiento de las iniciativas que pueda presentar, sino que más bien se refiere a aceptar la facilitación del proceso de negociación.

En otro orden de ideas, al intervenir como mediador o conciliador en un conflicto es importante tener presente que las partes conflictivizadas hacen uso de distintos estilos de comportamiento, que según Juan Pablo Lederach transitan entre la preocupación por sí mismo(a) y la preocupación por el otro.²⁸

COMPORTAMIENTOS EN EL CONFLICTO



- **Competir.** se encuentra en el alto nivel de preocupación por sí mismo(a), ya que sólo se piensa en lo que uno quiere y le importa poco o nada el interés o necesidad de la otra parte.

²⁸ LEDERACH, Juan Pablo . **Enredos, pleitos y problemas.** Colombia, CLARA-SEMILLA, 1997, P 47.

- **Evitar:** este comportamiento se encuentra en el vértice de la preocupación por sí mismo(a) y por la otra parte, lo que significa que la situación le es indiferente y por lo tanto tampoco tiene interés de afrontarla directamente.
- **Acomodar:** comportamiento que se sitúa en el alto nivel de preocupación por la otra parte pero en bajo nivel respecto a la preocupación de sí mismo(a), esto conduce a no afrontar y a aceptar todas las veces lo que los demás disponen.
- **Colaborar:** la convergencia en el vértice del alto nivel de preocupación por sí mismo(a) y de preocupación por la otra parte hace viable la búsqueda de soluciones donde ambos salen beneficiados.
- **Convenir – negociar:** el punto medio implica equilibrio, que se traduce en el logro de soluciones integradoras donde el concepto de todo o nada desaparece absolutamente y es sustituido por una actitud donde cada parte cede un poco.

2.3.3.1 Negociación directa

El método de la negociación directa se fundamenta en el reconocimiento de las capacidades mutuas de las partes en conflicto, quienes valoran y aceptan plenamente la posibilidad de resolver la incompatibilidad en comunicación franca y sin asistencia alguna. Naturalmente que la implementación y cumplimiento de los acuerdos requieren de significativos niveles de confianza, ya que en la negociación directa no figura quien pueda dar fe de lo actuado o certifique lo conducente.

Así como hay recurrentes casos que ilustran incapacidad de negociar, también es importante reconocer la existencia de experiencias de negociación directa en la familia, el trabajo, los estudios y con las personas amigas, ya que en esos ambientes frecuentemente es superior el interés porque las opiniones sean tomadas en cuenta. Es importante considerar que el contenido político y la actitud humana agregan cierto grado de dificultad a la negociación, lo cual es tratado mediante el recurso de creativos y diversos estilos para buscar la solución pacífica y dialogada. En ese sentido, la negociación es un proceso de diálogo que implica propuestas y contrapropuestas orientadas a alcanzar acuerdos de satisfacción mutua, en el momento inicial las partes establecen posiciones radicales o al

menos aparentemente irreconciliables, luego avanzan hacia la exploración de posibilidades y dificultades y finalmente se esperaría que arriben a un acuerdo o compromiso.

En todo caso “La negociación es una comunicación de doble vía para llegar a un acuerdo, cuando usted y otros comparten algunos intereses en común pero que además tienen intereses opuestos”²⁹

En la negociación directa el rol del propiciador de comunicación es animar a las partes para dialogar sobre sus diferencias, tomará iniciativa humanitaria alentando por separado las conversaciones y una vez entablada la relación de comunicación toma distancia con el propósito de dejar que las partes negocien y encuentren por sí solas los acuerdos que satisfagan sus puntos de vista. La iniciativa humanitaria es una acción espontánea que de manera particular se manifiesta al interno de conflictos interpersonales e intergrupales, la persona que la promueve vive el conflicto sin estar directamente involucrada y conserva relación amigable con las partes conflictivizadas razón por la cual se interesa por el arreglo.

- Condiciones básicas para el éxito de la negociación directa:
 - a. Mutuo reconocimiento de valores morales que garantizan el cumplimiento de lo acordado.
 - b. Valoración del diálogo como método para resolver las diferencias.
 - c. Las partes involucradas reconocen que tienen la capacidad de resolver por sí solas las incompatibilidades.
 - d. Convicción de que es posible arribar a acuerdos de mutuo o múltiple beneficio.
 - e. La instauración de un marco de comunicación efectiva.

²⁹ INSTITUTO DE RELACIONES INTERNACIONALES DE INVESTIGACIÓN PARA LA PAZ. **Guía para el análisis y resolución de conflictos**, Guatemala, IRIPAZ, 1991, p 55.

2.3.3.2. Mediación

Es un método de negociación asistida, apoyada por una tercera parte neutral pero manifiestamente interesada en cooperar a la resolución de la incompatibilidad. La cooperación se limita a ayudar a las partes a desarrollar un procedimiento que haga posible alcanzar la negociación y resolución al conflicto, por lo tanto el mediador o mediadora no posee ninguna facultad para formular propuestas y menos para tomar decisiones que corresponden estrictamente a las partes ligadas al conflicto.

Es oportuno mencionar que aún está planteado el debate sobre si hay o no diferencia sustancial entre mediación y conciliación, en la práctica conservan una relación de complementariedad. Por ejemplo, una efectiva mediación requiere de un trabajo de conciliación sobre la imagen y actitudes que las partes tienen entre sí, de manera que el Conciliador procurara restituir las relaciones sociales entre las partes y sobre la base de ese relacionamiento será posible buscar acuerdos.

Sin embargo, y sin olvidar su naturaleza complementaria, en el presente trabajo se asume la capacidad de formular propuestas como la diferencia sustantiva debido a la importancia que el nivel de intervención tiene para las partes en conflicto. Es decir que puede darse el caso que las partes en conflicto sólo demanden la facilitación del proceso de diálogo y valoren como importante su capacidad de encontrarle la solución.

En consecuencia, el rol del mediador en el proceso de negociación es constituirse en facilitador del proceso y propiciador de comunicación efectiva, le corresponde orientar con efectividad el proceso de diálogo, discusión y acuerdos, sin que esto signifique que intervenga en la toma de decisiones. Orientará su trabajo al cambio de actitud que las partes observan ante el conflicto, creando el ambiente adecuado para que las personas se expresen, reconozcan las incompatibilidades centrales, sugieran soluciones y que alcancen acuerdos mutuamente satisfactorios. Con relación al rol del mediador Lederach afirma que “En muchos casos, el papel del intermediario será el de ayudar a los antagonistas a pasar de un estilo competitivo, acomodaticio, o indiferente, al estilo negociador o colaborador”³⁰

³⁰ LEDERACH, Juan Pablo. **Enredos, pleitos y problemas. Colombia**, CLARA – SEMILLA, 1997, p 49.

Desde la experiencia de Jean Arnault, Mediador de Naciones Unidas en el Proceso de Negociaciones, “La mediación debe ser un catalizador, un catalizador que propicie la reacción química pero que no tiene que aparecer en el producto”.³¹ Parafraseando al Funcionario de la ONU la mediación tiene como propósito primario el acercamiento entre las partes y luego promoverá el entendimiento.

- Requerimientos sobre la pertinencia y posibilidades de la mediación:

1. Claridad de su rol propiciador de comunicación efectiva y facilitador del proceso de negociación, y que por lo tanto no se tome la libertad de proponer soluciones ni mucho menos tomar decisiones.
2. Que responda a la petición manifiesta de las partes.
3. El o la mediador(a) debe ser aceptado(a), imparcial y neutral.
4. Ayuda a las partes a clarificar los costos, riesgos e implicaciones que tiene no alcanzar un acuerdo.
5. Las partes expresan su disposición a negociar, participando voluntariamente.
6. Las partes se reconocen mutuamente como interlocutores legítimos.

La experiencia indica que la intervención del o la mediador(a) debe ser la reacción puntual e inmediata a la petición concreta de las partes, si esta condición es ignorada lo más probable es que si las partes no logran arribar a acuerdos quien resulte pagando la factura será quien intervenga espontáneamente. Como toda regla esta también tiene sus excepciones, la intervención por iniciativa propia puede tener alguna oportunidad de éxito si proviene de una persona o institución cuya trayectoria es de reconocida honorabilidad y consecuentemente las partes manifiestan su confianza y aceptación.

³¹ MINUGUA, PNUD Y COMISIÓN LEGISLATIVA PARA LA PAZ. **La construcción de la paz en Guatemala**. Guatemala, 1997, p 410.

Una vez solicitada y/o aceptada la participación del o la mediador(a) se pasará al diseño de la estrategia de intervención, el planteamiento hecho por Lederach en la Guía para ayudar a resolver conflictos³² es una importante opción por lo que considero pertinente citarla.

El autor nos habla del modelo popular de la mediación que incluye la entrada, ubicación, plática, arreglo y salida; el modelo implica una dinámica circular y requiere de tiempo; el o la mediador(a) conversa, se ubica y procura arreglos una y otra vez hasta que las partes quedan mutuamente satisfechas, cada vez que se dialoga hay una nueva ubicación y surgen otras posibilidades de arreglo generando paralelamente mejores niveles de confianza. Para entrarle al conflicto es importante hacer contactos e instaurar procesos de confianza, esto permitirá penetrar en el contenido central, y una vez hemos entrado en confianza es posible platicar –largo y tendido- y poco a poco se va llegando al meollo del conflicto. Esa conversación provee al mediador de una cantidad de informaciones que lo ubican, contextualizan o ambientan, de esta manera sabrá como están viviendo el problema las partes y clarificará hacia donde ir para alcanzar el arreglo y la salida al conflicto. “El mejor arreglo restaura las relaciones, mejora el entendimiento y la comunicación, y resuelve problemas concretos que separan a la gente. Un arreglo repara y desenreda lo enredado”.³³

2.3.3.3 Conciliación

La conciliación es un mecanismo de resolución alternativa que se desarrolla con la asistencia de una tercera parte -Conciliador(a)- quien tiene la posibilidad de proponer formulas de arreglo, como recurso para iluminar o desempantandar la negociación, pero son exclusivamente las partes quienes tienen el poder de aceptarlas o no ya que en última instancia son quienes deciden sobre los acuerdos. Es un proceso de participación y negociación voluntaria y no confrontativa, por lo que los acuerdos a los que sea posible arribar son de responsabilidad mutua y el cumplimiento del compromiso puede estar refrendado con la firma de las partes.

Es importante resaltar que aún cuando la función conciliadora admite la iniciativa de propuesta, el o la conciliador(a) tiene el deber de formular planteamientos imparciales,

³² LEDERACH, Juan Pablo. **Enredos, pleitos y problemas**. Colombia, CLARA-SEMILLA, 1992, p 69

³³ Idem, p 73

objetivos y justos, y con esto ser garante de acuerdos con contenido y no simplemente arreglos poco duraderos o no sustantivos.

- Características sustantivas de la conciliación:

- a. En el contexto donde se desarrolla la negociación debe “respirarse” animo conciliatorio, es decir que las partes conflictivizadas manifiestan abiertamente su convicción de que es posible conciliar sus incompatibilidades y asumen la responsabilidad de cumplir con los acuerdos a los que se arribe.
- b. Con el objeto de darle equilibrio a las negociaciones, es importante que los temas que se abordaran en cada reunión sean conocidos previamente.
- c. Es de particular importancia que las soluciones surjan de las partes, y si fuesen sugeridas por el o la conciliador(a) que sean las partes quienes decidan sobre su pertinencia.

- Qué se espera del o la Conciliador(a):

- a. Capacidad para diferenciar incompatibilidades reales de las no legítimas, reconocer motivaciones ocultas, diferenciar ideas de propuestas.
- b. Que investigue los hechos, a fin de proveer informaciones que las partes no hayan considerado.
- c. Participación activa y dinámica en la facilitación de las negociaciones, proponiendo fórmulas e invitando al arribo de soluciones creativas.
- d. Coherencia testimonial entre lo que hace y dice, lo cual inspira respeto, reconocimiento, confianza, credibilidad.
- e. Que se constituya en interlocutor discreto y confiable, al ser así las partes confían en su persona y se sentirán escuchadas y comprendidas, compartiendo libremente su sentir y

pensar sobre el problema. Como interlocutor único podrá participar de reuniones conjuntas y/o separadamente.

Al igual que la mediación, la conciliación también debe ser la respuesta al requerimiento de las partes en conflicto, que reconocen la necesidad de que intervenga una persona que facilite las negociaciones, y que además les oriente e “ilumine” formulando propuestas. Esto plantea la necesidad de que las partes definan los términos (competencias) de la intervención, de manera que quede lo suficientemente claro el carácter de la participación. Es decir, que la persona que entre a facilitar el proceso de negociación habrá de tener claro si su rol será el de mediador(a) o conciliador(a).

2.3.3.4 Arbitraje

Es un método de resolución que tiene lugar cuando no ha sido posible alcanzar arreglo a través de la negociación directa y/o la negociación asistida. Para que esa intervención sea posible, paradójicamente las partes conflictivizadas deben llegar al acuerdo de solicitar el arbitraje y una vez hayan decidido quien será el Arbitro depositan en él o ella la responsabilidad de tomar las decisiones que no fueron capaces de acordar.

En ese sentido, “El Arbitraje es un proceso en el que el árbitro es un designado por las partes y este puede ser un juez, un alcalde, un líder religioso, etc., no revestido de sus atribuciones públicas. Así, sus funciones serán las de escuchar las pretensiones de las partes y las pruebas que las sustentan, para luego emitir una sentencia o resolución que debe ser acatada por ellas”.³⁴

A diferencia de las instancias jurisdiccionales, donde las partes no intervienen para decidir quien será el o la juez(a) y las resoluciones están fundadas en normas de derechos positivo y se orientan hacia la sanción; el arbitraje como método alternativo de resolución de conflictos cimienta las resoluciones en criterios derivados de las consideraciones formuladas por las partes y se orienta a restituir o reparar la situación teniendo como principio la equidad. Hasta aquí hemos podido visualizar que existen exigencias comunes a todos los métodos, pero que también poseen características que permiten distinguir uno del otro;

³⁴ ORTEGA PINTO, Herbert David. **Guía para el Análisis y Mediación en la Resolución de Conflictos** (Cómo ayudar a transformar conflictos en relaciones de cooperación). Guatemala, IRIPAZ/OEZ, 1995, p31.

especialmente en lo relativo a la participación de las partes en conflicto y a los niveles de intervención y decisión que reconocen y valoran del mediador, conciliador o arbitro. A continuación el cuadro sinóptico que ilustra la dinámica de intervención y decisión de las partes involucradas y de la tercera persona en el caso de la negociación indirecta o asistida.

NIVELES DE INTERVENCIÓN Y DECISIÓN EN LOS DISTINTOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

<i>Método</i>	<i>¿Quiénes intervienen?</i>	<i>¿Quién decide?</i>
<i>Negociación directa</i>	Sólo las partes en conflicto.	Exclusivamente las partes.
<i>Mediación</i>	Las partes en conflicto y Mediador(a)	Únicamente las partes. El mediador o mediadora es testigo del acuerdo.
<i>Conciliación</i>	Las partes en conflicto y Conciliador(a)	Las partes en conflicto. El conciliador o conciliadora podrá proponer alternativas o cuestionar costo beneficio de la decisión, pero en ningún momento tiene competencia para decidir.
<i>Arbitraje</i>	Las partes en conflicto y Arbitro	La decisión final la toma el Arbitro, pero sobre la base de las argumentaciones de las partes y estas asumen el compromiso de acatarla.

2.4 Capítulo IV

CULTURA DE PAZ Y RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

- *Cultura de paz.*
- *Puntos de convergencia y/o relación.*

En la historia de la humanidad la paz ha sido un ideal permanentemente buscado y por diversas circunstancias permanentemente postergado, en todas las épocas y en distintos pueblos han existido pensadores, filósofos, religiosos, escritores, periodistas, educadores y excepcionalmente dirigentes políticos que han alzado su voz o han dedicado valioso tiempo para escribir sobre la imperativa necesidad de vivir en paz. Esa postergación permanente, por fortuna, no ha logrado doblegar el espíritu pacifista de hombres y mujeres que confiando en la capacidad de la humanidad se encuentran a la espera de nuevas oportunidades para invocar la paz y reiterar su compromiso con la vida, la justicia y la dignidad.

Al involucrarnos en el análisis global de los hechos que registra la historia guatemalteca encontramos que la posibilidad de la paz no ha sido precisamente el eje transversal. Por lo que es importante tener claro que la **paz** no es simplemente ausencia de guerra, sino que fundamentalmente es el **“reinado de la justicia”**, esto no significa dejar de reconocer y valorar la importancia que para Guatemala tiene la finalización del enfrentamiento armado. Es innegable que los Acuerdos de paz y las recomendaciones de la Comisión de Esclarecimiento Histórico dan paso a un escenario distinto que renueva la aspiración y posibilidad de la paz, y sin embargo su cumplimiento no es una preocupación central del gobierno de turno.

