



ORGANIZACION DE MUJERES
AYMARAS DEL KOLLASUYO



*Cartilla 1:
Aprender que es el Conflicto*



OMAK
El Alto, Junio 2013



Organización de Mujeres
Aymaras de Kollasuyo



Ziviler Friedensdienst
Servicio Civil para La Paz



La producción de este documento corresponde a la Organización de Mujeres Aymaras del Kollasuyo (OMAK), con el apoyo de EIRENE - Internacional

Texto: Susanne Acebey Torrejón

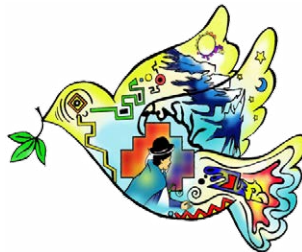
Dibujos: Rilda Paco Alvarado y Pablo Quisbert

Imprenta:
Imprenta Gráfica Claros

Ciudad de El Alto – La Paz – Bolivia
Junio de 2013

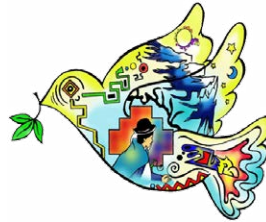
Contenido

| | |
|---|---------|
| Presentación | 5 |
| ¿Qué es un conflicto | 6 |
| Diferenciar entre Problema – Conflicto – Violencia | 7 - 8 |
| ¡No a la Violencia | 9 |
| ¿Qué causa los conflictos | 10 |
| Factores que causan conflictos | 10 - 11 |
| ¿Cómo podemos tener una mirada positiva a los conflictos? | 12 - 13 |
| Las dimensiones del conflicto | 13 - 14 |
| Emociones y sentimientos en situaciones de conflicto | 15 - 16 |
| Comportamientos en situaciones de conflicto | 17 |
| Cinco modos para dar la cara a los conflictos | 18 |
| Bibliografía | 19 |





ORGANIZACION DE MUJERES AYMARAS DEL KOLLASUYO



La Organización de Mujeres Aymaras del Kollasuyo, - **OMAK** - es una Organización independiente y sin fines de lucro, que trabaja buscando una actividad y concertada participación ciudadana de las mujeres indígenas, de las organizaciones sociales y de las instituciones públicas y privadas, para mejorar la calidad y el impacto del desarrollo humano y productivo a través de la promoción del aprendizaje y la socialización del conocimiento orientado al vivir bien.

Desde febrero 2010 OMAK está ejerciendo el proyecto “Transformación constructiva de conflictos impulsado por mujeres líderes y actores estratégicos locales de los Distritos 3 y 12 del Municipio de El Alto”, con el apoyo de EIRENE - Internacional. A través de talleres y eventos de capacitación y otras acciones OMAK contribuye a fortalecer la participación activa de la mujer en espacios de decisión, cómo también en espacios de incidencia y diálogo, para que sean protagonistas en la transformación y prevención de conflictos a nivel local y nacional.



Andrea Flores Tonconi
Presidenta de OMAK

PRESENTACIÓN

Todos y todas deseamos vivir en armonía. Una Cultura de Paz implica que todas las personas pueden expresar sus diferentes puntos de vista y opiniones, en la búsqueda de soluciones constructivas, en situaciones conflictivas y sin llegar a acciones de violencia. De esta manera percibimos que el conflicto social es una oportunidad de cambio para el “suma qamaña” (vivir bien). La transformación constructiva de conflictos es un proceso que comienza dentro de las personas mismas. Reconociendo nuestros sentimientos y emociones, como las de la otra parte es esencial para el abordaje constructivo de conflictos. Un punto central es transformar actitudes que promueven la violencia, y enfatizar la importancia del espacio de participación de la persona, sus vivencias, el diálogo, la comunicación efectiva, la cooperación, la confianza, el respeto mutuo y la búsqueda de soluciones creativas, democráticas y en consenso. La presente cartilla: “Aprender que es el Conflicto”, es una experiencia desarrollada conjuntamente con mujeres líderes y de base de los distritos 3 y 12 del Municipio de El Alto, que ayuda a reflexionar sobre nuestros comportamientos y actitudes en situaciones conflictivas, y comprender, que el conflicto es una oportunidad, si lo abordamos en una forma constructiva, respetando a los demás.

