

Los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos: una estrategia inteligente para facilitar la convivencia

Mtra. Bertha Mary Rodríguez Villa (México)

Introducción

Tener una convivencia pacífica es una aspiración compartida socialmente que ahora se ubica entre los temas centrales del debate público. Como resultado de esta movilización, cada día son más las organizaciones y grupos que le apuestan a la cultura de la paz y reportan experiencias exitosas en muy diversos campos.

En este sentido, el presente trabajo se hace eco de esta corriente con el planteamiento de que la paz no llega sola, hay que construirla y que en el interés de reducir el desgaste que provocan las confrontaciones, los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) son una posibilidad inteligente, en el entendido de que optimizan el funcionamiento de los sistemas sociales, porque no solo resuelven los conflictos sino que promueven el aprendizaje de patrones positivos de interacción y convivencia que trascienden al individuo, convirtiéndolo en multiplicador de procesos educativos.

Para cumplir con el cometido de lograr la calidad en la convivencia, se toma en cuenta que la familia puede jugar un papel protagónico en la creación de ambientes que permitan las relaciones no violentas y por lo tanto la solución pacífica de conflictos.

La convivencia como proyecto social

El ser humano necesita afirmarse individualmente y ser afirmado por el grupo al que pertenece.

H. Usbeck¹

Un desarrollo social adecuado de los individuos y de las familias, requiere de relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas, así como de habilidades, conocimientos y destrezas de conducta que estén organizadas armoniosamente en acciones dirigidas a satisfacer objetivos interpersonal y culturalmente aceptados.

El ser humano es un ser social por naturaleza y necesita del entorno para desarrollarse plenamente a partir de relaciones interpersonales que moldean sus procesos de pensamiento, afectivos, sociales y morales, a través de la reproducción continua de patrones y modelos.

Desde la infancia el hombre interacciona con el entorno, primero a través de sus padres, hermanos y otros familiares y después a través de otros mediadores de la realidad, como la escuela. De todos ellos aprende y a todos puede también enseñar.

La interdependencia en las relaciones cercanas del sujeto permite la autoafirmación tamizada por aspectos como las creencias, las expectativas, las atribuciones de significados y de roles, y conforma una base que predispone y determina la manera como se enfrenta la vida, con qué recursos y con qué capacidad de respuesta.

Entendemos por convivencia, una parte del proceso socializador, en el cual se ejercita la capacidad de los seres humanos para establecer redes de vínculos interpersonales, con el propósito de formar una comunidad, respetándose y acordando las condiciones elementales que les permitan interactuar fluidamente. Esto incluye, entre otros

elementos, la empatía, la cooperación, la solidaridad, el respeto, la comunicación y el diálogo, así como las posibilidades de involucramiento y participación.

Dichas manifestaciones humanas son una respuesta a la interacción que ocurre de manera obligada o natural y también son conexiones que se dan permanentemente. Todos estamos vinculados. Las cosas que le suceden a cada miembro del grupo y las actividades que realiza tienen repercusión en los demás, por esto rara vez las personas pueden experimentar un problema sin afectar a los otros.

También es un componente básico de la convivencia, la capacidad de formular reglas justas para normar la vida en común. Se trata de reglas implícitas o explícitas, pero inevitables, que derivan en patrones de comportamiento esperado; reconociendo que no hay herramienta más importante para saber convivir que el desarrollo de una libertad bien regulada.

En sentido amplio, se habla de buscar formas de interacción humana, preferiblemente emanadas de respuestas propias de la comunidad, que se ajusten a un entorno dinámico y en permanente cambio, tomando como base las necesidades de la población a manera de fortalecer actitudes y competencias que le permitan desempeñarse en una sociedad compleja y multicultural.

Este proceso social es guiado por las diferentes instituciones que ha creado el mismo hombre, para que sean las encargadas de diseñar estrategias e impulsar programas que contribuyan a una cultura democrática, convocando a todos los actores sociales que la protagonizan.