2.4.1 CULTURA DE PAZ

Hablar de paz es hablar de **desarrollo humano sostenible** e inevitablemente es hablar de **subdesarrollo humano soportable**, ya que finalmente es la realidad concreta la que dificulta y bloquea toda posibilidad de alcanzar la paz. El desarrollo humano sostenible es un fenómeno de naturaleza integral (es decir que le es consustancial la dimensión humana, económica, social, política, cultural y ambientalista) que se relaciona directamente con el

desarrollo individual y colectivo, ocupándose del bienestar y el bien ser de la persona y la sociedad a través de la calidad de vida que promueve y garantiza.

Desde esta perspectiva, la cantidad y calidad de los bienes y servicios son condiciones inseparables. Por ejemplo, una política educativa fundada en principios del desarrollo humano se ocupará en promover transformaciones en la calidad de vida de la comunidad educativa; para ello valorará y dignificará el trabajo de docentes, se involucrará en la calidad y trascendencia del proceso enseñanza-aprendizaje, se ocupará de ampliar los márgenes de inscripción por medio de la construcción de edificios escolares y no simplemente en la saturación de las aulas, cuidará que las instalaciones reúnan condiciones de dignidad para estudiantes y docentes, y obviamente que atiendan las exigencias pedagógicas.

Al abordar el tema ineludiblemente surge la pregunta: **¿Qué es la paz?** Para algunas personas es un estado espiritual de tranquilidad que les permite vivir en armonía consigo mismas y con las demás, y que generalmente tiene como fundamento la formación religiosa. Es frecuente, que esta respetable forma de entender la paz se asocie a actitudes de comprensión, compasión y perdón, lo cual no todas las veces implica que se traten los conflictos sino que se evadan o en última instancia se proyecten a dimensiones no terrenales.

Desde el punto de vista sociopolítico, “La paz no es producto de la generación espontánea; es resultado de la suma de voluntades y de los esfuerzos colectivos perseverantes; es abatir el hambre y la pobreza; permitir el desarrollo de individuos y comunidades; combatir el injusto reparto del ingreso y la riqueza; promover la educación; desterrar la corrupción, ocuparse de las minorías y los grupos más vulnerables de la sociedad; someter invariablemente al gobierno y a los gobernados al imperio de la Ley y ser capaces de adecuar los instrumentos normativos a nuestros ideales comunitarios.”³⁵

Desde la perspectiva de la resolución alternativa de conflictos, “La paz es un estado activo de la sociedad que busca la justicia y donde los inevitables conflictos entre grupos humanos se intentan resolver mediante el ejercicio de las facultades distintivas de la persona: la capacidad de comunicación, el diálogo y, finalmente, la cooperación”.³⁶

³⁵ UNESCO. **Derechos Humanos y Cultura de Paz**. Guatemala, 1980, p 46.

³⁶ **Enciclopedia general de la educación** –Tomo III- España, Océano, p 1555.

La paz es el espíritu y programa de una sociedad humanizada, equitativa, justa y solidaria:

- **sociedad humanizada:** donde el bienestar y bien ser de la persona y la sociedad es el principio y fin de toda iniciativa.
- **sociedad equitativa:** la que le da a cada persona la posibilidad de acceso a los bienes y servicios y distribuye en forma equitativa los recursos y productos.
- **sociedad justa:** aquella que frente al conflicto garantiza igual oportunidad de justicia a los sectores involucrados.
- **sociedad solidaria:** la que es capaz de implementar y desarrollar iniciativas de apoyo a los sectores vulnerabilizados.

Para construir y desarrollar la paz (como fuerza espiritual, social y política) es preciso entenderla y asumirla como una responsabilidad de todas las personas, implica instalar nuevas formas de relacionamiento, donde el respeto a la otra persona sea práctica fundamental, erradicar la violencia y el autoritarismo como ejercicio de poder, y finalmente empoderarnos del marco ético de los derechos humanos.

La paz se sustenta en valores de dignidad, verdad, justicia, equidad, solidaridad y tolerancia, y se desarrolla en la práctica colectiva y en la vivencia de los derechos humanos; y aparentemente “Un mejor conocimiento de los derechos humanos nos debería llevar a la promoción de procesos de democratización y participación social, en el contexto de una **cultura de paz**, fomentando la tolerancia, actitud fundamental que permitirá resolver muchos conflictos”.³⁷

Decir que la cultura de paz es una *utopía*, es afirmarla como un proyecto, modelo o paradigma percibido como irrealizable o inalcanzable por la realidad concreta que rodea su concepción o formulación; pero también es necesario tener presente que “La utopía señala el camino a seguir, orienta la evolución histórica de la humanidad y se convierte no tanto en la meta como en un instrumento que permite a la persona conocer su avance o retroceso”.³⁸ Y como bien cita esta obra ¿Cómo se puede transformar la realidad sin un modelo en la cabeza, sin una utopía en el corazón?

³⁷ ORDÓÑEZ CHACÓN, Jaime y SOTO, Rodrigo. **Comunicación y derechos Humanos** (Enciclopedia de autoformación radiofónica), Costa Rica, Radio Nederland Training Center, 1995.

³⁸ **Enciclopedia general de la educación** –Tomo III- España, Océano, p 1552.

Es decir que la cultura de paz se fundamenta en la vigencia de una identidad cultural que se contraponen a toda forma violenta de resolver los conflictos, a la exclusión, a la explotación y a la miseria; es una tarea de responsabilidades individuales y colectivas, en la que es posible, urgente y absolutamente necesario hacer aportes personales e institucionales.

A este respecto, recuerdo que hace algún tiempo fue divulgado en Guatemala un creativo afiche con el objetivo de promover la cultura de respeto a los derechos humanos donde se leía: *“Tu opinión es importante, pero tu actitud es fundamental”*; la opinión de cada persona siempre es importante pero finalmente es la actitud reflexionada la que hace posible construir y reconstruir una nueva experiencia que seguramente podrá ser mucho más justa y sobre todo más humana.

El inciso “a” del artículo 1 de la Declaración sobre una cultura de paz, de la Asamblea General de las Naciones Unidas señala que la cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en: El respeto a la vida, el fin de la violencia, la promoción y la práctica de la no-violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación.³⁹

La cultura de paz es inequívocamente un proceso de transformaciones que implica y promueve el desarrollo de condiciones sociales, económicas y políticas que efectivamente se orienten a la paz sostenida o como se cita en el medio guatemalteco *“firme y duradera”*.

Para el Dr. Federico Mayor, “La paz firme y duradera se fundamenta en la justicia social, la solidaridad y la equidad, lo cual no es factible sin desarrollo económico y social que se traduzca en el mejoramiento de la calidad de vida de todos los sectores sociales”.⁴⁰ En tanto que para el DR. Francisco Lacayo, Funcionario de UNESCO/El Salvador, “La paz firme y permanente únicamente será posible cuando los sistemas económicos, políticos y sociales que conllevan valores, doctrinas, modelos de comportamiento, actitudes e instituciones, sean regidos por la lógica de una cultura de paz y no por a lógica de una cultura de guerra”.⁴¹

³⁹ NACIONES UNIDAS. **Declaración sobre una cultura de paz** (Resoluciones aprobadas por la Asamblea General en la 107ª. Sesión plenaria), 13/Sep/1999.

⁴⁰ UNESCO. **Derechos Humanos y Cultura de Paz**. Guatemala, 1980, p 36.

⁴¹ Idem. p 65.

En el caso de Guatemala, en la historia reciente por supuesto, el acontecimiento que apuntala ese proceso de transformaciones (negociaciones de paz) data del 9 de enero de 1983 fecha en la que es suscrita en Panamá la “*DECLARACIÓN DE CONTADORA*”, iniciativa que plantea la necesidad de **intensificar el diálogo** como medio para enfrentar los problemas políticos, económicos y sociales que comprometen la paz, la democracia, la estabilidad y el desarrollo de los pueblos.⁴²

Años más tarde (mayo 25 de 1986) los presidentes centroamericanos emiten la “*DECLARACIÓN DE ESQUIPULAS*”, texto en el que expresan que la paz en la región centroamericana sólo puede ser fruto de un **auténtico proceso democrático, pluralista y participativo** que implique la promoción de la justicia social y el respeto a los derechos humanos.⁴³

En la continuación de las acciones destinadas al proceso de negociaciones de paz, en septiembre de 1987 es emitido el Acuerdo de creación de la Comisión Nacional de Reconciliación, no obstante es hasta finales de marzo de 1990 cuando la CNR concreta diálogos unilaterales con las partes enfrentadas y los distintos sectores de la sociedad guatemalteca. Unos años después (abril de 1991) se produce la primera reunión directa de donde emanaría el Acuerdo de México.⁴⁴

Una evidencia más del grado de dificultad del proceso de paz guatemalteco, lo constituye el hecho de que es hasta finales de marzo de 1994 cuando finalmente el Gobierno de Guatemala y la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca suscriben el primer acuerdo “*Acuerdo Global de Derechos Humanos*”, después del cual vendrían los Acuerdos que desarrollan temas sustantivos y operativos, y que concluyen con el Acuerdo de paz firme y duradera del 29 de diciembre de 1996.

Es pertinente destacar que el cumplimiento de los Acuerdos de paz y las recomendaciones de la Comisión para el Esclarecimiento Histórico –CEH- constituye importante fundamento

⁴² INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES DE LA URL Y MISIÓN DE VERIFICACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS EN GUATEMALA. **Acuerdos de paz**. Guatemala, 1997, p 1

⁴³ *Idem*, p 11

⁴⁴ INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS DE LA URL Y MISIÓN DE VERIFICACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS EN GUATEMALA, *op. cit.* P 105.

de la “*paz firme y duradera*”, aún cuando la cultura popular reiterativamente expresa que “*el papel aguanta con todo*” en clara expresión de incredulidad. La auditoria social de su cumplimiento es una tarea de guatemaltecos y guatemaltecas inscrita en el nuevo paradigma de ciudadanía democrática, teniendo claro que la firma por sí sola es importante pero no basta, ya que es necesario avanzar hacia la paz activa que se caracteriza por el ejercicio permanente y dinámico del desarrollo humano, orientado hacia la construcción de realidades de equidad, justicia y solidaridad.

En otro orden de ideas, a finales de junio de 1996 en Antigua Guatemala, en el contexto del Foro Iberoamericano de Ombudsman, es proclamada la “Declaración sobre Derechos Humanos y Cultura de Paz”. En el segundo de los principios leemos “La construcción de una cultura de paz requiere de una acción continua y positiva de los Estados y de los pueblos, dirigida a la prevención de conflictos, la eliminación de amenazas variadas a la paz, el respeto por el principio de la renuncia al uso de la fuerza, la solución de conflictos y el arreglo pacífico de las controversias, la tolerancia, el desarme y el desarrollo económico y social duradero”⁴⁵

2.4.2 PUNTOS DE CONVERGENCIA Y/O RELACIÓN

- El primer punto de convergencia es el *rechazo a la violencia como método para resolver los conflictos*. Para la cultura de paz y para la resolución alternativa de conflictos el principal foco de interés es la búsqueda, institucionalización y apropiación de mecanismos pacíficos. “Solamente este rechazo y un amplio consenso en torno a él puede ser punto de partida para la instauración plena de una cultura de paz”.⁴⁶
- La cultura de paz y la resolución alternativa de conflictos tienen como fundamento la aspiración pacifista y la capacidad inteligente y dialógica de la humanidad. “Diálogo y tolerancia no son sinónimos de docilidad y aceptación de las opiniones ajenas. Por el contrario, significan elegir acuerdos, sin derramamiento de sangre, sin pérdida de vidas, sin violencia, sin las perversidades de la guerra. Significan perseverar en la solución no violenta de los conflictos, con determinación y compasión en igual medida”.⁴⁷

⁴⁵ UNESCO. **Derechos Humanos y Cultura de Paz**. Guatemala, 1980, p 17.

⁴⁶ **Enciclopedia general de la educación** –Tomo III- España, Océano, p 1557.

⁴⁷ UNESCO. **Derechos Humanos y Cultura de Paz**. Guatemala, 1980, p 73.

- Cultura de paz y resolución alternativa de conflictos conforman una unidad de concatenaciones mutuas. La aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos esta directamente relacionada con el desarrollo de la cultura de paz, y esta a su vez se nutre como cultura a medida que es posible la práctica cotidiana de los métodos. La concatenación mutua implica la implementación de acciones estratégicas y no tácticas, permanentes y no contingentes a favor de la paz, el diálogo y la cooperación.
- Otro punto de convergencia es la concepción del conflicto, la cultura de paz no se fundamenta en la inexistencia de los conflictos; como tampoco la resolución alternativa busca abolirlos; en todo caso, el interés es la resolución pacífica y dialógica de los mismos. A este respecto el Dr. Francisco Lacayo señala que “Para la UNESCO, la cultura de paz no hace desaparecer los naturales conflictos y diferencias que existen en toda la sociedad, sino que concierta los intereses comunes fundamentales que permiten construir una nueva forma de convivencia basada en los valores de la paz.”⁴⁸
- El artículo 3 de la Declaración sobre Cultura de Paz de las Naciones Unidas señala que el desarrollo pleno de una cultura de paz esta integralmente vinculado a la promoción del arreglo pacífico de los conflictos, el respeto y el entendimiento mutuos y la cooperación internacional.⁴⁹

⁴⁸ UNESCO. **Derechos Humanos y Cultura de Paz**. Guatemala, 1980, p 73.

⁴⁹ NACIONES UNIDAS. **Declaración sobre una cultura de paz** (Resoluciones aprobadas por la Asamblea General en la 107ª. Sesión plenaria), 13/Sep/1999.

2.5 Capítulo V

EDUCACIÓN Y CONFLICTIVIDAD

- *Educación, derecho humano fundamental.*
- *Educación para la paz.*
- *Pedagogía y resolución alternativa de conflictos.*

Guatemala vive una época de complejas e importantes transformaciones, cuya dinámica da lugar a un nuevo escenario político, social y cultural; el que plantea a personas individuales, grupos, instituciones y a la sociedad en su conjunto el desafío de revisar y reconstruir su propia práctica a efecto de estar en condiciones de dar respuesta a las exigencias que implica toda transformación real.

En el marco de las transformaciones que el país experimenta es necesario abordar la redefinición misma del Estado (de un Estado excluyente, represivo y autocrático es necesario transitar hacia la vigencia de un Estado social, democrático y de derecho), es imperativo construir la democracia real y participativa, es importante ejercer la ciudadanía democrática y la auditoría social del mandato, es preciso empoderarnos de los derechos humanos, es fundamental valorar y respetar la diversidad como expresión concreta de pluriculturalidad, es urgente erradicar la cultura de violencia y construir la cultura de paz. La educación, como estructura sustantiva del Estado, habrá de hacer una seria e integral revisión que la lleve a replantear su quehacer en el contexto de la cultura de paz, de manera que “entregue” a este país hombres y mujeres profundamente comprometidos con la dignidad, la vida, la verdad, la justicia y la paz.

Es deber del Estado garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz, y el desarrollo integral de la persona.

(Art. 2, Constitución Política de la República.)

2.5.1 EDUCACIÓN, DERECHO HUMANO FUNDAMENTAL

Cuando hablamos de derechos humanos estamos haciendo referencia a una compleja estructura de protección a la humanidad, la que es posible entender como conjunto de principios y valores morales, como mandatos jurídicos y finalmente como movimiento social y político en favor de la dignidad. Para su definición, concurren fundamentalmente dos corrientes de pensamiento: la naturalista y la positivista, para la primera los derechos humanos son parte de la naturaleza humana, es decir que nacemos con ellos y por lo tanto no hace falta ninguna otra característica para estar en condiciones de exigir su protección y garantía; para la segunda los derechos humanos son un conjunto protecciones que la ley concede a las personas, en consecuencia adquieren carácter de mandato y de ninguna manera deben interpretarse como un asunto de voluntad política.

La experiencia de su protección y vigencia, revela que en Guatemala ambas escuelas son importantes por su complementariedad e interrelación, de ese modo los derechos humanos son un conjunto de normas morales y jurídicas que el Estado y la sociedad deben reconocer, garantizar y promover para propiciar el bienestar humano, la convivencia social, la paz positiva y el logro de una sociedad justa, democrática y humanizada.