La idea es poder crecer y aprender con un conflicto.

¿Qué es un conflicto?

Los conflictos forman parte de nuestras relaciones cotidianas, sea en nuestro barrio, en el trabajo, en el mercado, en la escuela, o en nuestro hogar. A veces somos testigos de un conflicto entre vecinos, familias o grupos de personas. También nos enteramos de los conflictos municipales, nacionales o internacionales por la tele, la radio o el periódico.

NOTA: Las partes o actores en conflicto son personas, grupos de personas, organizaciones o instituciones que entran en un desacuerdo.

¡Ramón, con la platita que ahorramos compremos una máquina de coser!



¡Juana, con esa platita compraremos un televisor!



Si Ramón quiere comprar un televisor y Juana una máquina de coser, están en un desacuerdo. Si Ramón admite la compra de la máquina de coser o Juana acepta la compra del televisor, o los dos por ejemplo acuerdan de no gastar el dinero y seguir ahorrando, el conflicto no surge. Solo se presenta una diferencia entre Ramón y Juana que se ha resuelto. En el caso que ninguno de los dos cede, la consecuencia será un conflicto.

Adaptado de: Zapata, Néstor (2007); Escuela Mentat <http://www.mentat.com.ar/conflicto.htm>
(Fecha de Consulta: 20.03.2013)

El conflicto es una situación en la que dos o más personas entran en desacuerdos, porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores consideran no compatibles.



Diferenciar entre Problema,
Conflicto y Violencia

EJEMPLO

Inseguridad ciudadana por
la gran cantidad de bares
y cantinas y el excesivo
consumo de bebidas
alcohólicas.

**En el Alto funcionan
1.640 bares y cantinas
ilegalmente**

Fuente: www.cambio.bo, 11.09.2011

La juventud se está
echando a perder por culpa
de estos bares y cantinas
ilegales.

Los bares y cantinas que
tenemos a lado de nuestra
escuela son un problema.

En el barrio vecinal
realizaron por el mismo
problema una marcha y
quemaron un bar.

Eso es una
reacción
violenta.

No debemos actuar con
violencia, destruyendo las
cosas de otros y con el riesgo
de herir personas, ese no es
el camino.

Podemos hacer
incidencia para que las
normativas municipales
se cumplan.



| Línea de conflicto | Problema | Conflicto | Violencia |
|---------------------|---|---|--|
| Seguridad ciudadana | <p>Bares y cantinas alrededores de canchas multifuncionales y cerca de escuelas.</p> <p>Venta de bebidas alcohólicas a menores de edad.</p> | <p>Los padres de familia exigen la clausura de los bares y cantinas.</p> <p>Los dueños de los bares y cantinas quieren seguir con el negocio.</p> | <p>Enfrentamientos entre padres de familia y dueños de los bares.</p> <p>Manifestaciones con quema de bares.</p> |

Fuente: Elaboración propia - Archivo OMAK 2011

La Dirección de Recaudaciones de la Alcaldía emitió la Resolución Técnica Administrativa (RTA) 467/2013, la que dispone la clausura definitiva de las tiendas, especialmente de locales que venden bebidas alcohólicas cerca de escuelas y campos deportivos. Entonces, la clausura es definitiva de estos locales si incumplen por más de tres veces las disposiciones municipales contenidas en la ordenanza 132/007.

Adaptado de: La Razón Digital / Juan René Castellón / El Alto, 17.04.2013



El problema podemos entender como un obstáculo o alguna dificultad que impide satisfacer intereses o necesidades.

El problema se puede convertir en un conflicto, cuando los actores no se ponen de acuerdo para resolver el problema.

La violencia es la cara destructiva y negativa de algunos conflictos cuando éstos no son abordados adecuadamente.

!No a la Violencia!

Vivir una cultura de paz incluye que las personas digan sus diferentes opiniones y puntos de vista, para aprender a manejar situaciones de conflicto, buscando soluciones constructivas entre todos sin llegar a la violencia física o psicológica.



La no – violencia no es un hecho pasivo, sino es una repuesta alternativa que busca el reconocimiento, el respeto y la justicia de todos y todas para combatir la violencia.



¿Qué causa los conflictos?