La convivencia, también se puede dimensionar desde la perspectiva de las habilidades que requiere el hombre para la interacción plena y, en sentido inverso, las capacidades que podría generar este proceso socializador en el sujeto. Nos referimos a la autoestima, al autoconocimiento, la autonomía, la asertividad y la autorregulación, que además son capacidades que juegan un papel crucial en la solución de los conflictos.

Todos los elementos que se han mencionado, como componentes de la convivencia, se interrelacionan, se influyen unos a otros y se desarrollan en forma simultánea, pudiendo crear un ambiente propicio para actuar sin violencia en la solución de conflictos.

Como ejemplo de una propuesta de trabajo para la noviolencia, Stephanie Judson, señala los siguientes elementos deseables para un entorno donde se desenvuelven las personas²:

1. Aprecio y afirmación
2. Compartir sentimientos, información y experiencias
3. Una comunidad de apoyo
4. Resolver problemas
5. Disfrutar de la vida

A fin de cuentas, la convivencia es un compromiso colectivo, es decir un proyecto social, motivado por la necesidad de cooperación y evolución del grupo; que se mantiene en permanente construcción, deconstrucción y reconstrucción frente a los retos que ofrecen las circunstancias en la vida cotidiana.

Se puede afirmar entonces que la convivencia, como proceso socialmente construido, es modificable por parte de quien muestra disposición para verla desde otro ángulo, como es el que proponen los MASC.

La familia como sistema mediador en el proceso de socialización del individuo

Nuestros hijos son la suma de muchos sumandos; algunos de ellos están en nuestras manos; la mayoría no lo están. El resultado final, nos guste o no, quedará al arbitrio de su libertad.

Esteve Pujol i Pons³.

La familia es un sistema social compuesto de elementos que interactúan entre sí y que integran un todo unificado para “entregar un producto” que es la persona social. La cual es, a su vez, independiente e interdependiente de los demás sistemas que conforman el entorno. Por esto se considera como una de las instituciones mediadoras de la realidad en el proceso de integración del hombre a su comunidad.

Socialmente, la familia se considera como la célula básica que transmite la cultura y perpetúa a los grupos humanos. Desde la perspectiva individual, también se espera que ofrezca las condiciones necesarias para que el ser humano se desarrolle a plenitud. En ella se establecen los lazos afectivos primarios, se forman actitudes básicas y patrones de conducta igual que se refuerzan creencias y valores.

Nieto-Cardoso (1994), dice que “La familia es la cuna de la salud o la enfermedad psicológica de sus miembros, la cual depende de las configuraciones y las interrelaciones socio psíquicas que se establecen en su seno y operan al servicio de la adaptación saludable o enfermiza de los mismos”⁴.

Es, por lo mismo, un grupo que está determinado por aspectos biológicos, culturales y sociales que se expresan en patrones de comportamiento y en manifestaciones emocionales, así como en la definición de valores. La combinación de todas estas

expresiones determina su estilo muy particular de congregarse y de establecer vínculos en la sociedad, es decir, de convivir.

En este sentido, se generan dinámicas funcionales que abren un escenario privilegiado para el aprendizaje y que favorecen los procesos reflexivos, normativos y de participación, especialmente en lo que se refiere a la formación en valores, como el respeto a las diferencias y la construcción de modos de gestión y resolución de conflictos, tema que nos ocupa en este Congreso.

Gran parte de dicha retroalimentación, se realiza a través del modelaje de actitudes y conductas, además de lo ya mencionado respecto a la transmisión de conocimientos y valores, para lo cual, la familia requiere afianzarse en relaciones afectivas armónicas con el fin de lograr su cometido socializador de capacitar al sujeto para su incursión en círculos sociales más amplios, como la familia extensa, las amistades, los vecinos, la escuela, el ámbito de trabajo o las instituciones, hasta llegar a la sociedad en sentido amplio.