Entendidos como movimiento político, los derechos humanos tiene una relación consustancial con el ejercicio del poder, es decir que involucran principios y valores que le imprimen legitimidad y límites a la relación entre quienes hacen gobierno y la población. A este respecto se afirma que “Los derechos humanos tienen el doble objetivo de establecer los límites de acción de los poderes del Estado –en aras de evitar abusos y proteger la integridad de la persona humana, y de definir las áreas en que la intervención del estado es prioritaria y obligatoria –en aras de garantizar el desarrollo integral de los individuos y los pueblos-“.⁵⁰

Una característica importante de los derechos humanos es precisamente su universalidad, es decir que le pertenecen a toda persona sin discriminación de ninguna naturaleza. El primer documento multinacional de derechos humanos, (Declaración Universal de los Derechos Humanos) constituye un valioso referente de la universalidad que hablamos.

⁵⁰ ORDÓÑEZ, Jaime y Rodrigo Soto, **Comunicación y derechos humanos** (Enciclopedia de autoformación radiofónica, No. 27). San José, Costa Rica, Radio Nederland Training Center, 1995, p 28.

“Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición” (Art. 2.1. / DUDH.)

En otro orden de ideas, el desarrollo jurídico de los derechos humanos en Guatemala se inscribe en el contexto de la instalación de gobiernos popularmente electos (democracia formal) y en el marco de una nueva Constitución Política. Es así como la constitución de 1985 (vigente a partir de enero 14 de 1986) dedica el Título II al desarrollo de los derechos humanos, integrado por 135 artículos, que equivalen al 48% de los artículos no transitorios.

La Constitución de 1985 desarrolla el tema de la educación, como derecho humano, en el Capítulo II, Secciones Cuarta (Educación) y Quinta (Universidades); y clasifica los derechos humanos de la manera siguiente:

- Capítulo I Derechos individuales (artículos 3 al 46)
- Capítulo II Derechos sociales (artículos 47 al 134)
- Capítulo III Derechos y deberes cívicos y políticos (artículos 135 al 137)

Recordemos que la construcción de un país distinto, impone a la sociedad la implementación de procesos de transformación que inevitablemente la llevan a apropiarse y empoderarse de los derechos humanos, como condición sine qua non para encaminarse al desarrollo integral y la paz. Se trata entonces, de hacerlos vivos, de respetarlos, de promoverlos, de exigirlos y de defenderlos; con relación a esto último el Instituto interamericano de Derechos Humanos dice: “La defensa de los derechos humanos, ...es un deber de conciencia porque significa defensa de mi propia humanidad en la humanidad de los demás.”⁵¹

Una vez hechos los apuntes y ubicación de la educación como derecho humano en la Carta Fundamental de derechos, entremos ahora a las consideraciones sobre sus potencialidades.

⁵¹ INSTITUTO INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS. **Educación en Derechos humanos**. San José, Costa Rica, IIDH, P 24.

Aún cuando es sabido que el problema central de Guatemala no es de naturaleza pedagógica, si es oportuno destacar que la educación es factor importante en la construcción de la paz; en tanto que le es inherente la capacidad de estimular las potencialidades de hombres y mujeres para que sean solidariamente protagonistas del desarrollo personal, familiar, comunitario y social, de allí que sea crucial su redefinición filosófica, política y metodológica.

El pedagogo Walabonso Rodríguez define el echo educativo como “un proceso multilateral que procura el desarrollo del hombre sano, dinámico, libre de pensar, hablar y actuar, con una clara visión del mundo y puestos todos sus esfuerzos al servicio de la humanidad”.⁵² En consecuencia, al reconocer que la educación es capaz de despertar el compromiso solidario entre las personas y para las personas, también es de reconocer que nos encontramos frente a un ideal político-pedagógico que la construcción de la paz demanda como un imperativo.

De manera que, la educación, bajo modalidades formales y no formales, facilita condiciones e interacciones que preparan para la acción social “activa”, constituyéndose en proceso integral y propiamente humano que socializa valores y actitudes. Claro esta que preparar para la acción social “activa” supone entender la educación, como factor de cambio social, y obviamente valorar, reconocer y desarrollar a través de ella la conciencia colectiva; ya que así (y sólo así) él hecho educativo genera procesos de transformación de la realidad donde se inserta y de esa manera construye y reconstruye el mundo donde los seres humanos podemos vivir con dignidad y justicia.

Finalmente, la visión y misión de la educación, como iniciativa social y política, esta determinada por la concepción de sociedad y de ser humano que posee. Esta se concreta esencialmente en el nivel de profundidad que posee la relación texto-contexto, en la metodología, en el modelo comunicacional y en la relación político-pedagógica que se establece entre el profesorado y el estudiantado. Estos elementos sustantivos quedan plasmados a niveles distintos, a nivel macro en la legislación educativa vigente, a nivel meso el currículum manifiesto de las instituciones educativas y a nivel micro los programas y planes de estudio en cada una de las áreas y asignaturas.

⁵² RODRÍGUEZ, Walabonso. **Dirección del aprendizaje**. Lima, Perú, Edit. Universo S.A., 1980, p 47.

2.5.1.1 Educación en la normativa y en los acuerdos de paz

En las páginas anteriores se desarrollaron elementos conceptuales para la definición de los derechos humanos, y en ese contexto la educación como derecho fundamental. Corresponde ahora darle sustento a esta categorización de la educación, que de manera puntual es desarrollada en la legislación interna (Constitución Política de la República y Ley de Educación Nacional), en Declaraciones y Tratados Internacionales de Derechos Humanos ratificados por el Estado de Guatemala y en los Acuerdos de Paz, entendidos estos últimos como compromisos y mecanismos políticos para la defensa de los derechos humanos.

Es oportuno mencionar que se hace cita de los Tratados Internacionales de Derechos Humanos aceptados y ratificados por el Estado de Guatemala, por dos razones fundamentales: uno porque una vez ratificados se convierten en normas de aplicación obligatoria, y dos porque constituyen mecanismos para el perfeccionamiento de la legislación interna, esto derivado de los compromisos que el Estado adquiere con la comunidad nacional e internacional al momento de ratificarlos.

“Se establece el principio general de que en materia de derechos humanos, los tratados y convenciones aceptados y ratificados por Guatemala, tienen preeminencia sobre el derecho interno.”

Artículo 46. Constitución Política de la República.

2.5.1.1.1 En la legislación nacional

- Constitución Política de la República de Guatemala

Título II Derechos Humanos, Capítulo II Derechos sociales

Sección cuarta: Educación

Artículo 71. Derecho a la educación.

Es obligación del Estado proporcionar y facilitar educación a sus habitantes sin discriminación alguna.

Artículo 72. Fines de la educación.

La educación tiene como fin primordial el desarrollo integral de la persona humana, el conocimiento de la realidad y cultura nacional y universal. Se declara de interés nacional la educación, la instrucción, formación social y la enseñanza sistemática de la Constitución Política de la República y de los derechos humanos.

Sección Quinta: Universidades.

Artículo 82. Autonomía de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

...En su carácter de única universidad estatal le corresponde con exclusividad dirigir, organizar y desarrollar la educación superior del Estado y la educación profesional universitaria estatal, así como la difusión de la cultura en todas sus manifestaciones. Promoverá por todos los medios a su alcance la investigación en todas las esferas del saber humano y cooperará al estudio y solución de los problemas nacionales.

Artículo 85. Universidades privadas.

...les corresponde organizar y desarrollar la educación superior privada de la Nación, con el fin de contribuir a la formación profesional, a la investigación científica, a la difusión de la cultura y al estudio y solución de los problemas nacionales.

- Ley de Educación Nacional (Dcto. Legislativo 12-91)

Título I Principios y fines de la educación, Capítulo I Principios.

Artículo 1. Principios.

- Es un derecho inherente a la persona humana y una obligación del Estado.*
- En el respeto a la dignidad de la persona humana y el cumplimiento efectivo de los derechos humanos.*
- Tiene al educando como centro y sujeto del proceso educativo.*
- Está orientada al desarrollo y perfeccionamiento integral del ser humano a través de un proceso permanente, gradual y progresivo.*
- En ser un instrumento que coadyuve a la conformación de una sociedad justa y democrática.*
- Se define y se realiza en un entorno multilingüe, multiétnico y pluricultural en función de las comunidades que la conforman.*
- Es un proceso científico, humanístico, crítico, dinámico, participativo y transformador.*

- Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer (Dcto. Legislativo 7-99)

Artículo 9. Acciones y mecanismos que garanticen la equidad en la educación: El Estado garantizará a las mujeres la educación nacional en condiciones de equidad, en todas las etapas del proceso educativo; favorecerá el respeto y valoración de las identidades culturales sin afectar la unidad de la nación.

2.5.1.1.2 En la normativa internacional de derechos humanos

- Declaración Universal de Derechos Humanos (ONU 1948)⁵³

Artículo 26.2. La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los Derechos Humanos y a las libertades fundamentales.

- Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre (OEA, 1948)⁵⁴

Artículo 12. Toda persona tiene derecho a la educación, la que debe estar inspirada en los principios de libertad, moralidad y solidaridad humanas. Asimismo tiene el derecho de que, mediante esta educación, se le capacite para lograr una digna subsistencia.

- Declaración de los Derechos del Niño (ONU, 1959)

Principio 7. ...Se le dará una educación que favorezca su cultura general y le permita, en condiciones de igualdad de oportunidades, desarrollar sus aptitudes y su juicio individual, su sentido de responsabilidad moral y social, y llegar a ser un miembro útil de la sociedad.

⁵³ Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. **Compilación de instrumentos jurídicos internacionales: principios y criterios a refugiados y derechos humanos.** San José, Costa Rica, PRODERE, 1992, P 13.

⁵⁴ Idem, p 269.

- Convención Internacional sobre los Derechos de la Niñez (ONU, 1989)

Artículo 28.1. Los Estados Partes reconocen el derecho del niño a la educación y, a fin de que se pueda ejercer progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades ese derecho, deberán en particular:

- a. Implantar la enseñanza primaria obligatoria y gratuita para todos;*
- b. Fomentar el desarrollo, en sus distintas formas, de la enseñanza secundaria, incluida la enseñanza general y profesional, hacer que todos los niños dispongan de ella y tengan acceso a ella y adoptar medidas apropiadas tales como la implantación de la enseñanza gratuita y la asistencia financiera en caso de necesidad;*
- c. Hacer la enseñanza superior accesible a todos, sobre la base de la capacidad, por cuantos medios sean apropiados;*
- d. Hacer que todos los niños dispongan de información y orientación en cuestiones educacionales y profesionales y tengan acceso a ellas;*
- e. Adoptar medidas para fomentar la asistencia regular a las escuelas y reducir las tasas de deserción escolar.*

Artículo 29. Los Estados Partes convienen en que la educación del niño deberá estar encaminada a:

- a. Desarrollar la personalidad, las aptitudes y la capacidad mental y física del niño hasta el máximo de sus posibilidades;*
- b. Inculcar al niño el respeto a los derechos humanos y las libertades fundamentales y de los principios consagrados en la Carta de las Naciones Unidas;*
- c. Inculcar al niño el respeto de sus padres, de su propia identidad cultural, de su idioma y sus valores, de los valores nacionales del país en que vive, del país de que sea originario y de las civilizaciones distintas a la suya;*
- d. Preparar al niño para asumir una vida responsable en una sociedad libre, con espíritu de comprensión, paz, tolerancia, igualdad de sexos y amistad entre todos los pueblos, grupos étnicos, nacionales y religiosos y de personas de origen indígena;*
- e. Inculcar en el niño el respeto al medio ambiente natural.*

- Convenio 169, sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes (OIT 1989)⁵⁵

Artículo 26. Deberán adoptarse medidas para garantizar a los miembros de los pueblos interesados la posibilidad de adquirir una educación a todos los niveles, por lo menos en pie de igualdad con el resto de la comunidad nacional.

Artículo 27.1. Los programas y los servicios de educación destinados a los pueblos interesados deberán desarrollarse y aplicarse en cooperación con éstos a fin de responder a sus necesidades particulares y deberán abarcar su historia, sus conocimientos y técnicas, sus sistemas de valores y todas sus demás aspiraciones sociales, económicas y culturales.

- Convención relativa a la lucha contra las discriminaciones en la esfera de la enseñanza (UNESCO, 1960)

Artículo 1. Se entiende por discriminación toda distinción, exclusión, limitación o preferencia fundada en la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, las opiniones políticas o de cualquier otra índole, el origen nacional o social, la posición económica o el nacimiento, que tenga por finalidad o por efecto destruir o alterar la igualdad de trato en la esfera de la enseñanza.

- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (ONU, 1979)⁵⁶

Artículo 1. La expresión "Discriminación contra la mujer" denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio (de los derechos), independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en la esfera política, económica, social cultural y civil o en cualquier otra esfera.

⁵⁵ Acuerdo sobre identidad y derechos de los pueblos indígenas y documentos de apoyo para su comprensión. Guatemala, Programa de desarrollo de los Pueblos Mayas UNESCO, 2da. Ed. 1995, p 117.

⁵⁶ Idem, p 65.

Artículo 10. Los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer, a fin de asegurarle la igualdad de derechos con el hombre en la esfera de la educación y en particular para asegurar, en condiciones de igualdad entre hombre y mujeres:

- *Igual orientación en materia de carreras y capacitación profesional.*
- *Igualdad en la enseñanza preescolar, general, técnica, profesional y técnica superior.*
- *Personal docente del mismo nivel profesional.*
- *Locales y equipo de la misma calidad.*
- *Las mismas oportunidades para obtener becas y otras subvenciones.*
- *Las mismas oportunidades para participar en el deporte.*

2.5.1.1.3. En los Acuerdos de Paz

- Acuerdo sobre Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas⁵⁷

III. Derechos culturales.

Inciso G: Reforma Educativa.

1. Es sistema educativo es uno de los vehículos para la transmisión y desarrollo de los valores y conocimientos culturales. Debe responder a la diversidad cultural y lingüística de Guatemala, reconociendo y fortaleciendo la identidad cultural indígena, los valores y sistemas educativos mayas y de los demás pueblos indígenas, el acceso a la educación formal y no formal incluyendo dentro de las currícula nacionales las concepciones educativas indígenas.

Para la Comisión Paritaria, la Reforma Educativa es “Un proceso político, cultural, técnico y científico que se desarrolla de manera integral, gradual y permanente e implica transformaciones profundas del sector y sistema educativos, de la sociedad y del estado”⁵⁸, así mismo esta instancia declara: “Para que la Reforma Educativa se realice de manera fructífera, es fundamental crear condiciones favorables para su implementación, especialmente aquellas que determinan su viabilidad política y su factibilidad técnica y económica. Las condiciones políticas deben garantizar una

⁵⁷ **Acuerdos de paz**, Guatemala, URL/MINUGUA, 1997, P 253.

⁵⁸ Comisión Paritaria de Reforma Educativa. **Diseño de Reforma Educativa**. Guatemala, 1998, p 49.

participación y representación amplia en el proceso y promover un consenso nacional en torno a una visión y esfuerzo de largo plazo, para lo cual se requiere una voluntad política firme”.⁵⁹

Ejes de la reforma educativa:

- Vida en democracia y cultura de paz,
- Desarrollo integral sostenible y
- Unidad en la diversidad,
- Ciencia y tecnología.

2.5.2 EDUCACIÓN PARA LA PAZ

En la actualidad se observan importantes iniciativas sociales que renuevan la vigencia de la educación como derecho humano y la reconocen, valoran y perfilan como piedra angular en la construcción de la **conciencia colectiva en favor de la paz**; esta visión y misión de la educación nos conduce hacia la **“educación para la paz”**, cuya concepción actual la vincula con la educación para la resolución pacífica y dialogada de los conflictos y de manera concreta con la no-violencia. Su naturaleza pedagógica se concreta en procesos formativos para la cooperación, la solidaridad, la verdad, la justicia, el respeto y la tolerancia como valores fundamentales para la convivencia pacífica. “El reto que se propone la educación para la paz es promover una nueva conciencia colectiva que esté inequívocamente, y sin condiciones, a favor de la vida, de la paz y de la justicia.”⁶⁰

Es factible abordar el reto desde dos dimensiones distintas: Educación **“tradicional”** para la paz y Educación **“crítica”** para la paz, la primera estará centrada en la formación en valores, empeñada en alcanzar la disposición interior en favor de un orden pacífico y justo; en tanto que la segunda estará centrada en el descubrimiento objetivo de los factores económicos, sociales y políticos que impiden el logro de la paz. Ambas perspectivas son válidas y simultáneamente necesarias, pero quedarse en la primera resultará extremadamente limitado para construir la paz sostenible.