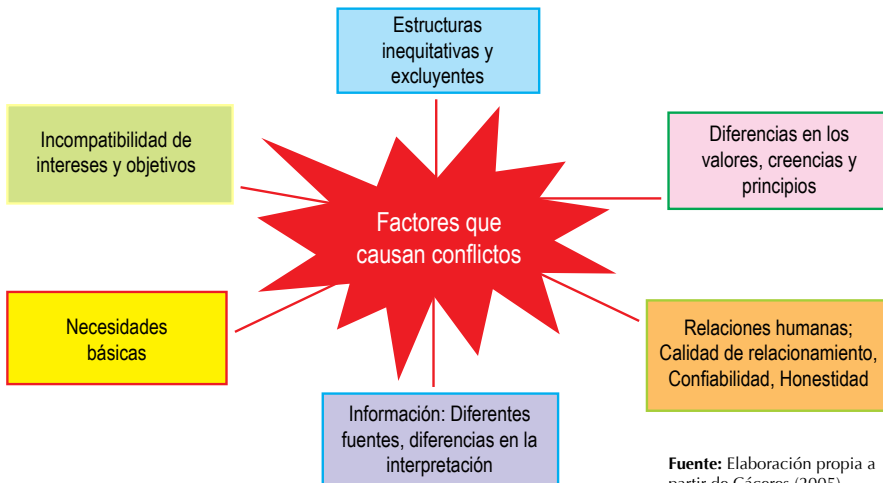


Las causas de los conflictos tienen múltiples raíces, son complejas y pueden ser generadas por muchos y diferentes factores que inclusive pueden estar en contradicción.

Pero, por lo general las causas se pueden encontrar en necesidades básicas no satisfechas, competencia por recursos limitados y conflictos de valores.



Factores que causan conflictos



Fuente: Elaboración propia a partir de Cáceres (2005)

- ☐ **Intereses u objetivos incompatibles:** Conflictos por intereses se presentan cuando las partes en el conflicto buscan intereses contrarios.
- ☐ **Conflictos de valores:** Ocurren cuando las partes tienen diferentes ideas, creencias, cosmovisiones, religiones, costumbres y hábitos, que se perciben como incompatibles. Las diferencias culturales juegan un rol importante en los conflictos internacionales y de conflictos dentro de un mismo estado.
- ☐ **Estructuras inequitativas:** Se ocurren por estilos de gobierno centralizado y colonial, con profundas causas históricas, con condicionantes que mantienen las desigualdades, la falta de equidad, la explotación, etc.
- ☐ **Relaciones humanas y comunicación:** La inadecuada comunicación, emociones fuertes, estereotipos, como los comportamientos influyen en la relación entre las partes en un conflicto.
- ☐ **Necesidades básicas:** Las necesidades básicas incluyen seguridad, identidad, reconocimiento, y desarrollo en general. Cuando las necesidades básicas para la supervivencia de un grupo están en riesgo o insatisfechas los miembros del grupo luchan de una u otra forma para satisfacerlas. Las necesidades y su satisfacción no pueden negociarse, mientras los intereses sí.
- ☐ **Problemas de Información:** Un conflicto puede ocurrir a raíz de la falta de información necesaria para la toma de decisiones, o de una información incompleta. También pueden influir las diferentes fuentes o interpretaciones de la información.

Adaptado de: http://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto#Factores_y_causas_del_conflicto; Hamacher 1996; Zárate 2004



¿Cómo podemos tener una mirada positiva de los conflictos?

Todos y todas experimentamos en algún momento en nuestras vidas lo destructivo que puede ser un conflicto. Por otro lado el conflicto es una oportunidad, que abre cambios constructivos, para mejorar la comunicación y las relaciones entre las personas.