Como ya se sabe, la familia es también el punto de partida en la construcción de la realidad que le da sentido a la vida social y especialmente a la interacción, empezando por las relaciones entre sus miembros y luego extendiéndose hacia el exterior, porque facilita las transiciones de los individuos por las diferentes etapas de su vida y va moldeando las condiciones necesarias para que la persona evolucione como individuo y como ser social y sociable.

En el mundo de hoy, donde las señales que se reciben por diferentes medios, parecen promotoras de la violencia y la confrontación, la colectividad y en específico la familia, se enfrentan al gran reto de encauzar a sus miembros para que adquieran y desarrollen habilidades sociales que les permitan manejar adecuadamente sus emociones, comprender su contexto de pertenencia y ubicarse como miembros pro activos en la lucha para la construcción de una cultura de la paz. No olvidemos que dicen los pueblos africanos que “se requiere un pueblo entero para educar a un niño”.

En síntesis, la familia es el espacio idóneo donde se forma a las personas para convivir en sociedad, a través de las habilidades sociales que les pueden permitir manejarse adecuadamente.

El término de habilidades sociales, se utiliza como sinónimo de funcionamiento social efectivo o de destrezas para desempeñarse en sociedad y se describe como la posibilidad de conocer la meta apropiada para la interacción con los demás, las estrategias idóneas para alcanzar un objetivo social y el contexto en el cual una reacción específica puede ser debidamente aplicada.

Las habilidades sociales son un factor determinante de la convivencia e implican procesos esenciales que permiten el ajuste social, adecuado a la edad, el rol y el contexto.

Gloria Pérez Serrano (1997) define las habilidades sociales como “un conjunto de pautas de vida que asegura una adecuada socialización. Implican valorar y reconocer la pertenencia a la comunidad, lo que supone la adquisición de normas convivenciales que permitan una correcta vida colectiva. Preparar a las personas, en suma, para hacerles competentes para la relación social”⁵.

También se describen como la percepción o capacidad para leer el ambiente social, determinando las normas y convenciones características de una situación, entendiendo los mensajes del otro y percibiendo las reacciones emocionales de los congéneres, así como sus intenciones en la interacción.

Esta capacidad para leer el ambiente social, se refleja en la posibilidad de aprender a interpretar las señales y mensajes que nos rodean y lograr un comportamiento social competente. Al respecto, se ha encontrado que quienes presentan destrezas o competencias sociales adecuadas y quienes tienen deficiencias en esta área, reaccionan de manera diferente frente a situaciones familiares, laborales o escolares semejantes.

Una persona o familia con déficit en sus habilidades sociales, se percibe como sumergida en un problema generalizado que afecta todos los aspectos de su vida, de manera permanente y que le impide o complica su convivencia.

En el caso específico de la gestión y solución de conflictos, alguien que no sea asertivo, que tenga una baja autoestima, que tenga dificultades para comunicarse o dialogar, por mencionar algunos ejemplos de habilidades sociales, encontrará difícil resolver sus diferencias con otros seres humanos y estaría en desventaja.

Las habilidades sociales incluyen la empatía, es decir, la capacidad de ponerse en el lugar del otro, de conectarse con sus preocupaciones o motivaciones, aceptarlo como un ser igual, aunque independiente y asumir esas diferencias como un enriquecimiento que complementa al colectivo al que pertenecemos. Ponerse en el lugar de alguien más es reconocerse como una persona con el mismo valor que los demás, lo cual propicia la dinámica idónea para la solución pacífica de conflictos. En el mismo tenor, la vida familiar se ve influida positivamente en lo que se refiere a la comunicación afectiva.