La Declaración de la Conferencia Internacional de Educación, en uno de sus párrafos, establece que “La educación debe fomentar conocimientos, valores, actitudes y aptitudes

⁵⁹ Idem, p 85.

⁶⁰ **Enciclopedia general de la educación** –Tomo III- España, Océano, p 1560.

favorables al respeto de los derechos humanos, al compromiso activo con respecto a la defensa de tales derechos y a la constitución de una cultura de paz y democracia”.⁶¹

Educar para la paz es procurar la realización humana, es transformar la realidad de violencia, exclusión, autoritarismo, es propiciar el desarrollo de la conciencia colectiva y la opinión pública en favor de la paz, es construir y reconstruir colectivamente actitudes y capacidades de relacionamiento que tengan como fundamento el respeto y tolerancia a la diversidad, es educar para la cooperación, es educar para resolver las incompatibilidades por la vía del diálogo, es empoderarse de solidaridad y justicia y fundamentalmente es tomar conciencia de que el respeto a la dignidad es condición sine qua non. Educar para la paz, expone Carlos Aldana, “Es la actitud y la opción educativas en las que la finalidad es transformar la realidad a favor de la vida y la dignidad de todas las personas”⁶²

De manera que la educación es principio clave en todo proceso de construcción y apropiación de la paz, pues finalmente es a través de los procesos educativos como la sociedad reflexiona, cuestiona y se apropia de la necesidad de transformar la realidad de violencia; naturalmente esto supone la existencia y vigencia del ejercicio metodológico de práctica-reflexión-praxis.

Es importante considerar la educación para la paz como eje transversal del currículum; esto supone un contexto y una vivencia que este presente en la totalidad de la vida escolar, y no únicamente como una nueva asignatura o contenido que se aborda aisladamente. Desde esta perspectiva el concepto de ejes transversales “supone una interpretación de la dinámica de la sociedad y una reinterpretación del currículum desde una perspectiva ética y evidentemente crítica”.⁶³ Entender la educación para la paz como eje transversal, es garantizar que sus contenidos, valores y principios estén presentes en el proceso de enseñanza aprendizaje de cada una de las materias de estudio, en todas las relaciones interpersonales e intergrupales que se desarrollan en la comunidad educativa, en las normas disciplinarias y en todas las experiencias de conflicto.

⁶¹ UNESCO. **Derechos Humanos y Cultura de Paz**. Guatemala, 1980, p 39.

⁶² ALDANA MENDOZA, Carlos. **Desafíos pedagógicos de la paz**. Guatemala, Editorial Universitaria, 1995, p 15

⁶³ PALOS RODRÍGUEZ, José. **Educar para el futuro: Temas transversales del currículum**. España, Desclée de Brouwer, S.A., 1998, p 13

Atendiendo que la estructura curricular forma parte central de toda institución educativa, me permito enumerar algunas de sus características esenciales:

1. Articula realidad y objetivos institucionales.
2. Plantea la visión y misión de la institución.
3. Comprende los fines y objetivos, los programas de estudio e investigación, la organización del trabajo escolar, las actividades deportivas y recreativas, el empleo de sistemas y métodos, el uso de recursos didácticos, sistemas de evaluación y promoción, normas para la convivencia y la autodisciplina.
4. Formula perfiles de ingreso y egreso, en términos de conocimientos, experiencias, destrezas y habilidades.
5. Nada de lo acontecido y/o demandado para la formación del estudiantado es ajeno a la estructura curricular.
6. El currículum manifiesto de una institución desarrolla la metodología a utilizar, pues distintas formas de facilitar el aprendizaje están estrechamente ligadas a la concepción política y de ser humano. Aún cuando también pueden darse contradicciones curriculares, por ejemplo; puede decirse que se favorece la metodología participativa y contradictoriamente masificar las aulas, reducir los espacios, disponer el sepulcral silencio. El otro lado de la moneda es cuando las condiciones para la docencia interactiva son favorables, pero el o la docente por su propia filosofía de educación le interesa sólo implementar acciones metodológicas que le permitan hacer sentir su autoridad, o simplemente que le hagan sentir que él o ella es quien sabe y que los demás aprenden.

❖ **Ejes transversales** y educación para la paz.

- Educación en valores
- Educación en y para los derechos humanos
- Educación ambiental
- Educación para la democracia
- Educación para la interculturalidad
- Educación para la ciudadanía democrática
- Educación para la resolución alternativa de conflictos

❖ **Principios pedagógicos** de la educación para la paz.

- No-violencia,
- Cotidianidad,
- diálogo,
- disenso
- Criticidad,
- respeto a la diversidad,
- participación y
- libertad.

❖ **Valores, actitudes** y educación para la paz.

- Respeto
- Justicia
- Equidad
- Solidaridad
- Coherencia
- Honestidad
- Sinceridad
- Verdad
- Confianza
- Amistad
- Tolerancia
- Cooperación

Finalmente, la educación para la paz no es sólo un tema escolar, es fundamentalmente un tema social. Debe ser un movimiento nacional donde la escuela, la familia, los medios de comunicación, las entidades religiosas, las organizaciones gremiales y las agrupaciones políticas participen e impulsen iniciativas de educación formal y no formal que posibiliten la apropiación y empoderamiento de actitudes sustentadas en la dignidad, la verdad, la justicia, la equidad y la solidaridad.

2.5.3 PEDAGOGÍA Y RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

El proceso de transformaciones que experimenta la sociedad guatemalteca, plantea desafíos a la educación y por lo tanto a la pedagogía como ciencia que se ocupa de su estudio sistemático. Este proceso implica que las entidades educativas (Facultades, Escuelas e Institutos) realicen la revisión crítica de las prácticas institucionales y personales, a fin de perfilar la incidencia de la pedagogía en el nuevo marco social y político del país.

Estudiar sistemáticamente la educación es analizar sus fundamentos, problemas y desafíos, es conocer los factores que intervienen en el proceso, es reflexionar sobre los sujetos educativos, es cuestionar el contenido político de la metodología, es conocer las líneas evolutivas, es tener conciencia crítica de sus implicaciones políticas y finalmente es conocer sus potencialidades y consecuentemente valorarla como factor de transformación. De este modo, y como bien expresa el pedagogo Carlos Aldana, “La pedagogía constituye el cuerpo

o estructura coherente de conocimientos y prácticas científicas que describen, regulan y transforman el hecho educativo en una sociedad determinada”.⁶⁴

Para que la ciencia pedagógica conserve y/o fortalezca los niveles de incidencia social es preciso revisar permanentemente la articulación texto-contexto, pues sólo así el proceso educativo responderá a las preocupaciones sociopolíticas y no restringidamente a las preocupaciones sobre la dirección del aprendizaje. Si en este momento Guatemala plantea la construcción de la paz, como prioridad uno, entonces es necesario que pedagogos y pedagogas participen activamente en la definición del rol de la educación en el marco de la paz, lo cual implica hacer la revisión crítica sobre los factores que alejan la posibilidad de la paz, reflexionar sobre la violencia como método de dominación, y obviamente replantear su actitud frente al conflicto.

Replantear la actitud frente al conflicto, es empoderarse de la resolución pacífica y dialógica, es involucrarse en el estudio de la teoría de resolución alternativa de conflictos; sobre todo si se toma en cuenta que en las instituciones educativas frecuentemente se viven conflictos que involucran a estudiantes, docentes, padres de familia, autoridades educativas, y a menudo su particular dinámica de “resolución” conlleva divisionismo, sufrimiento y violencia.

No olvidemos que las expresiones de violencia y autoritarismo que se viven son un asunto de preocupación colectiva, y definitivamente son de mayor interés cuando estas manifestaciones se observan en instituciones educativas, ya que es justo allí donde se forman los profesionales en cuyos hombros descansará la responsabilidad histórica de aportar su capacidad pedagógica para la construcción de la paz. Cabe preguntarnos ¿De qué sirve el estudio de la naturaleza humana y las sociedades, si al no asumir positivamente la conflictividad siempre se transita por caminos de confusión y violencia? ¿Cuán útil puede ser la enseñanza del idioma español y la teoría de la comunicación, si no se desarrolla la capacidad de establecer una comunicación efectiva con las personas que nos rodean?

Un ejemplo de esta conflictividad lo encontramos en el libro Enredos, pleitos y problemas: En una escuela ha surgido un conflicto entre el profesorado, el grupo acusa a tres profesores de no cumplir con su trabajo, y que como consecuencia los demás tienen demasiado que hacer. Cuando se intentó hablar con los sindicatos, no quisieron escuchar y todos se enojaron. La

⁶⁴ ALDANA MENDOZA, Carlos. **Desafíos pedagógicos de la paz**. Guatemala, Edit. Universitaria/ODHAG, 1995, p 7.

comunicación se ha roto, ya que han pasado algún tiempo sin hablarse, y mientras tanto la calidad de la educación y el ambiente en la escuela se han visto afectados.⁶⁵ El autor señala que al mediar en este asunto, mínimamente será necesario concretar la lista de tareas necesarias para el buen funcionamiento de la escuela, tener clara la idea que cada docente tiene respecto a su tarea y responsabilidades y cuidar que el acuerdo detalle tareas y compromisos.

Cuando los conflictos se dan entre docentes, es frecuente observar que los involucrados y quienes les rodean prefieren hacer caso omiso de la existencia del conflicto y en el peor de los casos las partes entran en una etapa de enfrentamientos; y cuando se dan entre docentes y estudiantado, la enseñanza más recurrente es la imposición de decisiones; esta actitud no sólo ha prolongado los conflictos, sino que tampoco ha permitido educarse y educar para la resolución alternativa.

Si al conflicto no se le da una salida dialogada, que beneficie equitativamente a las partes involucradas, entrará en la etapa de escalada que lo hará cada vez más complicado y pedagógicamente negativo, pues es precisamente a expensas de estas experiencias donde el estudiantado recibe las enseñanzas sobre la forma de abordarlos y resolverlos. Es sabido que en el campo de la educación el discurso tiene un cierto grado de incidencia, pero en definitiva es superior la influencia de las actitudes que se observan y el ejercicio concreto de la experiencia; al respecto la cultura popular guatemalteca expresa: “las palabras enseñan pero el ejemplo arrastra”.

De manera que, facilitar procesos para la resolución alternativa de conflictos implica empoderarse de su significación y su ubicación en el contexto de la cultura de paz, y saber que no es un asunto que deba relegarse a la transmisión de elementos teóricos, sino que fundamentalmente es necesario aplicarlos cotidianamente para la resolución de las incompatibilidades que se viven. Desde esta perspectiva la educación es un proceso de acción–reflexión–praxis, de esta manera el ser humano actúa sobre el mundo para transformarlo y transformarse.

“En el quehacer educativo, la resolución pacífica de conflictos es un requisito fundamental. Cada día entre estudiantes, profesores e integrantes de la comunidad educativa se enfrentan

⁶⁵ LEDERACH, Juan Pablo. **Enredos, pleitos y problemas**. Colombia, CLARA-SEMILLA, 1992, p 88.

a conflictos de distintas características: conflictos entre pares debido generalmente a injusticias o abusos por una de las partes, conflictos por situaciones emergentes y desconocidas en donde se presentan, a modo de solución, varias alternativas (que no siempre apuntan a la solución efectiva de esa nueva situación), conflictos porque alguna de las personas o grupos de personas que forman la comunidad educativa no han acatado la normativa vigente, entre otros.”⁶⁶

Hacer pedagogía de la paz es partir de la realidad del conflicto, por lo que al presentarse una incompatibilidad él o la docente tiene una importante oportunidad para ejercer como pedagogo(a) de la cultura de paz. Al constituirse en propiciador de paz, ante el conflicto el o la docente buscará que las partes involucradas valoren y asuman una actitud dialógica a fin de que expongan sus razones pero que también escuchen las argumentaciones de la otra parte; así mismo orientará para que los involucrados tomen conciencia de que la situación tiene muchos matices, que es compleja; y que para ser justos probablemente no sea suficiente o admisible la solución única por lo que el acuerdo que adopten debe guardar el equilibrio que atienda los planteamientos o argumentaciones de las partes involucradas. “Si el maestro deja que el conflicto evolucione hacia la confrontación, la violencia física y el dominio de la fuerza bruta, los alumnos sacarán una lección muy clara: los conflictos se dirimen por la fuerza”.⁶⁷

En el contexto de la pedagogía de la paz el docente se convierte en facilitador de procesos interactivos, haciendo énfasis en la capacidad y experiencia del estudiantado para analizar causas y consecuencias de los conflictos, a la vez que incentiva la formulación de soluciones y compromisos individuales y colectivos.

Es decir que su metodología es fundamentalmente participativa, interactiva, intergrupala, vivencial y multidireccional. De manera que a través del desarrollo de las capacidades intelectivas y la conciencia colectiva, como productos del proceso, sea posible la participación activa en la transformación de la realidad. “La costumbre arraigada en el ámbito

⁶⁶ OFICINA DE DERECHOS HUMANOS DEL ARZOBISPADO, **Transformación de conflictos en la escuela, la familia y la comunidad** (Módulo IV), Guatemala, ODHAG, 2000, p 244.

⁶⁷ **Enciclopedia general de la educación** –Tomo III- España, Océano, p 1570.

escolar que los adultos “le resolverían” los conflictos a los niños y niñas desvaloriza sus capacidades de convivencia democrática”.⁶⁸

Hacer pedagogía de la paz, es hacer pedagogía para la no-violencia. De manera que las instituciones educativas dan a los conflictos el tratamiento pacífico y dialógico, y no simplemente gestionan o administran el conflicto; en función de esto se plantean las siguientes sugerencias pedagógicas:

- Favorecer un ambiente de diálogo e irrestricta libertad de expresión, donde efectivamente se escuchen y respeten las ideas de cada persona.
- Hacer de los conflictos una experiencia pedagógica positiva, es decir favorecer los espacios y condiciones para su análisis y resolución dialogada.
- Acompañar el proceso de generación de propuestas, y promover la reflexión sobre la pertinencia, consecuencias y beneficios.
- Desarrollar procesos para el análisis de los conflictos divulgados en los medios de comunicación social. Aprovechándolos para reflexionar sobre no-violencia y derechos humanos.
- Una metodología participativa, donde predomine el espíritu de grupo y la cooperación sobre el individualismo y la competencia.
- Desarrollo de la conciencia crítica, como fundamento para la transformación, lo cual implica análisis estructural, coyuntural e indicativo de la realidad a niveles macro, meso y micro.

⁶⁸ OFICINA DE DERECHOS HUMANOS DEL ARZOBISPADO. **Transformación de conflictos en la escuela, la familia y la comunidad** (Módulo IV), Guatemala, ODHAG, 2000, p 247.

2.5.3.1 Educándonos para dialogar

La resolución alternativa de conflictos esta sustentada en la posibilidad y capacidad de dialogar, por lo que la mejor manera de educar para la resolución alternativa es precisamente cuando el diálogo es ejercicio cotidiano; y aunque sea difícil admitirlo es innegable que en Guatemala hace falta aprender a construir diálogo. No hay que olvidar que los procesos de postguerra arrastran inercias culturales respecto a las formas de resolver los conflictos, que se reflejan en la dificultad o impedimento de dialogar. Como ejemplo de esto vemos que en una discusión, es frecuente que se recurra a la descalificación de la persona y no al análisis de las ideas que plantea y que cuando nos sentimos afectados reaccionemos agresivamente, aún a riesgo de terminar con el diálogo.

A continuación algunas expresiones que favorecen la construcción del diálogo, por lo que es importante instalarlas en la cotidianidad de la escuela, la familia, las instituciones; las mismas son tomadas del ejercicio democrático vivido en el contexto del Diplomado “Poder y Cultura de paz” desarrollado por el equipo de facilitación de la Asociación Centro para el Desarrollo –CEDES-. En nuestro medio es común escuchar expresiones que no precisamente favorecen el diálogo, sino que muy por el contrario lo entorpecen.

INTENCIONALIDAD	EXPRESIÓN
♦ <i>Buscando el diálogo:</i>	“Respecto a lo que dijo Javier tengo la siguiente discrepancia”.
♦ <i>Buscando abolir la agresividad:</i>	“Lo que expondré no es en contra de Diego, sino con relación a su comentario”.
♦ <i>Buscando la valoración del proceso colectivo:</i>	“La intención de mi aporte es contribuir a la construcción colectiva de lo que estamos haciendo”
♦ <i>Buscando la deconstrucción de las actitudes de superioridad:</i>	“Lo que voy a expresar es sencillamente una opinión, no es una verdad absoluta que tenga que ser aceptada por todas las personas”.