Existen dos formas de ver los conflictos
 “la visión positiva y la visión negativa de los conflictos”

| <i>Visión Positiva/Constructiva</i> | <i>Visión Negativa/Destructiva</i> |
|---|--|
| Facilita la oportunidad de conocer mejor a las otras personas y a uno mismo | Busca culpar a la otra parte |
| Estimula una comunicación constructiva entre las partes en conflicto | Dificulta una comunicación entre las partes en conflicto |
| Aclara los diferentes puntos de vista | Las opiniones propias son las únicas válidas |
| Separa las personas del problema | Se basa en la competencia y trata de ganar a la otra parte |
| Aumenta la autoestima | Reduce los niveles de confianza |
| Impulsa la creatividad | Disminuye la cooperación |
| Motiva al cambio | Formación de grupos contrarios |
| Ayuda a encontrar soluciones | Potencia la violencia |

Fuente: Elaboración propia, Archivo OMAK 2011

Desde un punto de vista constructivo y con una actitud colaborativa, buscamos que las partes en conflicto se sienten respetadas y que sus demandas sean escuchadas y atendidas.



Las dimensiones del conflicto

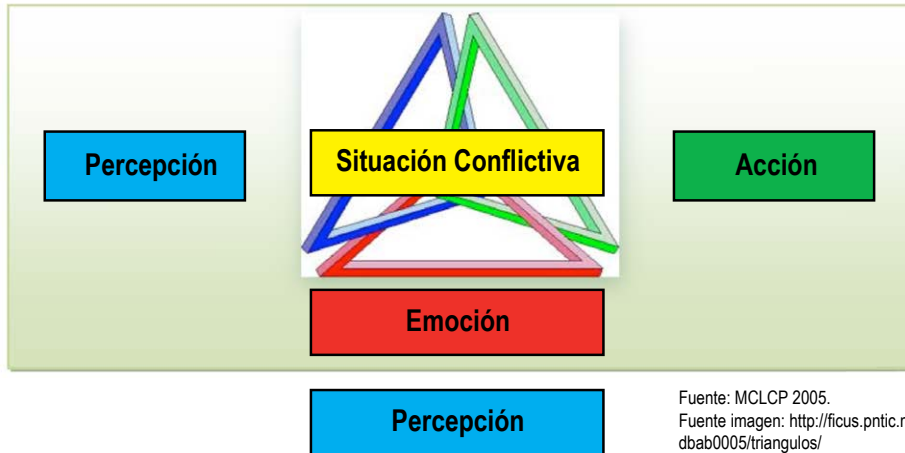


En el conflicto influyen aspectos psicológicos y emocionales, que desarrollan una serie de sentimientos, actitudes y prácticas, que pueden sugerir sentimientos de desconfianza y duda a cualquier información o acción que desarrolla la otra parte.

Para comprender este laberinto de los conflictos, es necesario verlos como algo que ocurre entre lo que percibimos – sentimos – y cómo actuamos.



Dimensiones del Conflicto

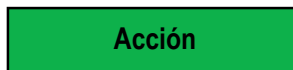


Las percepciones son imágenes mentales sobre cómo conciben las partes en conflicto, sus necesidades e intereses. Observamos y experimentamos datos distintos, nos interesan cosas distintas y recogimos evidencias para afirmar puntos de vista. Por otro lado ignoramos datos que no corresponden a nuestros puntos de vista.



Alguna vez todos y todas experimentamos en situaciones de conflicto emociones y sentimientos como; miedo, rabia, tristeza, resentimiento, desaliento, desilusión, entre otros, o incluso una mezcla de varios de ellos.

Estas emociones son el combustible de todo conflicto, que inspiran a la otra parte a reaccionar. Es necesario reconocer nuestras emociones y sentimientos en una situación de conflicto y que tratemos de entender cómo se siente la otra parte.



La acción o conducta es la expresión de la percepción y de lo que sentimos. Mediante la acción pretendemos lograr que nuestras necesidades e intereses sean satisfechas. A veces actuamos de forma rápida, por ejemplo cuando uno se siente amenazado.

Emociones y sentimientos en situaciones de conflicto



En realidad emociones y sentimientos caminan muy cerca unos de otros. Las emociones son más instintivas y carentes de cierta censura, mientras que los sentimientos son emociones que ya han pasado por filtros concienenciales.

¿De qué manera sería útil conocer en un conflicto emociones y sentimientos de uno mismo y de la otra parte?



Reconociendo nuestras emociones, sentimos y tratando de entender los sentimientos de la otra parte, de esa manera podemos abrir un diálogo constructivo para buscar soluciones al conflicto.

Los sentimientos, que nos acompañan en las relaciones con las personas, forman nuestro comportamiento en situaciones de convivencia y de conflicto.