Por ello, en la tarea que nos hemos propuesto de promover los MASC, la enseñanza de las habilidades sociales ocupa un lugar central, porque se necesitan individuos que estén a favor de la democracia, capaces de comunicarse auténticamente con el otro, de reconocerlo como igual, de ponerse en su lugar y de integrar con el un todo coherente y dinámico. Para lograr esto, Hidalgo y Abarca (1999)⁶, proponen las siguientes metas en los proyectos encaminados a la educación en habilidades sociales:

1. Otorgar responsabilidad a la persona en el cambio de su conducta
2. Estimular la autoobservación y clarificación de su comportamiento
3. Reducir la creencia de que el cambio es imposible
4. Facilitar la generalización de las conductas aprendidas al ambiente, permitiendo que la percepción del medio varíe al observar como los pequeños cambios conductuales logran modificar el ambiente social

En conclusión, se puede decir que la familia ayuda al individuo a integrar todos los estímulos que le llegan del entorno. En ella, los padres, o quienes ejercen esta función,

son el contacto más cercano y tienen la oportunidad de influir directamente en la formación de habilidades sociales en los hijos, para que desarrollen su sentido de pertenencia y puedan hacer lo mismo en cualquier otro grupo al que se integren después.

Familia y sociedad son realidades concretas y tangibles que se fusionan de manera complementaria, como ámbitos paralelos de desarrollo personal y como subsistemas educativos que se integran en una unidad superior: la de la propia vida.

El concepto de inteligencia como la posibilidad de optimizar la operación de los sistemas sociales: la sociedad en lo general, la familia en su conjunto y el individuo en lo particular.

El que es bueno en la familia
es también un buen ciudadano
Sófocles

Así como el hecho de vivir en familia le ofrece al individuo la posibilidad de adquirir habilidades sociales, también le ofrece el desarrollo y estimulación de las habilidades cognitivas, entre las que se encuentra la inteligencia.

Para efectos de este trabajo, se ha tomado el concepto de inteligencia desde la perspectiva de dos autores clásicos, Wechsler (1944) y Freeman (1962). El primero, la define como “la suma o capacidad del individuo para actuar de un modo previsto de finalidad, para pensar racionalmente y para tratar de enfrentarse de un modo eficaz con su medio ambiente”, y Freeman (1962) quien establece tres categorías que componen la inteligencia⁷:

1. El ajuste o adaptación del individuo a su medio ambiente total o a aspectos especiales de él
2. La capacidad individual para aprender o beneficiarse por medio de la experiencia
3. La capacidad para llevar a cabo el pensamiento abstracto: especialmente el de predecir y anticipar las consecuencias de su comportamiento y el actuar en consecuencia

Aunque el primer autor habla de que la inteligencia es una capacidad global y el segundo establece que se trata de la suma de capacidades independientes, para propósitos de este trabajo, ambas son útiles. Agregado a ello, otros autores que han

presentado propuestas teórico-prácticas en años más recientes, hacen énfasis en la importancia del impacto que tienen los estímulos externos para que el sujeto amplíe sus capacidades y desarrolle este potencial, lo cual nos confirma que se trata de un proceso eminentemente sinérgico que se va conformando a partir de la convivencia.

De manera muy general y simplificada, estas descripciones del concepto nos conducen a entender que la inteligencia es una aptitud surgida de la combinación de procesos independientes que posibilitan para la persona la comprensión de la dinámica de su entorno, el análisis crítico de la complejidad que lo caracteriza y el desarrollo de capacidades para desempeñarse en sociedad de manera óptima.

Por un funcionamiento óptimo, en términos de sistemas sociales, se entiende la posibilidad de obtener el máximo rendimiento de los individuos, de las familias, o de cualquier otro grupo en interacción e interdependencia. Lo cual se concretaría al utilizar el aprendizaje experiencial para incorporar el manejo positivo de conflictos al bagaje con que las personas cuentan para desenvolverse en su vida social, mediante la adquisición de los instrumentos necesarios y la información adecuada para que estos se apliquen.

La inteligencia, en resumen, es una función mental compleja, que proporciona a las personas las habilidades cognitivas y emocionales adecuadas para aprender de sus experiencias con el entorno y para enfrentarse a los retos que este les presenta en lo cotidiano, como parte de un sistema en interdependencia donde también interactúan otros sujetos iguales.