◆ Favoreciendo la valoración:	“Todas las opiniones son valiosas, escuchémoslas con atención”.
◆ Reconociendo el valor de la diversidad:	“Mi opinión es distinta a la de Dinora, pero no necesariamente es mejor”.
◆ Buscando realimentación:	“No estoy seguro de lo que voy a decir, pero me parece oportuno compartirlo con ustedes”.
◆ Buscando deconstruir la competencia:	“No pretendo ganar esta discusión, sólo quiero aportar mi punto de vista”.
◆ Buscando comunicación positiva:	“Antes de interpretar erróneamente el comentario de Pablo prefiero preguntarle para ver si entendí lo que dijo”.
◆ Buscando claridad:	“No estoy seguro de haber entendido lo que dijo Belén, podrías plantearlo de nuevo”.
◆ Buscando deconstruir la violencia desde la honestidad:	“Debo reconocer que la opinión de Luis me molesto, pero trataré de exponer mi opinión sin intención de agredir a ninguna persona”.
◆ Buscando contener el proceso de agresividad:	“Estoy muy molesto, es posible que lo que tengo que decir no lo haga de la mejor forma, desde ya pido disculpas y les ruego tomen en cuenta sólo el contenido”.

2.5.3.2 Ejes básicos de la educación en el conflicto

- a. **Vida cotidiana:** Ningún conflicto es menos importante que otro, y desde la perspectiva pedagógica toda situación de conflicto es una oportunidad para educar y educarse en la resolución alternativa.

- b. **Conocimiento y apropiación:** La educación en y para la resolución alternativa del conflicto plantea el imperativo de conocer, valorar y aplicar los métodos alternativos para arribar a soluciones integradas y dignas que satisfagan las particulares necesidades, intereses y/o puntos de vista.
- c. **Cultura democrática:** La actitud dialógica y democrática incentiva y fortalece el proceso de devolución y valoración de la palabra hablada como recurso fundamental para resolver alternativamente las incompatibilidades.
- d. **Efectividad del diálogo:** Educar para el diálogo es desarrollar la capacidad humana de saber comunicar y saber escuchar; e implica legitimarlo a través de su efectividad, nada de lo que se diga debe caer en “saco roto”.
- e. **Abolir la gestión y administración del conflicto:** Estas formas de intervenir en el conflicto únicamente lo inhiben, lo reprimen, lo ocultan y lo invisibilizan pero en ningún momento lo resuelven; por lo que tarde o temprano entrará en una nueva escalada y agudización.
- f. **Educación para la diversidad:** La posibilidad de entrar en procesos de resolución alternativa de conflictos descansa en nuestra capacidad de sabernos y valorarnos como seres dignos y diferentes capaces de alcanzar puntos de convergencia y cooperación. En la familia, la escuela, la sociedad es posible la construcción de la felicidad y la convivencia en la medida que dejamos de luchar y esforzarnos porque la otra persona sea igual a nosotros.

Tercera parte
MARCO METODOLÓGICO

3.1 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Objetivo general

Establecer si la actitud que asumen profesores y profesoras frente al conflicto con compañeros, compañeras y estudiantes favorece la resolución dialógica y democrática del conflicto o posibilita el autoritarismo y la confrontación o la evasión e indiferencia, y determinar el grado de formación/capacitación que el personal docente posee para tratarla alternativamente la conflictividad.

3.1.2 Objetivos específicos

- a. Establecer cuál es la actitud docente frente al conflicto con compañeros, compañeras y estudiantes.
- b. Determinar si el personal docente posee formación/capacitación sobre resolución alternativa de conflictos.
- c. Diagnosticar y registrar la conflictividad institucional.

3.2 VARIABLE

3.2.1 Actitud frente al conflicto

Se refiere a las distintas reacciones que pueden observarse frente a un conflicto, según sea la actitud así será también la posibilidad de resolverlo pacíficamente o bien experimentará una escalada, y en el peor de los casos lo inhibe temporalmente.

3.3 INDICADORES

3.3.1 Actitud dialógica y democrática

Se refiere a la capacidad y posibilidad de dialogar franca y ampliamente, seguros de que es posible plantear las incompatibilidades y puntos de vista sin temor a que se genere confrontación o represión. El diálogo y la participación democrática son condición fundamental e ineludible en la práctica de los métodos alternativos de resolución de conflictos.

3.3.2 Actitud autoritaria y confrontativa

Es la actitud que se asume cuando las incompatibilidades se tratan mediante la toma de decisiones unilaterales y violentas rechazando abiertamente toda posibilidad de diálogo y de solución democrática. Es propia de la gestión del conflicto y deriva en la agudización o en la inhibición temporal pero bajo ninguna circunstancia en su resolución dialógica, al asumirla lo que se está reiterando es el tema de la violencia como mecanismo de solución a la conflictividad, en detrimento del diálogo y la negociación.

3.3.3 Actitud evasiva e indiferente

Es la actitud que pretende ignorar la existencia de un conflicto, le resta importancia o simplemente espera que el tiempo se encargue de borrarlo con la intencionalidad de que no se haga más grande o simplemente para tratar de llevar bien las cosas, es la actitud que se asume cuando el propósito es administrar la incompatibilidad pero no precisamente resolverla, por lo que el conflicto es un detonante que en cualquier momento estallará. Promueve la indiferencia y termina por socavar la posibilidad de alcanzar la realización de proyectos comunes que requieren el previo abordaje de la problemática.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población institucional

La población meta de la presente investigación la constituyen los directores, directoras, docentes y estudiantes de 5to grado de las seis escuelas e institutos oficiales de educación primaria urbana situadas en ciudad Guatemala. La razón por la que la investigación se realizó en escuelas e institutos normales es justamente la validez e importancia que el tema debiera tener para las instituciones cuya misión es formar profesionales que en un futuro cercano tendrán la posibilidad de incidir positivamente en la formación de las nuevas generaciones.

3.4.2 Muestra profesional

3.4.2.1 Directores/Directoras

La administración moderna plantea que directores y directoras no sólo son dirigentes institucionales dotados de autoridad formal, sino que fundamentalmente debieran ser líderes capaces de incidir política y pedagógicamente en la dinámica de las instituciones que presiden. Por esta razón, la presente investigación consideró importante recolectar la experiencia y conocimiento que poseen respecto a la conflictividad que se vive en las instituciones educativas.

3.4.2.2. Docentes

De conformidad con lo expresado, la presente investigación buscó establecer el diagnóstico de conflictividad y los mecanismos de resolución que actualmente se aplican en las escuelas e institutos normales de educación primaria, por lo que la percepción y opinión del personal docente es absolutamente necesaria. La estructura piramidal (verticalista) que generalmente priva en las instituciones educativas sitúa a los docentes en un espacio de privilegio, bien sea como protagonistas de conflicto o como generadores de resolución alternativa.

3.4.3 Muestra estudiantil

En una investigación de conflictividad en instituciones educativas es de suma importancia la opinión del estudiantado, primero porque el sector estudiantil es sujeto del proceso formativo diseñado y ejecutado conforme al currículum de cada una de las entidades y segundo porque frecuentemente su ubicación en la estructura político-administrativa de la institución lo sitúa como potencial víctima de la imposición unilateral de decisiones. La experiencia de resolución violenta o de resolución pacífica entra en un proceso de aprendizaje cultural que se traduce en actitudes concretas al resolver conflictos que presentan entre estudiantes o con los docentes.

3.3.3.1. Instituciones a las que se solicitó cooperación

- a. Instituto Normal Mixto Rafael Aqueche (J. Matutina)
Director: Juan Francisco Cruz
Población docente: **46** Muestra: **28** (60.86%)
Población estudiantil de 5to. MEPU: **28** Muestra: **26** (92.85%)

- b. Instituto Normal Mixto Rafael Aqueche (J. Vespertina)
Director: Julio Arnoldo Roldán Martínez
Población docente: **32** Muestra: **24** (75%)
Población estudiantil de 5to. MEPU: **50** Muestra: **27** (54%)

- c. Escuela Normal Central para Varones
Director: Arnulfo Batén Raymundo
Población docente: **43** Muestra: **29** (67%)
Población estudiantil de 5to. MEPU: **53** Muestra: **48** (90.56%)

- d. Instituto Normal para Señoritas Centro América (J. Vespertina)
Director: Fernando Ruano Marroquín
Población estudiantil de 5to. MEPU: **140** Muestra: **37** (26.42%)

- e. Instituto Normal Central para Señoritas Belén
Directora: María Elisa Valladares

- f. Instituto Normal para Señoritas Centro América (J. Matutina)

3.4.5 Instituciones que proveyeron información

	Entrevista en profundidad con directores y directoras	Diálogo focal con Docentes	Diálogo focal con estudiantes
a Instituto Normal Mixto Rafael Aqueche (JM)	1	28	26
b Instituto Normal Mixto Rafael Aqueche (JV)	1	24	27
c Escuela Normal Central para Varones	1	29	48
d Instituto Normal para Señoritas Centro América (JV)	1		37
e Instituto Normal Central para Señoritas Belén	1		
f Instituto Normal para Señoritas Centro América (JM)			
Totales	5 (83.33% de 6 Directores/as)	81 (66.94% de 121 Docentes)	138 (50.92% de 271 Estudiantes de 5to. magisterio)

*La investigación se realizó con la participación de cuatro directores, una directora, tres grupos de docentes y cuatro de estudiantes, para un total de doscientas veinticuatro personas.

3.5. DEFINICIÓN DE INSTRUMENTOS PARA LA INVESTIGACIÓN

El estudio de la realidad, enfocada en el presente trabajo, se realiza mediante el recurso de estrategias cualitativas de investigación social, particularmente caracterizadas por su naturaleza interactiva y dialógica. Ambas técnicas tienen como base el hecho de que toda persona y grupo social posee un estilo natural de conversación que ha desarrollado para socializar ideas y sentimientos, de manera que en investigación social es un imperativo metodológico no ignorar esa capacidad humana. Para nadie es un secreto que una conversación en los pasillos, en los corredores, e incluso en las aceras de calles y avenidas, es siempre, una oportunidad para conocer puntos de vista; tan es así, que suele ser el recurso más utilizado para la incidencia política. Previo a su definición, es pertinente manifestar que las formulaciones conceptuales expresadas aquí, son especialmente tomadas de Miguel Valles (Técnicas cualitativas de investigación social) y en términos generales de la experiencia personal.

3.5.1 Entrevista en profundidad

La entrevista en profundidad es una técnica cualitativa de investigación social, sustentada en la capacidad de diálogo y actitud analítica e incisiva del investigador; su propósito es indagar sobre el conocimiento teórico y cotidianidad de un tema en particular; se busca que a través de la conversación sostenida, el entrevistador logre incentivar la revelación de datos y experiencias. En el marco de la presente investigación, la técnica es utilizada con el propósito de explorar la percepción que directores y directoras poseen sobre la conflictividad y el tratamiento que recibe en las instituciones que presiden.

La diferencia entre la conversación natural y la entrevista en profundidad (conversación profesional) es que esta conserva un punto de referencia constante, que focaliza y retoma cuantas veces sea necesario. La conversación natural se desarrolla espontáneamente y no dispone de un formato o guía, en tanto que la entrevista en profundidad es generalmente producto de una concertación o al menos de una previa planificación y supone la existencia de un guión temático que orienta la conversación, de manera que cuando aparecen variaciones en las respuestas estas puedan atribuirse a diferencias reales y no al instrumento.

Al momento de realizar la entrevista en profundidad es importante tratar de que las respuestas sean espontáneas o libres, en vez de forzadas o inducidas; así mismo debe tenerse la certeza de que la persona entrevistada conoce el tema o la experiencia que se pretende explorar.

3.5.1.1 Reflexión a posteriori

La principal riqueza de la entrevista en profundidad, como técnica de investigación cualitativa, es justamente el encuentro personal con los sujetos de opinión. Las limitaciones experimentadas en su aplicación se relacionan directamente con la disponibilidad de tiempo y con la existencia de un espacio físico apropiado que incentive el diálogo fluido.

Respecto a su extensión, sucede que los directivos de instituciones educativas son personas que mantienen intensa actividad que les impide disponer de mucho tiempo para la realización de una entrevista, por lo que fue necesario entrar en la primera negociación. Ciertamente no existen parámetros para la realización de una entrevista en profundidad, pues la extensión de la misma la determina la naturaleza temática, la capacidad dialógica del entrevistado y la actitud incisiva y pertinente del entrevistador.

Debe tenerse presente que la técnica permite alcanzar mejores resultados si previamente se ha logrado instalar una relación de cordialidad con el interlocutor y esto requiere que no se entre directamente a la temática sino que primeramente se “rompa el hielo”, es decir hacer uso de algunos minutos para “la entrada” puesto que de eso dependerá lo cómodo que se sienta el entrevistado y en el desarrollo de la entrevista en profundidad habrá que considerar el tiempo que se invierte en comentarios y hasta anécdotas tangenciales. Por lo tanto, si hay limitaciones de tiempo lo mejor es reprogramarla o transitar por la columna vertebral de la entrevista sin que ello signifique llegar a realizar una encuesta disfrazada de entrevista, porque le estaría robando la riqueza de la interacción y la profundidad de la información.

Frente a la imposibilidad de no lograr escribir todo lo que la persona entrevistada aporta y cuidando de no perder la necesaria armonía a lo largo del diálogo, se solicitó a Directores y Directoras su autorización para utilizar grabadora; de manera que (al estilo periodístico) la libreta de notas únicamente se utilizó para escribir palabras claves que facilitarían el proceso de transcripción. Es innegable que el uso de este recurso tecnológico, puede ejercer cierta

modificación es las respuestas ya que hay personas que se inhiben; pero en todo caso es la alternativa menos perjudicial cuando al entrevistador no le es posible acudir al apoyo humano. Lo que si debe quedar claro es que sólo podrá utilizarse previa autorización de la persona entrevistada, su uso clandestino es inequívocamente una expresión de falta de ética.

3.5.2 Grupos de discusión

Al igual que la entrevista en profundidad, los grupos de discusión se inscriben en el marco de la metodología de investigación cualitativa cuyo objetivo central es explorar por medio de la socialización y discusión de ideas la percepción que se tiene respecto a un tema en particular. Es una construcción interactiva que se desarrolla en torno a temas, reacciones y argumentaciones; y que por lo tanto plantea el imperativo de que el interlocutor sea esencialmente un facilitador del diálogo que tenga la habilidad de provocar la participación libre. Se trata entonces de desarrollar una conversación donde la opinión de todas las personas es tomada en cuenta, como importante expresión de la realidad que se investiga.

Para efectos de la investigación la técnica de grupos de discusión se implementó con colectivos cuya característica común es el contacto cotidiano con la temática específica, y que además conforman un bloque sectorial o gremial; es así como la técnica fue desarrollada con grupos docentes y estudiantiles.

3.5.2.1 Reflexión a posteriori

Idealmente la técnica del grupos de discusión, como técnica de investigación interactiva, requiere de la participación de dos interlocutores; uno que facilita el proceso de diálogo y otro que registra cuidadosamente los aportes y expresiones del grupo. Ante la imposibilidad de hacerlo de esta manera, debido a que el trabajo de tesis es una empresa de carácter individual, se implementó la variante de los papelones donde se dejan plasmadas las reacciones de grupo teniendo el cuidado de hacerla tan inmediatamente como sea posible y evitar al máximo toda interrupción que pudiera inhibir la intervención de las personas participantes en el diálogo.

La disposición de realizar los grupos de discusión en colectivos separados de docentes y estudiantes, permitió la recolección de la información desde posiciones distintas pero que reflejan cierto grado de convergencia en la identificación de la conflictividad y del tratamiento que se le da y de alguna manera propició mejor clima para la expresión. En la dinámica del ejercicio del poder aún se observan rígidos esquemas de verticalidad que evidentemente inhiben la participación del estudiantado, a lo largo de la investigación se observó que el estudiantado no expresaba su opinión ante la ocasional presencia de alguno de los docentes.

De conformidad con lo observado, la metodología de los grupos de discusión resultó apropiada al tema de investigación y especialmente cuando se trabajó con colectivos docentes. Pareciera que al estudiantado no le es familiar una metodología donde se construyen participativamente las experiencias, esto puede ser reflejo de que en las instituciones se priorizan las metodologías directivas y magistrales.

La metodología es particularmente importante en el campo de la investigación educativa, pues además de permitir la recolección de información los mismos grupos van planteando en el proceso sus inquietudes sobre la temática que se explora; de esta manera la técnica hace alianza con el conversatorio pedagógico; es decir que en el ejercicio metodológico se va obteniendo información sobre la conflictividad en la escuela pero también se socializan aspectos teóricos de la resolución de conflictos.

