



## **“Abordaje constructivo de conflictos + comunicación eficaz + resiliencia= PAZ”**

### **FUNDAMENTACIÓN:**

El propósito general es descubrir el potencial del conflicto como oportunidad de cambio para abordarlo constructivamente y reflexionar sobre la propia práctica.

Se fundamenta en que la sociedad será más pacífica en la medida que sus integrantes conozcan cómo abordar constructivamente sus conflictos, mediante una comunicación eficaz.

Ser protagonistas de los propios conflictos, implica potenciar las fortalezas enfocadas en transformar el potencial destructivo del conflicto en constructivo.

Analizar procesos conflictivos complejos en todos los ámbitos personales y organizacionales permitirá operar en la transformación de aquellos promoviendo la conversión de los disfuncionales en funcionales.

### **Abordaje constructivo de conflictos**

*“El verdadero viaje de descubrimiento no consiste en buscar nuevos paisajes, sino nuevos ojos”*

Marcel Proust

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

Los conflictos no son ni buenos, ni malos. Son. Son parte de la vida. Son naturales.

Ir del caos al orden, del conflicto a cómo resolverlo es el desafío.. Para que exista un conflicto hay una movilización de los motivos que generan el conflicto. Esos motivos emergen de un estado pasivo a uno activo, buscando su realización concreta.

No se trata, entonces, de pensar que “no debo tener conflictos” sino de “cómo resuelvo los conflictos”



MEDIANTE, Embajada de Paz por Mil Milenios de Paz y PEA, UNESCO

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

El cambio del conflicto está en uno mismo. Implica tomar la iniciativa para solucionar el conflicto.

El conflicto es un desafío a resolver. Puertas a abrir. Soluciones por descubrir. Dentro de cada problema está seguramente la solución. Y no hay que olvidarse que uno mismo es parte del problema, así que también uno mismo es parte de la solución.

El conflicto nos valida para confrontar nuestras propias emociones y sentimientos y los del otro. Supone que ampliamos la mirada y nos permite desarrollar habilidades creativas para pasar del potencial destructivo del conflicto al potencial constructivo del mismo.

Por todo ello, decimos que el valor positivo del conflicto radica en que es una

### OPORTUNIDAD

Para cambiar. La relación. La mirada. Las circunstancias. Las ideas. Los prejuicios.

Para encontrar la solución. Y para ser protagonista en la solución.

Para ponerse en el lugar del otro. No para ser o pensar como el otro. Sino, para entenderlo, aunque entenderlo no signifique estar de acuerdo.

### Comunicación eficaz:

“El significado de la comunicación es la respuesta que usted obtiene”  
O’Connor, J Seymour, J

Comunicación es compartir, establecer una comunidad, es decir, poner en común.

Toda conducta en una situación de interacción es comunicación

Comunicar es comprender y ser comprendido

La comunicación es un proceso, o sea, un fenómeno que presenta una modificación a través del tiempo.

Para que una comunicación sea eficaz, debemos comprender las cuatro “E”:

- EXPRESAR el deseo genuino de escuchar y disponer de paciencia y tiempo para hacerlo.
- EXPLICAR de forma asertiva lo que se necesita.
- EMPATIZAR comprendiendo el modo de percibir la realidad de la otra persona, creando ese nexo de comprensión
- ENTENDER y respetar los sentimientos, creencia y valores del otro, sin juzgarlos o criticarlos

---

<sup>1</sup> O’Connor, J Seymour, J, *Introducción a la PNL*, Ediciones Urano, Barcelona, 1995



## Resiliencia

*"Nuestro origen no es necesariamente nuestro destino.  
Boris Cyrulnik*

Resiliencia es la condición humana para afrontar, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias de adversidad y construir sobre ellas.

Este concepto surge de la física, de la capacidad de una materia de volver a su estado anterior cuando se intenta modificar su forma.

La resiliencia es una metáfora que intenta encontrar respuesta a la pregunta ¿Cómo puedo tornar humanos los golpes que me depara el destino?<sup>2</sup>

Metafóricamente el proceso resiliente es una obra de punto que teje la seda de las capacidades personales con la seda objetiva y social de un proceso más acabado.

Contrariamente a la invulnerabilidad, la resiliencia no deviene de procesos deterministas, ya que reconoce el valor de la imperfección que no está presente en las personas invulnerables.

La resiliencia está constituida por un temperamento personal (recursos internos), una significación cultural (estructura de la agresión) y un soporte social (actividades, afectos).

Trabajar con el afecto, el perdón, para intentar ( no con el olvido) la reconstrucción. El perdón es más un acto que inventa un futuro que un acto que borra el pasado.