Integrada en este concepto, la capacidad de pensamiento abstracto determina la apropiación e interiorización de datos que permiten el análisis y aprendizaje de la experiencia social y emocional de la persona y, en el tema que nos ocupa, es donde se abre la posibilidad de que el sujeto reconozca las ventajas de relacionarse pacíficamente.

El conflicto como circunstancia socialmente construida.

Una relación social está en conflicto cuando un actor realiza su voluntad contra la resistencia de otra parte.

Max Weber

El aumento de la violencia en los últimos años, como un fenómeno social generalizado que se refleja en los ámbitos, personal, institucional o estructural⁸, ha generado, en un alto porcentaje de la población, actitudes intolerantes, desconocimiento de la “otredad”, y descalificación de cualquier cosa que no sea coincidente con la forma propia de pensar. Del mismo modo, se han asumido las manifestaciones de la violencia como una característica inherente a la convivencia.

Esto provoca que se le de una connotación negativa al conflicto, en términos de una confrontación, limitante para el crecimiento personal y social.

Una de las razones por las que el conflicto se identifica con emociones y sentimientos dolorosos o ambivalentes, es que va asociado a la necesidad de cambio y esto, a su vez, produce la sensación de una pérdida del control que amenaza la estabilidad del sujeto o grupo.

Sin embargo, el hecho de elegir opciones ya sea en lo personal o en la convivencia con los demás, resulta imprescindible para la evolución natural de la sociedad. El conflicto es un detonador que obliga a tomar decisiones y a salir de estancamientos, conduciendo al crecimiento y la transformación. En esta concepción de los MASC, el conflicto en sí mismo no es positivo o negativo; lo que se puede calificar así es la forma humana de reaccionar frente a un reto de esta naturaleza.

A continuación, los señalamientos de Ramón Alzate Sáez de Heredia⁹ con respecto a las funciones y valores del conflicto, con una connotación positiva, acorde con los planteamientos de los MASC.

- Evita los estancamientos
- Estimula el interés y la curiosidad
- Es la raíz del cambio personal y social
- Ayuda para:
 - > establecer las identidades tanto personales como grupales
 - > aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas
 - > construir relaciones mejores y más duraderas
 - > conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás

En lo personal, un conflicto, fortalece el carácter y hace madurar. En la vida social, es el motor de la convivencia porque hace evidente la presencia del otro y la interdependencia que existe entre los seres humanos, rebasando las fronteras personales y grupales, hacia la necesidad de acoplamiento y equilibrio.

Los conflictos interpersonales ocurren debido a que los individuos son diferentes y, con frecuencia, ven las cosas con perspectivas o interpretaciones que les cuesta trabajo conciliar.

Ya se dijo que el conflicto es una obra humana, que nace a partir de lo que los individuos depositan en ella, de acuerdo a su historia, su experiencia en el manejo de disputas, sus percepciones, sus valores, la información con que cuentan, etc., por ello, cuando se encuentra el punto unificador entre las dos partes en controversia y cuando se logra que reconozcan la coincidencia de sus objetivos o de sus intereses, la relación se revoluciona y se puede enfocar, más fácilmente, hacia la colaboración y la búsqueda de soluciones satisfactorias para todos.

Lo anterior nos lleva a confirmar que la forma en que se reacciona frente al conflicto es aprendida, es una construcción social y que depende del contexto en el que se

encuentran inmersas las personas al momento de la disputa. Es un cambio de segundo orden, toda vez que permite dar un salto cualitativo para reestructurar la relación interpersonal y es cuando las reacciones negativas disminuyen y los acuerdos surgen.

De ahí, como dice también Ramón Alzate Sanz de Heredia, “una vez que el sujeto ha experimentado los beneficios de la resolución positiva de conflictos, aumenta la probabilidad de que alcance nuevas soluciones similares en futuros conflictos”.

Los MASC: una estrategia inteligente para facilitar la convivencia.