Para concluir con estas reflexiones, es oportuno mencionar que la técnica posibilitó a los grupos depositar "sobre la mesa" un tema que siempre ha estado presente pero que por lo complejo y difícil ha permanecido consciente o inconscientemente ignorado pero que afecta sustancialmente la dinámica de las instituciones educativas. Es decir que la metodología permitió llevar el tema de la conflictividad al estado de conciencia, pues se trata de una realidad colectiva que ha permanecido en el plano de la individualidad y por lo tanto sin tratamiento alguno, si la investigación se hubiese hecho a través de encuestas esto no habría sido posible pues cada persona que cooperara con la misma se quedaría con su particular percepción y esto en nada favorece los procesos para la deconstrucción de la conflictividad y la posible instalación de procesos formativos.

3.5.3 GUIÓN TEMÁTICO PARA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD Y GRUPOS DE DISCUSIÓN

01. Manifestaciones de conflictividad en la vida de las instituciones educativas.
02. Conflictos más frecuentes entre el personal docente.
03. Actitud que asumen los y las docentes frente al conflicto con sus colegas.
04. Factores de conflictividad entre docentes y estudiantes.
05. Actitud que asumen los y las docentes respecto al conflicto con estudiantes.
06. Reacción del estudiantado ante la actitud docente.
07. Tipo de conflictos que se producen entre estudiantes.
08. Tratamiento que el estudiantado da a los conflictos que se presentan con sus compañeros.
09. Intervención docente en los conflictos entre estudiantes.
10. Propósito de la intervención docente en los conflictos estudiantiles.
11. Capacitación/formación que el personal docente posee sobre resolución alternativa de conflictos.
12. La resolución alternativa de conflictos como parte del pensum de estudios.
13. Importancia de la resolución alternativa de conflictos en la formación docente.

Cuarta parte

MARCO INTERPRETATIVO

4.1. REGISTRO DE REACCIONES POR TEMA Y SUJETOS DE OPINIÓN

A continuación ordenadas por tema, las reacciones de los grupos participantes en la entrevista en profundidad y diálogo focal; las literales al final de cada reacción indican la procedencia institucional de las opiniones.

- a. Instituto Normal Mixto Rafael Aqueche, jornada matutina.
- b. Instituto Normal Mixto Rafael Aqueche, jornada vespertina.
- c. Escuela Normal Central para Varones.
- d. Instituto Normal para Señoritas Centro América, jornada vespertina.
- e. Instituto Normal Central para Señoritas Belén.



01. Manifestaciones de conflictividad en la vida de las instituciones educativas.

Directores / Directoras

- Los docentes dejan de ser un equipo de trabajo. a
- La conflictividad entre docentes es un mal ejemplo para el estudiantado. a
- Generalmente en insultos. b
- Dejando de hablarse. b
- Cuando se ignora o discrimina a quien está en desacuerdo. b
- Se pierden los objetivos institucionales, porque cada quien jala por su lado. e
- Hay apatía y poco compromiso con el bienestar y el prestigio del instituto. e
- Entre jornadas por el uso de las instalaciones. a, d
- Afectando la formación académica del alumnado. a, c
- En los intereses administrativos de la institución. b, c
- Cuando se desacredita al compañero. b, c

Docentes

- Criticando todo. a
- Apatía. a
- Con indiferencia. b
- Rebeldía. b

- Cuando hay reuniones privadas. c
- Cuando hablan a espaldas de las personas (chismes). c
- Las personas reaccionan insultando. a, c
- Agresividad y violencia. b, c

Estudiantes

- Empiezan las habladurías y chifletas. a
- En rencor y odio. c
- Insultos con malas palabras. a, c, d
- Peleas entre compañeros. a, c, d
- Las personas se dejan de hablar. b, c, d



02. Conflictos más frecuentes entre el personal docente.

Directores / Directoras

- Entre jornadas por el uso de las instalaciones. a
- Hay docentes que todo el tiempo tienen problemas con sus compañeros y nunca están de acuerdo con nada. a
- No les gusta que se les llame la atención y se les determine disciplina. a
- Por asuntos personales, es frecuente que una persona hable mal de otra y que alguien se encargue de regar las cosas. b
- Algunos no mantienen la responsabilidad de estar constantes en su trabajo. b
- Diferencias de criterio respecto a la disciplina. c
- No hay conflictos, es un centro educativo tranquilo y disciplinado. d
- Por el trabajo de las comisiones. d
- Con los calendarios de exámenes. d
- En el ámbito de relaciones interpersonales. e
- Deficientes relaciones sociales. a, b, e
- Hay quienes no cubren sus períodos conforme a lo programado y esto da lugar a disgustos. a, e
- Por rivalidad personal. b, c
- Entre los maestros también hay problemas de rivalidad profesional. b, e

Docentes

- A nadie le gusta que se metan con sus asuntos. a
- A nadie le gusta que le digan como debe hacer las cosas. a
- Deficientes relaciones sociales (la sangre de las personas no congenia). a
- Por discriminación. a
- Por la diferente opinión sobre la disciplina. b
- Diferencia en la escala de valores. b
- Conflictos por el poder (control de comisiones). c
- Cuando alguna persona quiere que todos hagan lo que piensa. c
- Prepotencia. c
- Intransigencia. c
- Egoísmo. c
- Chismes. c
- Rivalidad profesional. a, b
- Liderazgo. b, c

Estudiantes

- Irresponsabilidad. c
- Envidia. b, c
- Deficientes relaciones sociales (Entre ellos hay falta de comunicación, unión y comprensión). a, c, d
- Hay profesores que no respetan el período de otros. b, c, d
- Rivalidad profesional (Hay problemas por conocimientos, unos se esfuerzan más por dar bien su clase, unos están mejor preparados que otros, por la forma de trabajo, preparación académica, unos se creen más que otros). a, b, c, d



03. Actitud que asumen los y las docentes frente al conflicto con sus colegas.

Directores / Directoras

- Casi nunca se discuten las cosas. a
- Prefieren no agrandar los problemas y hacen como que no existieran. a
- Han habido casos donde para resolver una situación ha sido necesaria la intervención de las autoridades del Ministerio. a
- La reacción es agresiva, no con golpes pero si se responde de forma grosera. b
- Los docentes involucrados han llegado a solicitar la intervención de Junta Directiva. c

- El diálogo siempre está ausente. c
- Hemos aprendido a no llevar las cosas a nivel personal, hay diálogo, discusión, y debate pero cuidando de no herir. e
- Hay reglamentos que norman como tiene que ser el comportamiento. e
- Actitud confrontativa. a, c
- Los **no involucrados** prefieren no decir nada. a
- Los problemas entre profesores generalmente se consideran asuntos particulares y la gente prefiere no involucrarse. b
- Se comenta al interno de pequeños grupos, todos tienen una opinión pero nadie hace nada porque el problema se arregle. b
- Ignorar su existencia. c

Docentes

- Nunca están de acuerdo con nada. a
- Murmurar. b
- Siempre están a la defensiva (negativismo). a, c
- Venganza. b, c
- Manipulación. b, c
- Desprestigiar. b, c
- Los **no involucrados** actúan con indiferencia. a, b, c
- Algunos profesores son propositivos. c
- Cuchicheo. c

Estudiantes

- Los profesores que están en problemas no hacen nada. a
- Difamación, hay quienes divulgan con los alumnos los problemas que tienen. b
- Se desquitan con los alumnos. b
- No logran conversar. c
- Se observa alejamiento. c
- Los que están en el problema a veces hablan, pero siguen haciendo lo mismo, entonces no tiene sentido que hablen. d
- Se hacen los locos, no le ponen importancia, ignoran los problemas. d
- **Los no involucrados**, más bien hablan de ellos. a

- A veces si hablan con sus compañeros para que le busquen una solución. b
- Son indiferentes. a, b, c, d



04. Factores de conflictividad entre docentes y estudiantes.

Directores / Directoras

- Por la forma como algunos profesores tratan a los alumnos, hay maestros que mantienen una disciplina demasiado férrea. a
- Los que se producen por maltrato psicológico. a
- El deficiente proceso de evaluación. b
- En ocasiones por agresiones físicas. c
- Se han dado casos donde las jovencitas se quejan de que la mala relación con la maestra. e
- El autoritarismo de algunos profesores, su actitud es a mi no me vas a decir que hacer, yo soy el que mando. a, c
- La carga académica (la exigencia de los cursos). c, e

Docentes

- Hay maestros que no son disciplinados (responsables con su trabajo). a
- Porque existe la mentalidad de que yo soy el maestro usted el alumno. a
- Porque muchas veces no se es justo con la evaluación, se aplican parámetros que no toman en cuenta al alumno. a
- Hay conflictos porque todos los alumnos quieren ganar el grado. b
- Hay problemas por abuso de poder. c
- Resistencia a la autoridad (rebeldía a las normas). c
- Por falta de respeto. c
- Distancia generacional. a, b

Estudiantes

- Los profesores no aceptan ideas. a
- Dejan trabajos que no están de acuerdo con la carrera. a
- A veces surgen problemas por falta de profesionalismo. b
- Por las notas. b
- Discriminación. b

- Por abuso de autoridad, se creen perfectos y siempre quieren tener la razón. b
- Se dedican a gritar y a gritar sin resolver los problemas y toman decisiones que nos afectan sin tomarnos en cuenta. b
- Porque nos quitan puntos, no califican bien. d
- Dejan todo a última hora, al hablarles dicen que la tarea la haga quien quiera, pero sabemos que si no la hacemos nos quitan puntos. d
- Dan clases fuera del período que les corresponde (hay profesores que hasta los sábados, lo triste es que tenemos que aceptarlo porque nos interesan los puntos que nos quitan si no venimos). d
- Los profesores abusan de su autoridad (no hay libertad para expresarnos, organizarnos, se oponen a la celebración del aniversario). a, c
- Deficiente relación social (los maestros no dan confianza, falta comprensión y comunicación). a, c



05. Actitud que asumen los y las docentes respecto al conflicto con estudiantes.

Directores / Directoras

- No les ponen ninguna atención. a
- Hay profesores que no aceptan ninguna opinión de los alumnos sobre su trabajo y si la Dirección interviene se molestan y se hace más grande el problema. a
- Se han dado casos donde los profesores tratan de manipular al alumno y esto trae un problema porque algunos lo aceptan pero otros no. a
- Algunos si escuchan a los alumnos y tratan de resolverlas las dificultades. b
- Hay profesores que no aceptan los puntos de vista de los alumnos, los ignoran o simplemente los amenazan y reprimen. b
- Asumen una actitud intransigente y nisiquiera los escuchan. b
- La mayor parte no le ponen atención a estos asuntos, es decir que la actitud más frecuente es ignorar los problemas. c
- Algunos no aceptan las peticiones del alumnado. c
- Algunos buscan conciliar y aceptan con mayor facilidad las solicitudes. e

Docentes

- Algunos maestros que si dialogan con los alumnos y les dan consejos. a

- A los alumnos casi nunca se les pone atención, son tomados en cuenta hasta que las cosas se ponen feas. a
- Autoritarismo. a
- En las evaluaciones les quitan respuestas correctas. a
- Hay quienes si actúan con madurez, comprensión y autocontrol. b
- Se ve mucha indiferencia. b
- Toman represalias, levantan actas. c
- Se hace uso de la pedagogía del golpe. c
- Imposición. c
- Hay profesores que humillan y desvalorizan a los alumnos. c
- Sermón. d

Estudiantes

- Casi nunca comprenden la necesidad de los alumnos. a
- Son muy imperativos. a
- No muy adecuada, porque sin averiguar sobre lo que esta pasando amenazan con sancionar. b
- Primero se termina el año y los problemas no se resuelven. c
- Su actitud es de represión, nos amenazan, nos intimidan. c
- Bajan la zona y a veces anulan los exámenes. c
- Ninguna. d



06. Reacción del estudiantado ante la actitud docente.

Directores / Directoras

- En muchos casos deciden no decir nada. a
- Al no ser escuchados mejor buscan a los profesores Auxiliares para que intercedan. a
- En lo posible los estudiantes plantean las situaciones con los profesores, luego con los Auxiliares y por último la Dirección porque esa es la escala de resolución de problemas. b
- Debido a que la mayoría de los profesores no los escuchan, los estudiantes se ven en la necesidad de buscar a los profesores auxiliares y si creen necesario buscan la Dirección. c

- En el instituto lo más común es que acudan a las Auxiliares para que les apoyen si tienen algún problema o les ayude a resolver alguna situación que se presentó con alguno de los profesores. e

Docentes

- Cuando las cosas les afectan demasiado las hablan con los Auxiliares. a
- Es común que se queden callados. a
- Prefiere callar, no dice nada por temor a represalia en las notas. b
- Prefieren aguantar y no arriesgarse a ser reprimidos o a perder el grado porque los puedan llevar mal. c

Estudiantes

- Muchas veces preferimos callarnos para evitarnos problemas más serios. a
- Buscamos apoyo en los Auxiliares o en la Dirección. a
- Mejor ni decimos nada porque de nada nos sirve, más bien corremos el riesgo de que nos lleven mal. b
- Primero se trata de hablar pero no lo toman en cuenta. c
- Con enojo y violencia. c
- No nos queda otra, más que hacer las cosas y hacernos las locas. d



07. Tipo de conflictos que se producen entre estudiantes.

Directores / Directoras

- Problemas por diferencia de criterios. a
- Problemas de parejas o de tipo sentimental. a
- El graduando cree que lo sabe todo, que él manda y que maneja todo. a
- Por resentimiento, producto de la formación de necesidades en los hogares. b
- Agresiones físicas. c
- A consecuencia de insultos. c
- Por hacer usos de objetos sin haberlos prestado. c
- Rivalidad entre grupos. c, e

Docentes

- Agresión verbal. a

- Por machismo. b
- Problemas de liderazgo. c
- Por sobre vivencia. c
- Hemos tenidos problemas entre grupos (maras). a, b
- Se ven problemas de parejas. a, b
- Agresión física. a, c
- Por discriminación. b, c

Estudiantes

- Diferencias de criterio respecto a la preparación de los profesores. a
- Discriminación, hay maestros que tiene preferencias por otros grupos. a
- Por chismes. b
- Por chavas y por chavos. b
- Por bromas que se pasan. c
- Hay compañeros que les gusta poner apodos. c
- Porque se desaparecen las cosas. c
- Las relaciones sociales no son buenas. d
- Broncas (peleas) entre maras. a, b, d
- Envidia. a, d
- Diferencias de criterio (hay pelea por cualquier cosa). b, d



08. Tratamiento que el estudiantado da a los conflictos que se presentan con sus compañeros y/o compañeras.

Directores / Directoras

- Discuten. a
- No es común observar que dialoguen. b
- Los de básico reaccionan con violencia, pero los de diversificado tienen una forma distinta de afrontarlos, discuten o simplemente no les hacen caso. c
- Hay amenazas. d
- Es común que se escuchen insultos (agresiones verbales). a, b
- Lo más común es que se dejen de hablar. a, e
- Para no agrandar el problema prefieren no hacerle caso. b, c
- En ocasiones han llegado a los golpes (agresiones físicas). a, b, c, e

Docentes

- A través de insultos. a
- Amenazas (intimidaciones). a, b
- Los más callados prefieren no hacerles caso (ignorarlos). a, b, c
- Con golpes (peleas). a, b, c

Estudiantes

- Se ven compañeros que insultan mucho (agresiones verbales). a
- Muchas veces si discutimos. a
- Con enojo y violencia. b
- Hay compañeros que se arreglan solos. c
- Todo lo quieren arreglar con golpes. a, c, d
- Preferimos no decir nada (no haciendo caso). b, c, d



09. Intervención docentes en los conflictos entre estudiantes.

Directores / Directoras

- Si intervenimos. a, b, c, e
- El mecanismo más frecuente es a través de los auxiliares, la subdirección y en casos extremos la dirección. a
- Al presentarse un problema los profesores lo informan a los auxiliares para que vean si se ha incurrido en falta y hacer el reporte. b
- La mayor parte de casos son resueltos por los auxiliares, en ocasiones interviene la dirección. c
- Los auxiliares le llevan a cada estudiante una ficha donde se registran todos los problemas en los que está involucrado. c
- Si observamos algo tenemos la obligación de informar y platicarlo con la auxiliar. d
- Se hace a través de ciertos pasos disciplinarios que pueden llegar a la suspensión y en casos extremos a la expulsión. b, c

Docentes

- Los profesores auxiliares son los encargados. a
- Se observa mucha indiferencia. b