Somos conscientes de muchos de estos sentimientos, pero en otras ocasiones no sabemos expresar qué sentimos.

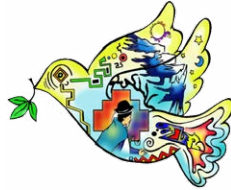
En el transcurso del día tenemos diferentes sentimientos, como por ejemplo alegría, optimismo, tristeza, agotamiento, tranquilidad, ternura, temor y preocupación.

Cuando nuestras necesidades están satisfechas, tenemos sentimientos de alegría.



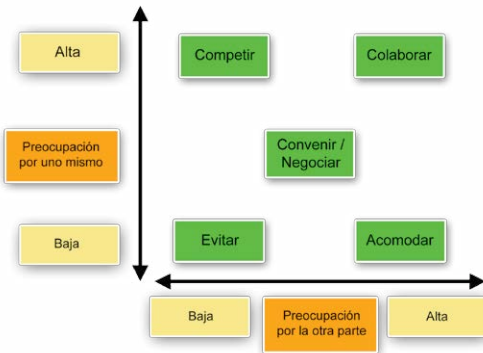
Comportamientos en situaciones de conflictos

La manera cómo reaccionar frente a un conflicto, puede ser de competir, evitar, negociar, colaborar o acomodar. Posiblemente una de estas formas practicamos con mayor frecuencia por influencia de nuestro carácter.



Es importante analizar en cada situación conflictiva, qué ventajas y desventajas trajo mi forma de resolver el conflicto entre nosotros y la otra parte.

Cinco modos para dar la cara a los conflictos



Fuente del gráfico: Lederach y Chupp, 1995

Competir

El propósito es la subordinación de las necesidades del otro. Persigue los objetivos personales por encima o a costa de los otros. Las partes en conflicto aplican un lenguaje que lastima a la otra persona. No importan los sentimientos de los demás. La relación con la parte que pierde puede ser destruida.

Evitar

Las partes evitan una confrontación. Eligen de no expresar que es lo que desean, piensan o sienten. Lo dejan pasar el conflicto, pero el conflicto no desaparece, sino está latente y volverá cualquier momento. Este modo puede ser útil por ejemplo cuando existe un peligro físico, o la resolución no tiene importancia en el momento.

Convenir/Negociar

Los partes en el conflicto reconocen sus diferencias.

Tienen la voluntad de dialogar. Tienen la capacidad de autocrítica. Buscan que por lo menos una parte de las necesidades e intereses de ambas partes sean atendidos. Existe la intención de mantener la relación entre las partes.

Colaborar

Las partes en conflicto buscan objetivos comunes, buscan alternativas comunes que satisfagan a ambas partes. Este modo necesita más tiempo, pero es el más adecuado cuando la relación entre las partes es muy importante. La solución que se encuentra es la de: "Yo gano, tú ganas"

Acomodar

Es una forma de evitar el conflicto. Una parte prefiere que las necesidades de la otra parte sean atendidas en vez de las propias. Permitir habitualmente los puntos de vista de los otros y renunciar a los propios puntos de vista. Afecta los sentimientos y arriesga el valor propio.

Una mirada al interior.....

¿Cuáles son mis reacciones más comunes ante un conflicto?

¿Qué actitudes me han ayudado al solucionar un conflicto?