Nunca dudes que un pequeño grupo de ciudadanos comprometidos puede cambiar el mundo. De hecho, es lo que siempre ha sucedido

Margaret Mead¹⁰

Por suerte, se está dando una reacción mundial significativa para construir una cultura de paz que contrarreste el fenómeno de la violencia que ha permeado en la mayoría de las relaciones sociales, ya sean interpersonales o intergrupales, y que se ha incrementado en las últimas décadas, con enormes costos, principalmente en lo que se refiere a la interacción humana, aunque también en otro tipo de recursos.

Los MASC movilizan a las personas involucradas para que rescaten de sí mismas o desarrollen habilidades que les permitan superar el conflicto y funcionar de manera diferente para recuperar el control de su vida y por lo mismo el bienestar.

Según Judson: “poner los cimientos para la acción no violenta”, a manera de que “los niños y adultos puedan hacer frente a sus problemas y dificultades sin dañar física o psíquicamente a nadie” es hacer énfasis en los siguientes elementos, por ejemplo en los programas de educación para la paz o en otros proyectos que tienen el mismo objetivo de crear ambientes que son propicios para excluir las conductas violentas en la solución de conflictos. También señala que, cuando se dan dichos componentes, los individuos se fortalecen como persona y además los conflictos se reducen¹¹:

- > Afirmación y aprecio
- > Desarrollo de confianza
- > Capacidad de compartir sentimientos, información y experiencias
- > Formación de grupo y sensación de comunidad
- > Creatividad y cooperación
- > Formas alternativas de socialización y producción del conocimiento

> Aprendizaje de la desobediencia

Ahora bien, desde la perspectiva de la convivencia, en la aplicación de los MASC se democratizan los procesos de solución de disputas, porque se promueve la participación equitativa de las partes y los acuerdos por consenso. Esto, sin duda, facilita que se construya una nueva historia del conflicto entre todos los participantes.

Como corolario, se establece que los procesos colaborativos generan confianza, incrementan la auto estimación y favorecen el trabajo en equipo. Así mismo, provocan cambios de actitudes hacia la tolerancia, el respeto, la flexibilidad y el fortalecimiento de los valores.

Todo esto, nos lleva a enfatizar sobre las bondades de los MASC como opción de vida, no solo como una herramienta de trabajo, si es que estamos buscando relaciones no solo armónicas sino sólidas entre las personas. Como dijo Federico Mayor Zaragoza, ex Director de la UNESCO, "Es la proclama de una visión ética, política, cultural, que no renuncia a la ambición prometéica de transformar el mundo, pero como expresión de la voluntad personal, de la libre decisión de los ciudadanos, de cada ciudadano, como reflejo de lo que a mí me gusta llamar "soberanía personal"¹².

Conclusiones: la confrontación no es una estrategia inteligente para facilitar la convivencia

A veces un individuo olvida que es parte de un sistema, y esto sucede porque se concibe al comportamiento solo como una expresión de la persona y no como una forma de comunicación con los demás.

Gregory Bateson¹³.

Otra razón por la que el hombre pierde la concepción de su naturaleza sistémica, es que olvida que vive en sociedad y que los eventos que suceden a su alrededor son ocasionados por las demás personas con las que convive y que esto tiene una influencia determinante en la interacción. Lo anterior va íntimamente relacionado con la posibilidad de anticiparse a los hechos y crear estrategias y tácticas antes de que se vea envuelto en circunstancias diferentes, complejas o críticas, es decir, la prevención.

Si en este contexto, consideramos a la familia como la principal estructuradora de la personalidad del ser humano, reconoceremos la importancia de promover ambientes sanos donde las personas dispongan de condiciones propicias para su desarrollo mental, particularmente hablando de la autoestima y la fortaleza necesarias para reaccionar positiva y constructivamente ante los obstáculos de la vida, porque esto se verá reflejado en el funcionamiento social.