- No intervenimos porque como resolver otros problemas si no hemos podido con los nuestros. c

Estudiantes

- No hacen nada. a
- Si intervienen. b
- Los auxiliares llevan su control para efectos del bono. c
- La Dirección interviene sólo cuando hay situaciones muy fuertes. c



10. Propósito de la intervención docente en los conflictos estudiantiles.

Directores / Directoras

- Lo que se busca es mantener orden y evitar confrontaciones. a
- Para mantener la disciplina lo primero es aplicar el reglamento, todo el alumnado está consciente de que hay reglas que debe observar. b
- Para hacer el reporte si el estudiante ha incurrido en falta. b
- Para que el instituto no repita lo de los años anteriores. b
- Lo que tratamos es aplicar el reglamento. d
- Tenemos obligación de informar para que se decida conforme al reglamento. c
- Somos un equipo y tenemos obligación de velar por el prestigio del instituto. d

Docentes

- Se hace el reporte para que la dirección tome cartas en el asunto. a
- No podemos permitir que el Instituto vuelva a vivir las cosas feas que se vieron hace algunos años. a
- A veces los profesores dan orientación e intentan mediar. b
- Hay quienes intervienen para manipular la situación. b
- Algunos profesores platican con los alumnos y siguen de cerca el caso. c

Estudiantes

- Algunos actúan como verdugos, regañan y amenazan que si hacemos problemas nos vamos del Instituto. a
- Intervienen por autoridad, aunque a veces abusan. b

- Lo hacen para evitar que sé de algo peor. b
- Sancionan, regañan o simplemente nos reportan. c
- Para que no sigamos en el lío. d



11. Capacitación/formación que el personal docente posee sobre RACs.

Directores / Directoras

- Se han tomado algunos temas pero no con la amplitud que se necesita. Hemos tenido algunas platicas sobre valores y educación cívica, pero necesitamos algo más concreto. a
- No precisamente, pero manejan algo de educación cívica y valores, de alguna manera esto ha dado ese tipo de formación y ayuda a resolver problemas. b
- Los docentes no participan de ningún programa de capacitación. c
- No ha sido posible realizar ningún estudio sobre esta temática. d
- No sistemáticamente como quisiéramos, hace dos años tuvimos oportunidad de que nos dieran una capacitación y dentro de la temática presentaron algo sobre resolución de conflictos. e

Docentes

- No, no hemos tenido la oportunidad de tratar este tema. a
- No. b
- No, esta es la primera vez que nos reunimos para hablar de este tema. c

Estudiantes

- No hemos sabido, si así fuera ellos lograrían resolver sus problemas. a
- Pues no se mira. b
- Nunca hemos sabido que los profesores reciban algún curso sobre esto. c
- No, porque sino las auxiliares o ellos nos lo habrían dicho. d



12. La resolución alternativa de conflictos como parte del pensum de estudios.

Directores / Directoras

- Oficialmente no es parte de ningún curso; aunque algunos profesores si trabajan el tema de la comunicación y de las relaciones humanas. a

- Puede ser que algunos profesores traten algunas cosas, pero no existe un curso completo de resolución de conflictos. b
- No, no está incluida en ningún curso. c
- Hay asignaturas propicias para tratar el tema, habría que analizar que tanto los docentes utilizan el espacio para hacerlo. d
- No, no es parte de ningún curso. e

Docentes

- No, aunque en algunos cursos se abordan temas que tiene que ver con la comunicación y la psicología. a
- No. b
- No, ninguno lo trata de forma sistemática. c

Estudiantes

- No precisamente, pero si hablan algunas cosas en didáctica de idioma y psicología. a
- No, ningún profesor nos ha hablado de esto. b, c, d



13. Importancia de la resolución alternativa de conflictos en la formación docente.

Directores / Directoras

- La importancia que tiene es que si los adultos vivimos en eterno conflicto, cómo queremos enseñarle a los jóvenes a resolverlos. No hemos madurado lo necesario para entender que ya no somos los adolescentes rebeldes, que tenemos ante nosotros un gran reto y una gran responsabilidad. a
- Es importantísimo que los docentes conozcan como resolver conflictos, para evitar ese choque que lamentablemente se ha dado, a veces se dan hasta por rivalidad profesional o por cosas que no tienen mayor importancia, pero que sin embargo generan conflicto. a
- Que el instituto sé de a conocer con actitudes positivas, que podamos convivir con toda la gente. Esto es parte importante para el buen manejo de una institución, es decir para que entendamos que no venimos a pelear sino a dialogar, a entendernos y a comprendernos para que todo realmente camine bien. a

- Nos daría las herramientas básicas para aprender a aceptar los errores, para aprender a negociar y algo muy importante para aceptar la opinión del contrario, que aunque uno no este de acuerdo aprender a respetarlo. b
- Talvez así aprenderemos como tratar nuestros asuntos, es decir que podamos resolverlos internamente para que no sea necesaria la intervención externa. c
- A todo nivel es importante, con lo docentes, con las alumnas, con los padres de familia. El guatemalteco ha sido creado en una sociedad autoritaria y por lo tanto no esta acostumbrado a una resolución dialogada, hemos vivido el derecho de la fuerza y no la fuerza del derecho. d
- El tema es importante para toda la sociedad, pero en el caso de los maestros es mucho mas necesario y urgente, ya que tenemos la responsabilidad de enseñar que las diferencias no necesariamente se resuelven con golpes o agresiones verbales. e

Docentes

- Es posible alcanzar armonía entre nosotros, las cosas van a caminar mejor. a
- Es una respuesta inteligente y humana al conflicto. b
- Es la puerta de entrada para ir saliendo de la cultura de violencia. b
- Formar a los docentes, permite que el maestro sea un multiplicador. b
- Si aprendemos a resolver nuestros conflictos podremos cumplir de mejor forma los objetivos. a
- Ayuda a mejorar el nivel emocional de docentes y estudiantes, por lo que mejora el nivel académico. c
- Los estudiantes pueden ser entes activos en la solución de los conflictos. c

Estudiantes

- Puede ayudarnos a no cometer los mismos errores y mejorar nuestra comunicación. a
- Aprender a no tomar decisiones muy apresuradas. b
- Aprender a razonar para no llegar a consecuencias graves. b
- Al estudiar detenidamente la resolución de conflictos podemos aprender a solucionarlos sin pelearnos. c
- Si en verdad se nos enseñaran a resolver los problemas seria muy bueno, pero los profesores también deben recibir las clases. d

4.2. TABLAS PARA LA OBSERVACIÓN DE REACCIONES

Mediante la utilización de literales, las tablas permiten visualizar las veces que un indicador fue citado por los sujetos de opinión e identificar el grupo y la institución a la que pertenecen.

- a. Instituto Normal Mixto Rafael Aqueche, jornada matutina.
- b. Instituto Normal Mixto Rafael Aqueche, jornada vespertina.
- c. Escuela Normal Central para Varones.
- d. Instituto Normal para Señoritas Centro América, jornada vespertina.
- e. Instituto Normal Central para Señoritas Belén.

Para efectos de una mejor y más completa interpretación las tablas se organizan en ejes, en el primero aparecen las que se relacionan con los hallazgos centrales y colaterales del diagnóstico de conflictividad y en el segundo las que se refieren a la actitud frente al conflicto.

Tablas en el eje uno:

- Dinámica de conflictividad institucional.
- Conflictividad entre docentes.
- Factores de conflictividad entre docentes y estudiantes.
- Conflictividad entre estudiantes.

Tablas en el eje dos:

- Actitud docente frente al conflicto con colegas.
- Actitud docente frente al conflicto con estudiantes.
- Reacción estudiantil frente a la actitud docente.
- Tratamiento que el estudiantado da al conflicto con compañeros(as).
- Propósito de la intervención docente en los conflictos estudiantiles.
- Formación/capacitación docente en RACs.

4.2.1. Eje uno: Tablas sobre diagnóstico de conflictividad

4.2.1.1. Tabla: Dinámica de conflictividad institucional

Indicadores	Grupos de opinión donde fueron expresados		
	Directores(as)	Docentes	Estudiantes
• Insultos.	b	a, c	a, c, d
• Agresividad.		b, c	a, c, d
• Hostilidades.	b	a, b	c
• Se dejan de hablar.	b		b, c, d
• Descalificaciones personales.	b, c	c	a
• Apatía e indiferencia.	e	a, b	
• Fragmentación (individualismo).	a, e	c	
• Afecta los intereses administrativos.	a, b, c, d		
• En la formación académica.	a, c		
• Proyecta mal ejemplo al estudiantado	a		

Las opiniones vertidas sobre la conflictividad que se vive al interno de las instituciones educativas refleja que hay poca conciencia sobre la incidencia que esta tiene en la formación académica del estudiantado, la situación únicamente fue identificada por quienes ejercen cargos directivos. En el complejo escenario que se observa sobresale la actitud violenta, lo que se traduce en ambiente hostil y plantea un serio desafío para la construcción, apropiación y empoderamiento de la cultura de paz.

4.2.1.2. Tabla: Conflictividad entre docentes

Indicadores	Grupos de opinión donde fueron expresados		
	Directores(as)	Docentes	Estudiantes
• Def. relaciones interpersonales.	a, b, e, c	a, b, c	a, b, c, d
• Rivalidad profesional.	b, e	a, b	a, b, c, d
• Responsabilidad y disciplina.	a, b, e	b,	c
• Irrespeto a períodos de otros D.	a, e		b, c, d
• Liderazgo (control de comisiones).	d	b, c	
• Intransigencia.	a	a, c	
• Indiscreción –chismes-.	b	c	
• Diferencias de criterio.	c, d		
• Prepotencia.		a, c	

Al observar los indicadores más recurrentes es posible afirmar que se hace necesario impulsar procesos formativos que permitan educarse para la diversidad, ya que estos son factores de conflictividad susceptibles de ser tratados alternativamente toda vez que se disponga de una actitud tolerante y democrática ante el disenso.

4.2.1.3. Tabla: Factores de conflictividad entre docentes y estudiantes

Indicadores	Grupos de opinión donde fueron expresados		
	Directores(as)	Docentes	Estudiantes
• Autoritarismo (prepotencia).	a, c	a,c	a, b, c, d
• Proceso de evaluación.	b	a, b	a, b, d
• Def. relaciones interpersonales.	e		a, b, c
• Maltrato.	a, c	c	
• Responsabilidad y disciplina docente.		a	b,
• Carga académica.	c, e		
• Distancia generacional.		a, b	
• Irrespeto al estudiantado.		c	

Las reacciones permiten visualizar factores de conflictividad que justamente conservan una relación clave en el tratamiento alternativo de los conflictos, como lo es la cultura política, el profesionalismo docente y la construcción de relaciones de dignidad. Es posible que se acuda a actitudes prepotentes y relaciones sociales hostiles como mecanismo para esconder otro tipo de carencias que se relacionan con la capacidad profesional.

4.2.1.4. Tabla: Conflictividad entre estudiantes

Indicadores	Grupos de opinión donde fueron expresados		
	Directores(as)	Docentes	Estudiantes
• Rivalidad entre grupos.	c, e	a, b, c	a, b, d
• Conflictos por parejas.	a	a, b	b,
• Diferencias de criterio.	a		a, b, d
• Discriminación.		b, c	a,c
• Insultos.	c	a	c,
• Agresiones físicas.	c	a, c	
• Def. relaciones interpersonales.			a, b, d,
• Uso no autorizado de objetos.	c		c,
• Prepotencia.	a	b	
• De sobrevivencia.		c	

De conformidad con las respuestas, la dinámica estudiantil se ve particularmente afectada por conflictos interpersonales a nivel de relacionamiento, el tratamiento alternativo de este tipo de situaciones plantea la necesidad de implementar programas formativos que promuevan la interacción estudiantil y realimenten temas de comunicación y educación para el disenso.

4.2.2. Eje dos: Tablas sobre actitud frente al conflicto

4.2.2.1. Tabla: Actitud docente frente al conflicto con compañeros y compañeras

Indicadores	Grupos de opinión donde fueron expresados		
	Directores(as)	Docentes	Estudiantes
• Confrontativa.	a, b, c	a, c	
• Evasiva.	a, e		a, c, d
• Nunca se dialoga.	a, c	a	c
• Hostigamiento.		b, c	b
• Difamación.		b, c	b
• Manipulación.	e,	b, c	
• Se solicita apoyo.	a, c		
• Conforme al reglamento.	b		
Personas no “involucradas”.			
• Ignoran el conflicto.	a, b, c	a, b, c	a, b, c, d
• Murmuran.	b	c	a
• Propician el diálogo.		c	b

En el cuadro destaca la confrontación, la evasión y la ausencia de diálogo como actitudes frente al conflicto lo que evidentemente no favorece la resolución alternativa, ni constituye factor positivo desde la perspectiva de la pedagogía. Y si a este escenario le adicionamos la actitud de las personas que no están directamente involucradas, es factible advertir que las relaciones entre docentes son permanentemente complejas y no favorecen la realización del proyecto educativo.

4.2.2.2. Tabla: Actitud docente frente al conflicto con estudiantes

Indicadores	Grupos de opinión donde fueron expresados		
	Directores(as)	Docentes	Estudiantes
• Ignorar los conflictos.	c, a	a, b	a, c, d
• Represiva.	b	a, c	b, c
• No aceptan ninguna opinión.	a, b, c	b, c	a
• Algunos propician la conciliación.	b, e	a, b	
• Manipulación.	a	c	
• Agresión física.		c	
• Agresión psicológica.		c	

La actitud docente refleja que no existe visión pedagógica del conflicto y consecuentemente tampoco existe el propósito de resolverlos alternativamente, este tipo de actitudes dan lugar a la prolongación y agudización de los conflictos. Es interesante observar que directores(as) y docentes reconocen alguna propiciación de diálogo pero el estudiantado no la siente, lo cual desafía su implementación como política institucional.

4.2.2.3. Tabla: Reacción estudiantil frente a la actitud docente

Indicadores	Grupos de opinión donde fueron expresados		
	Directores(as)	Docentes	Estudiantes
• Deciden no decir nada.	a	a, b, c	a, b, d
• Solicitan apoyo (D. Auxiliares).	a, b, c, e	a	a
• En lo posible tratan de hablar.			c
• Con enojo y violencia.			c

La actitud estudiantil de optar por no decir nada es una reacción “normal” que confirma la actitud autoritaria e indiferente de los docentes, el problema de este tipo de manifestaciones es que el conflicto no es resuelto y en cualquier momento puede desencadenar nuevas y agudas confrontaciones.

4.2.2.4. Tabla: tratamiento que el estudiantado da al conflicto con compañeros(as)

Indicadores	Grupos de opinión donde fueron expresados		
	Directores(as)	Docentes	Estudiantes
• Agresiones y amenazas.	a, b, c, d, e	a, b, c	a, b, c, d
• Ignorar el conflicto.	b, c	a, b, c	b, c, d
• Insultos.	a, b	a	a
• Discuten.	a		a,c
• Se dejan de hablar.	a, e		
• No se dialoga.	c		

La actitud agresiva e indiferente del estudiantado es un reflejo de lo que cotidianamente se observa en el medio guatemalteco, y que de alguna manera confirma la presente investigación. Pero también puede interpretarse como una replica de lo que se vive al interno de los centros educativos.

4.2.2.5. Tabla: Propósito de la intervención docente en los conflictos estudiantiles

Indicadores	Grupos de opinión donde fueron expresados		
	Directores(as)	Docentes	Estudiantes
Resolver el conflicto.			
• Aportar a la solución.		b, c	
Gestionar el conflicto.			
• Aplicar el reglamento.	a, b, c	a	c
• Reprimir (inhibir) el conflicto.	B	a	a, c
• Ejercer autoridad.			b
Administrar el conflicto.			
• Evitar confrontaciones.	a, d		b, d
• Cuidar el prestigio institucional.	b, d	a	
• Manipular la situación.		b	

En el cuadro destaca la gestión y la administración del conflicto como propósito principal de la intervención docente en los conflictos estudiantiles, esto confirma la reiterada actitud verticalista y autoritaria reflejada en distintos cuadros de esta sección. Gestionar el conflicto implica posesionarse de la autoridad formal para disponer unilateralmente sobre las decisiones que debieran tomar las personas involucradas, de este modo ni se resuelven las incompatibilidades y tampoco se aprovechan las oportunidades de educar en y para la resolución alternativa de conflictos. En tanto que administrarlo es buscar la forma de “llevar las cosas de la mejor manera”, pero sin abordar su solución.