La resiliencia es un concepto transgresor a las ciencias sociales que aporta un nuevo aire a la intervención educativa, social. El poder de las personas de levantarse, de afrontar la vida con expectativas positivas, después de un evento crítico o dramático, es lo que trae como resultado este término.

Existen características que favorecen el desarrollo de la resiliencia tales como un ambiente facilitador que promueva sentimientos de bienestar y que brinde apoyo emocional; una fuerza intrapsíquica que se revela como autonomía, autocontrol y empatía; y además, las habilidades interpersonales que permiten el manejo de situaciones, solución de problemas y capacidad de replanteamiento.

La resiliencia pone la atención en los factores protectores o pilares de las personas, como la iniciativa, independencia, humor, creatividad, moralidad, autoestima, capacidad de interacción, pensamiento crítico, y también hace foco en las condiciones o entornos capaces de favorecer su desarrollo. Asimismo destaca el protagonismo de los individuos para atravesar las adversidades y superarlas, basado en la capacidad de los seres humanos para resolver problemas o encontrar caminos constructivos de resolución de conflictos.

---

<sup>2</sup> Grane, Jordi; Fores, Anna La resiliencia, UOC, Barcelona, 2007



MEDIANTE, Embajada de Paz por Mil Milenios de Paz y PEA, UNESCO

La resiliencia hace un llamado a centrarnos en la persona como alguien único e irreplicable, enfatizando las potencialidades y los recursos personales que permiten enfrentar situaciones adversas y salir fortalecido, a pesar de estar expuestos a factores de riesgos. Es una idea que busca encontrar un proyecto de vida distinto, planear a futuro, elaborar una meta que nos permita salir adelante, a pesar de las dificultades.

Además de los pilares, recurrimos a nuestras propias fuentes con recursos internos y externos, como “yo tengo” relaciones confiables, soporte emocional, ayuda de personas; las fuerzas internas “yo soy” comprensivo, respetuoso, empático, autónomo, con autoestima; las habilidades sociales “yo puedo” ser creativo, persistente, buen humor, con autocontrol; y “yo estoy” siendo responsable de mis actos, optimista.

### PROPUESTA:

Impulsar y potenciar el abordaje constructivo de conflictos que alienten el adecuado manejo de relaciones valiosas, ya se trate en la familia, escuela, vecinos, comunidad, líderes sociales, Organismos Gubernamentales, Organizaciones de la Sociedad Civil, entre otros.

Formar actores sociales capaces de: planificar, diseñar, instrumentar, coordinar y monitorear procesos de abordaje constructivo de conflictos para la construcción de consensos que faciliten la vigencia de los acuerdos a largo plazo, mediante una comunicación eficaz y basado en la condición humana de sobreponerse a la adversidad y construir una nueva realidad.

### CONCLUSIÓN:

El abordaje constructivo de conflictos, estableciendo una comunicación eficaz y potenciando las propias fortalezas enaltece la confianza, el diálogo, el consenso y la paz.

### BIBLIOGRAFIA:

- Almirón, Daniela, **Mediación en el Mundo-** *Fundación Editora Notarial, Buenos Aires, 2017*
- Curuchelar, Graciela. **Mediación y Resiliencia – Formación básica,** *Fundación Editora Notarial, Buenos Aires, 2008 (2\* edición 2010)*
- Curuchelar, Graciela. **Modelos de mediación-** *Fundación Editora Notarial, Buenos Aires, 2012 ( 3\* edición 2017)*
- Curuchelar, Graciela. **Resiliencia en la mediación-** *Fundación Editora Notarial, Buenos Aires, 2014*



MEDIANTE, Embajada de Paz por Mil Milenios de Paz y PEA, UNESCO

- Curuchelar, Graciela.CO- **AUTORIA en Experiencias Latinoamericanas de Abordaje de Conflictos**, Editora Alicia Pfund, Universidad para la Paz, Costa Rica y George Mason University, USA, 2014 <https://mediante.com.ar/experiencias-latinoamericanas-en-el-abordaje-de-conflictos/>
- [www.mediante.com.ar](http://www.mediante.com.ar) <https://mediante.com.ar/publicaciones/>

▪ **Graciela Curuchelar ( Argentina)**

- [www.mediante.com.ar](http://www.mediante.com.ar)
- [graciela.curuchelar@hotmail.com](mailto:graciela.curuchelar@hotmail.com)
- +5491144269143

Abogada, Notaria, Mediadora, Conciliadora en Relaciones de Consumo.  
Embajadora de Paz, Formadora de mediadores. Profesora universitaria de grado y posgrado. Disertante nacional e internacional. Autora de libros.  
Directora de Centro de Mediación Colegio de Escribanos de la Provincia de Buenos Aires, Delegación Morón



MEDIANTE, Embajada de Paz por Mil Milenios de Paz y PEA, UNESCO