El presente trabajo resalta la posibilidad de reforzar las fortalezas y reducir las debilidades de la interacción social, mediante los MASC, para que se genere entre los individuos un sistema de creencias que reconozca los derechos personales y los de sus semejantes. Esto, con la finalidad de evitar la discriminación, remplazar prejuicios y desarrollar la capacidad para desenvolverse asertivamente en la sociedad; en aras de prevenir la disfuncionalidad, que resulta en la prevalencia de la confrontación.

Si además tomamos en cuenta que un gran porcentaje de la población desconoce conceptos fundamentales para la vida social, como son los derechos humanos, la democracia y la paz, debemos trabajar más arduamente y desde una perspectiva global e incluyente para que realmente se logre el objetivo.

Los MASC, ya se ha dicho, conducen a los participantes a entender las razones del conflicto, no se quedan en lo evidente, para que entonces, ellos mismos, lleguen a encontrar las soluciones adecuadas para todos y las cumplan. Esto sucede porque se centran en los intereses y necesidades de las partes y no en sus posiciones o demandas.

Los MASC no construyen problemas y no imponen soluciones, solo facilitan el camino para que las partes en disputa logren acuerdos. Evitan la búsqueda de culpables y reducen los resentimientos, en cambio la confrontación desvaloriza a las personas, les provoca inseguridad y disminuye la confianza en ellas mismas.

En la esfera macrosocial, la tolerancia y el respeto a las diferencias que promueven los MASC, entre ellos la mediación, la conciliación y la negociación, como premisas para llegar a los acuerdos, han abierto la posibilidad de reforzar el movimiento globalizado que busca la reducción de las relaciones belicosas y la construcción de la cultura de la paz.

Así, los MASC dejan de ser un esfuerzo aislado y pasan a convertirse en una vertiente emanada del reconocimiento social de que la violencia ha llegado a extremos peligrosos. En un contexto, donde las relaciones humanas están permeadas de violencia y donde se han borrado los límites de la convivencia hasta permitir la invasión de los espacios individuales, nos interesa dejar a la consideración de la audiencia la necesidad de reflexionar sobre las ventajas que pueden reportar las formas pacíficas de resolver las diferencias sobre las formas violentas. Específicamente hablando de la transformación de los conflictos interpersonales a experiencias positivas y de crecimiento.

En palabras de John Lennon: “lo único que decimos es darle una oportunidad a la paz”

¹ Economista alemán.

² Judson S. (ed.) *Aprendiendo a resolver conflictos en la infancia. Manual de educación para la paz y la no violencia.* Los libros de la catarata. Madrid, 2000. p. 21.

³ Pujol i Pons, E. *Valores para la convivencia.* Parramón. Barcelona, 2002. p. 21.

⁴ Nieto-Cardoso, E. *Psicoterapia. Principios y Técnicas.* Editorial Pax. México, 1994. p. 105.

⁵ Pérez Serrano, G. *Cómo educar para la democracia.* Editorial Popular. España. 1997. p. 189.

⁶ Hidalgo, C. y Abarca N. *Comunicación Interpersonal: programa de entrenamiento en habilidades sociales.* Alfaomega. México 1999. p. 45

⁷ Cfr. Freeman, citado por Whitaker, J. O. *Psicología.* Editorial Interamericana, México, 1968. p. 430.

⁸ Van Soest, D. *The global Crisis of Violence.* NASW Press. USA. 1997.

⁹ Alzate Sáez de Heredia, Ramón. *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica.* Universidad del País Vasco. 1998. p.p. 15-17.

¹⁰ Antropóloga estadounidense.

¹¹ Cfr. Judson S. Op. Cit. p.p. 13-22.

¹² UNESCO. Discurso del Profesor Federico Mayor, Director General de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en el Encuentro de Propietarios y Directores de Estaciones de Radio y de Televisión de América Latina para una Cultura de Paz. *Comunicación social y cultura de paz.* Ciudad de Panamá. 21 de marzo de 1999. DG/99/26. Original: español.

¹³ Cfr. Street. E. *Counseling for Family Problems.* SAGE. London, 1994. p.3.