



PERÚ

Ministerio
de Educación

APRENDO
en casa

Educación Básica Alternativa

4.º grado: Desarrollo Personal y Ciudadano

SEMANA 24

Cinco pasos para el diálogo ante un conflicto social

Los peruanos y peruanas somos buenos conversadores, sin embargo, el diálogo tiene un sentido distinto cuando se orienta a resolver conflictos. En este caso, hablamos de un tipo de diálogo en el que los participantes actúan con la intención de llegar a acuerdos que los satisfagan. Nada sencillo, por cierto.

Hay que organizar el espacio, identificar los puntos de controversia y mantener una indispensable actitud constructiva y de confianza. Las partes deben percibir que el diálogo es capaz de transformar positivamente una situación.

¿Confiamos en la eficacia del diálogo para resolver problemas sociales?

En el Perú de los últimos seis años, el 48 % de los conflictos sociales han sido tratados a través de procesos de diálogo. Algunos de ellos han sido improvisados, otros largos y poco eficaces: pero los ha habido también exitosos, las partes lograron desentrañar los problemas colaborando mutuamente hasta llegar a acuerdos.

Pero la frecuencia, intensidad y complejidad de los conflictos sociales son un verdadero desafío para las estrategias de diálogo y las habilidades personales de los participantes.

¿Qué es un proceso de diálogo?

El diálogo es un proceso comunicacional en el que las partes en conflicto informan, debaten, crean opciones y negocian con la finalidad de llegar a acuerdos de manera colaborativa.

El diálogo es clave para llegar al fondo de los problemas y producir soluciones de amplio consenso. Nos ayuda a evitar la violencia, que tantas desgracias ha traído en nuestra historia. Veamos cómo hacerlo:

- 1. Generar confianza:** Si escaseara la voluntad de dialogar, conviene, antes de empezar, crear confianza en los actores, aclarando malentendidos y prejuicios, identificando aspectos en común y despertando la conciencia de que los problemas son de todos y que solo juntos se podrán resolver.

- 2. Incluir:** Ningún actor primario en el conflicto debe quedar excluido del diálogo. No hay que olvidar, además, la perspectiva intercultural. Quizá se necesiten intérpretes; tal vez haya que adaptar los procedimientos al contexto cultural o buscar equivalencias en los conceptos.
- 3. Contar con un facilitador:** Es conveniente recurrir a un facilitador o mediador que convoque a las partes, explique el funcionamiento de un proceso de diálogo, que no es un juicio ni una asamblea comunal; que establezca reglas de respeto mutuo y de uso de la palabra, estimule la búsqueda de soluciones y que cuide que las actas sean bien elaboradas porque en ellas debe quedar resumida la voluntad de las partes.

¡Mucho ojo! Cada participante debe leer bien los acuerdos antes de firmar el acta. No pueden dejar de tener plazos y responsables de su cumplimiento. Un acuerdo que no se cumple es un conflicto que retorna.

- 4. Evaluar:** Al final del proceso de diálogo es muy necesario hacer una evaluación para identificar errores y aciertos que nos ayuden a legitimar este mecanismo y a educarnos mejor en el diálogo.

Todos sentimos alguna vez la pulsión de la violencia, pero si aspiramos a una vida civilizada es mejor respirar hondo y tomar el camino del diálogo.



Vídeo: Prevención de conflictos sociales. Cap. 1 ¿Qué es un conflicto social?

Extraído de: <https://www.youtube.com/watch?v=4M9X4MfeUNo>

La visualización o descarga de este material puede consumir tus datos.

Fuente: Defensoría del Pueblo. (09/02/2016). Cinco pasos para el diálogo ante un conflicto social. Blog de la Defensoría.

El presente documento tiene fines exclusivamente pedagógicos y forma parte de la estrategia de educación a distancia gratuita que imparte el Ministerio de Educación.