Bibliografía

- Bedoya, César y otros (2007) Manejo constructivo de conflictos y promoción de consensos. Guía Metodológica. Perú. CECI Canadá.
 - Bejarano Regina y otros, (2011) Gestión Constructiva de Conflictos Sociales en la Gestión Pública Municipal, Página 20, GIZ/PADEP, La Paz
 - Cáceres Cloque, Mirko (2005) Guía Bilingüe para la Gestión de Conflicto, Bolivia: Programa de Apoyo a la Gestión Pública Descentralizada y Lucha Contra la Pobreza, (PADEP) GTZ.
 - Escuela Mentat, Escuela de Educación Mental y Aprendizaje Multisensorial, ¿Qué es un conflicto? <http://www.mentat.com.ar/conflicto.htm> (Fecha de Consulta: 20.03.2013)
 - FOCAPACI, Susanne Acebey, (2009) ¿Qué es el Conflicto? - Cartilla 6, El Alto
 - Fundación UNIR Bolivia, (s.f.) Transformación constructiva de Conflictos, Guía de Capacitación. La Paz. Fundación UNIR.
 - Hamacher, W.; Manejo de conflictos en el área de medio ambiente, Instrumento de política ambiental en los países en desarrollo, (1996) GTZ - Eschborn
 - Lederach, John Paul (2000) Elementos del Conflicto, <http://www.slideshare.net/jcfdezmx2/el-conflicto-y-sus-elementos> Fecha de consulta: 14.03.2012
 - Mason Símon y Rychard Sandra, (s.f.) Instrumentos de Análisis de Conflicto, COSUDE, Bern
 - MCLCP - Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza - (2005). Resolución de conflictos para el desarrollo concertado, Guía metodológica, Lima: MCLCP
 - Mischnick, Ruth (s.f.) Gewaltfreie Konflikttransformation. Trainingsmanual für Training – of – Trainer – Kurse. Bratislava, Kurve Wustrow, PDCS, CSDC, IFOR, PATRIR.
 - Ormachea Choque Iván, (2012) Aspectos conceptuales sobre el conflicto social y enfoques de intervención
 - PADEP – GTZ (2003), Manual de Herramientas para Análisis de Conflictos, Guía para Capacitadores, Compilación y Síntesis, La Paz
 - Restrepo Brand, Miguel Ángel (Coordinador). (2002). Desaprender la violencia y re – construir la convivencia. Una propuesta para niños, niñas, jóvenes y adultos de la zona noroccidental de Medellín. Medellín: Corporación Educativa y Cultural Simón Bolívar.
 - Röhm Margrit, (2009) Actuación sensible ante Conflicto en la cooperación internacional, Página 32, Deutsche Welthungerhilfe, segunda edición actualizada, Bonn
 - Zapata, Néstor (2007) Guía de Transformación de Conflictos. El Salvador. GTZ
 - Zárate Montero, Caty Luz (2004) Herramientas para el manejo y resolución temprana de conflictos, La Paz: Comisión Episcopal de Pastoral Social Caritas.
- Documentos Internos:
- Acebey T., Susanne, Percepciones sobre el Concepto de Transformación de Conflictos de Mujeres Líderes y de Autoridades Locales de los Distritos 3 y 12, del Municipio de El Alto, Módulo de Investigación Participativa, OMAK 2010, El Alto
 - Acebey T., Susanne , Acercamiento Temático a la Transformación y Prevención de Conflictos, Modulo de Capacitación, OMAK 2010, El Alto
 - Acebey T., Susanne, Entender y Analizar Conflictos, Instrumentos básicos para el análisis de conflictos, Parte 1 - 2, Módulos de Capacitación, OMAK 2010, El Alto
 - Otras consultas en Internet: La Razón Digital / Juan René Castellón / El Alto, 17.04.2013 http://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto#Factores_y_causas_del_conflicto



MISIÓN

Fortalecer a las mujeres indígenas en sus capacidades políticas, sociales y económicas, para una plena participación activa en espacios de toma de decisión local, regional y nacional.

VISIÓN

OMAK es una organización líder reconocida a nivel nacional e internacional con un equipo técnico y social comprometido, que promueve una sociedad equitativa, democrática y de respeto a los Derechos Humanos.

OBJETIVO INSTITUCIONAL

Contribuir al vivir bien de las mujeres indígenas organizadas, promoviendo los Derechos Humanos, Cultura de Paz, Participación Política y Social; con equidad de género, liderazgo y oportunidades económicas.

ORGANIZACIÓN DE MUJERES AYMARAS DEL KOLLASUYO. OMAK

PRESIDENTA

Andrea Flores Tonconi

OFICINA CENTRAL

Av. Romero 2945,
Zona Amor de Dios, Distrito 3 - El Alto
Casilla 13195, La Paz - Bolivia
Telf. Fax 2806890
Cel. 71929470

OFICINAL SUCURSAL

Av. 6 de Marzo, calle 8, Zona 12 de Octubre
El Alto

omakmujeres@yahoo.com

omakmujeres@gmail.com



**ORGANIZACION DE MUJERES
AYMARAS DEL KOLLASUYO**