4.2.2.6. Tabla: Formación/capacitación docente en RACs

Indicadores	Grupos de opinión donde fueron expresados		
	Directores(as)	Docentes	Estudiantes
• Ninguna	c, d	a, b, c	a, b, c, d
• Alguna (no precisamente)	a, b, e		

Todo cambio de actitud se sustenta en la posibilidad de tener acceso a la información, si la sociedad y las instituciones esperan actitudes docentes que favorezcan la resolución alternativa de conflictos es preciso reaccionar frente a la realidad que plantea este cuadro, diseñando e implementando programas para la capacitación/formación docente. Una vez atendida esta realidad existe la posibilidad de que la resolución alternativa de conflictos sea ejercicio cotidiano en las escuelas e institutos normales y como complemento la inserción de un curso específico.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para una mejor comprensión e interpretación del fenómeno la investigación se abordó desde dos ejes fundamentales, que justamente se aplican en la organización de las tablas para la observación de reacciones. El primer eje (diagnóstico de conflictividad) es enfocado a determinar cuál es la conflictividad que se observa en la institución, en tanto que el segundo (actitud frente al conflicto) se orienta a establecer cuál es la actitud que se asume frente al conflicto, el espíritu de la intervención docente en los conflictos estudiantiles y si el personal docente está en posesión de los conocimientos que le permitan el adecuado manejo de los distintos métodos para tratar alternativamente las incompatibilidades.

Otra aclaración previa es lo relativo a los hallazgos colaterales, al hacer la lectura del informe encontrará aportes adicionales que no son manifiestos elementos de los objetivos, pero que si posibilitan una mejor y más completa interpretación de los hallazgos centrales. El espíritu de estos es el fortalecimiento de la investigación a efecto de disponer de amplia perspectiva de lo que acontece en las instituciones educativas en materia de conflictividad. Por ejemplo, y especialmente como pedagogos(as), no podríamos negar el valor de los procesos formativos en la transformación de actitudes; sobre todo si tenemos presente que todo cambio de actitud esta sustentado en el acceso a la información reflexionada.

Respecto al diagnóstico de conflictividad, la investigación revela que las instituciones atraviesan por una realidad de hostilidades interpersonales, donde sobresalen los conflictos de relacionamiento y las diferencias de criterio. Esta situación es un reflejo de la cultura de confrontación que priva en todos los sectores de la sociedad guatemalteca y evidentemente pone de manifiesto que se carece de la cultura para el diálogo, el disenso, la diversidad, la construcción de relaciones de dignidad y el ejercicio democrático.

La reiterada identificación de los insultos, la agresividad, la descalificación de personas, las deficientes relaciones sociales y rivalidades permiten interpretar que se carece de un marco de valores y actitudes en favor del desarrollo personal, colectivo e institucional, de manera que en la actualidad lo que se hace en las escuelas e institutos normales es promover la confrontación y no precisamente la resolución alternativa de conflictos.

Las reacciones revelan que se tiene poca conciencia respecto a la incidencia en la formación de las nuevas generaciones, escasamente los directivos aluden a la influencia en la formación académica y al negativo ejemplo que en este momento recibe el estudiantado. Estas respuestas denotan que se ha perdido de vista que el conflicto es positivo o negativo según sea la forma como se trata o enfrenta y desde la perspectiva pedagógica como se educa para resolverlo, anteriormente se dijo que no se trata de abolir la conflictividad sino que de aprender a resolverla alternativamente para crecimiento personal, grupal y social.

Con relación al abordaje de la conflictividad, los sujetos de opinión indican que las actitudes más recurrentes son la confrontación y la evasión, las dos son declaradamente adversas al desarrollo de una cultura de resolución alternativa; la primera termina por promover la violencia y al asumir la segunda puede estarse absolutamente seguro que el conflicto nunca es resuelto y que en cualquier momento puede arribar a una nueva crisis. Este tipo de actitudes evidencian que se carece de una visión pedagógica del conflicto, es decir que se hace caso omiso de toda oportunidad de educar en y para su resolución alternativa.

Las instituciones que viven permanentemente en medio del conflicto y que promueven y consolidan actitudes de esta naturaleza difícilmente logran realizar su proyecto educativo, ya que cada persona o cada sector termina por hacer su mejor esfuerzo pero no precisamente por alcanzar los mejores resultados. Esta realidad trae como consecuencias, a corto plazo relaciones hostiles y confrontativas, a mediano plazo sectarismo e individualización del trabajo y a largo plazo pérdida de la visión y misión institucional.

En otro orden de ideas, el espíritu de la intervención docente en los conflictos estudiantiles refleja, por un lado el desconocimiento que se tiene sobre los métodos alternativos de resolución de conflictos y por el otro la vigencia de relaciones verticalistas y autoritarias. Según las reacciones el principal propósito de la intervención es justamente la gestión del conflicto y escasamente se reconoce la promoción de su resolución democrática, gestionar el conflicto implica posesionarse de la autoridad formal para disponer verticalistamente sobre las decisiones que debieran tomar las personas involucradas, por lo tanto de este modo ni se resuelven las incompatibilidades y tampoco se aprovechan las oportunidades de educar en y para la resolución alternativa de conflictos.

Como complemento a este complejo cuadro de conflictividad, es preciso reflexionar sobre las implicaciones que tiene el hecho de que el personal docente no posee formación/capacitación sobre la resolución alternativa de conflictos, según lo reconocen las fuentes informativas, esta ausencia de competencias plantea dos posibilidades: una que frente a la escalada del conflicto se enfatice la cultura de confrontación, violencia y autoritarismo; y dos que se constituya en detonante de tiempo al continuar ignorando y evadiendo su existencia.

La resolución alternativa de conflictos es un tema que en nuestro país cobra relevancia durante el proceso de negociaciones y muy especialmente con la firma del Acuerdo de paz firme y duradera. No ha sido un tema de agenda nacional y en definitiva tampoco ha figurado significativamente en la del sector docente, y mientras tanto se continua haciendo uso de la violencia y el autoritarismo como métodos para controlar las incompatibilidades, para ejercer un mejor control social sobre las personas o grupos que manifiestan sus desacuerdos o en última instancia porque usualmente las actitudes prepotentes y relaciones sociales hostiles han sido utilizadas como mecanismo para esconder otro tipo de carencias que se relacionan con la capacidad profesional.

Tampoco debe olvidarse que en nuestro país el ejercicio del poder ha estado caracterizado por la estrategia de “divide y triunfaras”, por lo que no precisamente ha existido un interés por el desarrollo de nuestras capacidades para la resolución pacífica, la conciliación y mucho menos para la organización de docentes y estudiantes.

Finalmente, los hallazgos de la investigación evidencian una profunda y compleja realidad institucional que plantea a directivos, docentes y estudiantes el desafío de emprender responsablemente su transformación, asumir el reto implica estar en posesión de una conciencia crítica que permita analizar y discutir con madurez la realidad de autoritarismo y confrontación que priva en la sociedad guatemalteca, realidad a la que evidentemente no escapan las instituciones educativas.

4.4. CONCLUSIONES PRINCIPALES

- a. Las actitudes de confrontación, autoritarismo y evasión que asumen los y las docentes frente al conflicto con sus colegas y con el estudiantado promueven la violencia y la indiferencia.
- b. En los conflictos entre docentes y estudiantes la enseñanza más recurrente es la evasión y la imposición de decisiones, lo cual termina por prolongar el conflicto e inhibir la posibilidad de educarse y educar para la resolución alternativa.
- c. El propósito de la actitud docente al intervenir en los conflictos estudiantiles no es precisamente la solución de los mismos, ya que las acciones están puntualmente dirigidas a gestionar y administrar el conflicto; este tipo de intervención subraya la actitud autoritaria aludida y en ningún momento favorece procesos de educación en y para la resolución alternativa de conflictos.
- d. De conformidad con las reacciones de los sujetos de opinión el personal docente no posee formación/capacitación sobre los métodos de resolución alternativa de conflictos, lo cual potencializa la probabilidad de que no se aborden adecuadamente las incompatibilidades y que el tema continúe al margen de la formación de las nuevas generaciones de docentes.
- e. Los métodos de negociación asistida no figuran en la experiencia de los conflictos entre docentes y en este momento representan poca probabilidad, primero porque se desconoce sobre los mismos y segundo porque, en su mayoría, los no involucrados prefieren hacer caso omiso de la existencia del conflicto.
- f. Las instituciones experimentan una realidad de conflictividad interpersonal que especialmente se expresa en incompatibilidades de relacionamiento y de diferencias de criterio.

4.5. CONCLUSIONES SECUNDARIAS

- g. Ante la vigencia del autoritarismo y la evasión como reacciones ante el conflicto, lo previsible es que la tendencia sea hacia la agudización y nuevos estallidos de conflictividad.
- h. La conflictividad que se vive al interno de las instituciones educativas, bien sean como conflictos interpersonales y/o intergrupales, se sintetiza en la ausencia de una cultura para el diálogo, el disenso, la diversidad, el ejercicio democrático y de relacionamiento sustentada en el respeto a la dignidad.
- i. El tratamiento que docentes y directivos de las escuelas e institutos normales dan a la conflictividad es expresión de inercias culturales verticalistas y autoritarias que arrastramos guatemaltecos y guatemaltecas.
- j. La construcción de la paz es una responsabilidad compartida que implica instalar nuevas y dignas formas de relacionamiento, erradicar la violencia y el autoritarismo como ejercicio de poder y fundamentalmente empoderarse del marco ético de los derechos humanos.
- k. La investigación cualitativa demanda en todo momento del proceso un mayor grado de ética, especialmente como garantía para el buen manejo de la estrategia de investigación y para el registro, sistematización, análisis e interpretación de los hallazgos.

4.6. RECOMENDACIONES

1. Diseñar e implementar proyectos interinstitucionales para la actualización y fortalecimiento técnico pedagógico de directivos, docentes, auxiliares, orientadores y dirigentes estudiantiles de escuelas e institutos normales, en función de la construcción, apropiación y fortalecimiento de la cultura de paz.
2. Facilitar procesos formativos orientados a cooperar en el desarrollo de capacidades docentes para el ejercicio democrático y la implementación de los métodos alternativos de resolución de conflictos.
3. Desarrollar programas para la formación de líderes y dirigentes estudiantiles sobre métodos alternativos de resolución de conflictos.
4. Implementar programas para la formación de mediadores docentes y estudiantiles.
5. De común acuerdo con docentes, directivos y dirigentes estudiantiles insertar procesos para el monitoreo de la conflictividad y el tratamiento que se le da, a fin de generar procesos de realimentación.
6. Se recomienda que todo programa formativo se realice con grupos no mayores de 30 personas, a fin de facilitar las condiciones para la implementación de la metodología participativa y de esta manera garantizarse un mayor nivel de incidencia pedagógica.
7. Que las escuelas e institutos normales generen procesos de incidencia política y pedagógica a efecto de que la resolución alternativa de conflictos pase a formar parte del currículum de estudios, desde la visión de la vida cotidiana y la inserción dentro del pensum.
8. Se recomienda a las universidades que se ocupan de la formación docente, especialmente a la Facultad de Humanidades de la Universidad de Carlos de Guatemala, insertar o fortalecer en el pensum de estudios la resolución alternativa de conflictos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

• **Pedagogía, resolución alternativa de conflictos y otras disciplinas**

1. Aldana Mendoza, Carlos. **Pedagogía general crítica** (Tomo 1) Serviprensa Centroamericana, Guatemala, 1993.
2. Aldana Mendoza, Carlos. **Desafíos pedagógicos para la paz**. Editorial Universitaria-Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado, Guatemala, 1995.
3. Aldana Mendoza, Carlos. **Educación para la ciudadanía plena**. Asociación Cristiana de Jóvenes – ACJ-, Guatemala, 2000.
4. Bonilla, Guido, Juan G. Gómez y Rodrigo Uprimny. **Resolución democrática de los conflictos**. Instituto para el Desarrollo de la Democracia Luis Carlos Galán, Colombia, sa.
5. Gimeno Sacrostan, José. **Teoría de la enseñanza y desarrollo del currículo**. ANAYA, Madrid, 1989.
6. Lederach, Juan Pablo. **Enredos, pleitos y problemas** (Una guía práctica para ayudar a resolver conflictos). Ediciones Clara Semilla, Bogotá, 1997.
7. Lederach, Juan Pablo y Marcos Chupp. **¿Conflicto y violencia?**. Ediciones Clara Semilla, Bogotá, 1997.
8. Ordóñez Chacón, Jaime y Rodrigo Soto. **Comunicación y Derechos Humanos** (Fascículo 27, enciclopedia de Autoformación Radiofónica). Radio Nederland Training Center, San José, Costa Rica, 1995.
9. Kogan, Aída A. **Resolución de conflictos: un enfoque psicosociológico**. Fondo de Cultura Económica, México, sa.
10. Reyes Illescas, Miguel Angel. **Los complejos senderos de la paz**. Instituto Centroamericano de Estudios Políticos. Guatemala, 1997.
11. Rodríguez, Walabonso. **Dirección del aprendizaje**. Universo S.A., Lima, Perú, 1980.
12. Umanzor Navas, María Elsa, Rosaura Iraheta Arrué y Luis Carlos Orellana López. **Aproximación a la idea de diversidad y conflictividad social**. (Serie Construyendo en común, volumen 30, fascículo 4), Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, El Salvador, 1998.
13. Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala –ICCPG-. **Fascículos formativos: El Conflicto, La Negociación y La Mediación**. Guatemala, sa.
14. Instituto Interamericano de Derechos Humanos –IIDH-. Memorias. **Taller sobre mecanismos alternativos para la resolución de los conflictos**. Costa Rica, 1996.
15. Instituto Interamericano de Derechos Humanos –IIDH-. **Resolución pacífica de conflictos** (Serie Módulos Educativos, Módulo 3). San José, Costa Rica, 1997.
16. Instituto Interamericano de Derechos Humanos –IIDH-. **Guía para docentes**. San José, Costa Rica.
17. Instituto de Relaciones Internacionales y de la Investigación para la Paz -IRIPAZ-. **Guía para el análisis y resolución de conflictos**. (Serie Cooperación y Paz). Guatemala, 1991.

18. Instituto de Relaciones Internacionales y de la Investigación para la Paz –IRIPAZ- y Organización de Estados Americanos –OEA-. **Negociación y mediación en conflictos municipales**. Guatemala, 1995.
19. Instituto de Relaciones Internacionales y de la Investigación para la Paz –IRIPAZ- y Organización de Estados Americanos –OEA-. **Guía para el análisis y mediación en la resolución de conflictos**. Cómo ayudar a transformar conflictos en relaciones de cooperación, Guatemala, 1995.
20. Ministerio de educación y Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD-. **Cultura de paz**. Comisión Permanente de Educación para la paz, Lima, Perú, 1986.
21. Misión de Verificación de las Naciones Unidas en Guatemala -MINUGUA- y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD-. **La construcción de la paz en Guatemala**. Guatemala, 1997.
22. Misión de Verificación de las Naciones Unidas en Guatemala –MINUGUA- y Universidad Rafael Landívar –URL-. **Acuerdos de Paz**. Guatemala, 1997.
23. Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala –ODHAG-. **La sociedad civil y la resolución alternativa de conflictos** (Primer seminario internacional). Guatemala, 1998.
24. Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala –ODHAG-. **Memoria del primer encuentro sobre resolución de conflictos y jóvenes en el contexto de la paz**. Guatemala, 1997.
25. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura –UNESCO- **Foro iberoamericano de Ombudsman sobre derechos humanos y cultura de paz**. Guatemala, 1996.
26. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura –UNESCO-. **Construyendo la paz** (Revista Centroamericana de Cultura de Paz). San José, Costa Rica. Año 1/No. 1 –Mayo-Agosto- 1997-
27. Procuraduría de Derechos Humanos –PDH-. **Política y Constitución en Guatemala** (La Constitución de 1985 y sus reformas). Guatemala, 1997.

• **Metodología de investigación**

1. López Ruíz, Miguel. **Elementos metodológicos y ortográficos básicos para el proceso de investigación**. UNAM, México, 1989.
2. Pardinas, Felipe. **Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales**. Siglo veintiuno, México, 1984.
3. Scott, Patrick B. **Introducción a la investigación y evaluación educativa**. Guatemala, USAC, 2000.
4. Valles, Miguel S. **Técnicas cualitativas de investigación social**. Reflexión metodológica y práctica profesional. Madrid, Editorial Síntesis S.A. 1997.
5. Vásquez Ramos, Reynerio. **Métodos de investigación social**. Editorial Flasoos, Venezuela, 1994.
6. Capra, Fritjof. **El punto crucial: Ciencia, sociedad y cultura naciente**. Edit. Integral, Barcelona, 1982.