

## ¿Cómo dirigir una mesa de negociación?

### Reglas del dialogo

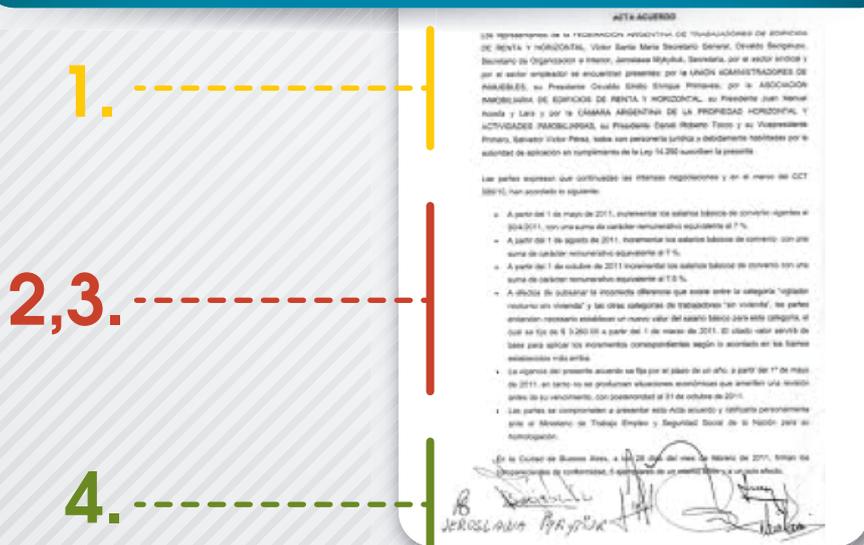
- Tiene que existir una agenda clara
- No se deben realizar alusiones personales
- Las intervenciones deben ser breves
- Las intervenciones deben ser equilibradas para ambas partes



El Defensor del Pueblo - Rolando Villena dialogando en una mesa de negociación

## ¿Qué partes debe contemplar un documento de acuerdo?

1. Debe contemplar temas centrales
2. Establecer claramente las responsabilidades de cada actor
3. Establecer claramente los tiempos en los que se van a ejecutar los acuerdos
4. Firmas y acuerdos que legitimen el acuerdo suscrito



## ¿Cómo se realiza el seguimiento y monitoreo?

Contempla la etapa post conflicto, referido principalmente a la restauración del tejido social, a la necesidad de avanzar hacia en una nueva realidad: ir más allá de la situación de recursos limitados y orientarse a la cooperación para satisfacer las necesidades.



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

## GESTIÓN EFECTIVA DE CONFLICTOS SOCIALES

### GUÍA RÁPIDA PARA OPERADORES EN DIÁLOGO Y CONFLICTOS



## ¿Qué es conflicto?

El conflicto social debe ser entendido como un proceso complejo, que puede surgir entre grupos sociales o de estos con el Estado, en el que perciben que sus objetivos, intereses, valores, creencias son incompatibles y contradictorios. El conflicto, refleja divergencias de intereses que pasan del escenario discursivo a uno de acciones de hecho y de violencia.

Conciencia comprometida por los derechos humanos

## ¿Qué es lo primero que debemos hacer?

Lo primero que se debe hacer es **bajar los niveles de violencia**, enfriar la situación que los actores dejen de causar daños, confrontarse, provocar heridos, quemar inmuebles etc.



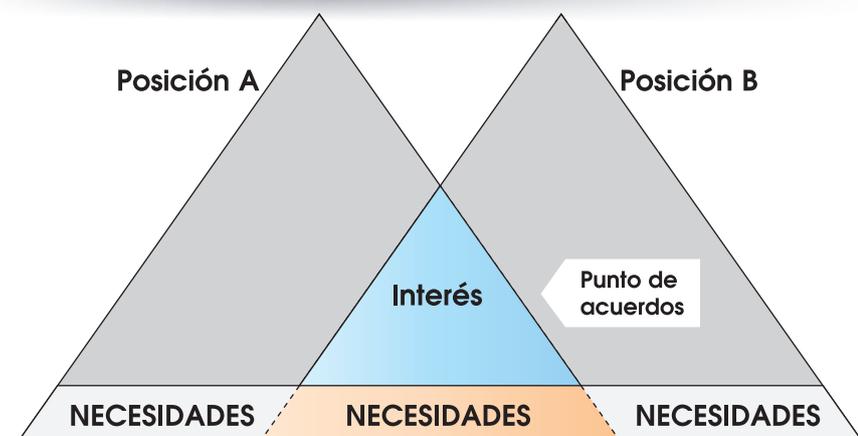
## ¿Qué es lo que dicen los actores del conflicto?

Frente al conflicto se debe diseñar una estrategia planificada de acciones a seguir.

Para ello hay que entender que lo primero que dicen los actores es fijar sus **posiciones**, que parecen irreductibles, pero que en el fondo deben negociar (es el todo o nada).

**Los Intereses** son los que más importan, por ser la base de los posibles acuerdos, es el espacio en el cual se pueden encontrar mayores puntos de acercamiento entre las partes; para que ambos ganen.

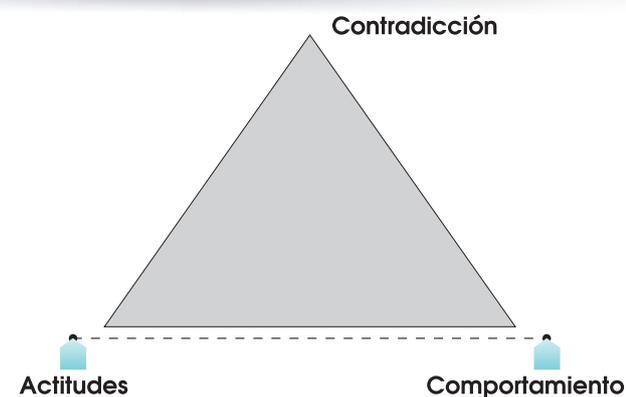
**Las Necesidades** son los requerimientos fundamentales para la supervivencia, y se encuentran en la base de la pirámide.



## ¿Cuáles son las reacciones de los actores en conflicto?

De igual manera se debe considerar :

- **Las actitudes** se refieren a como sienten y piensan las partes de un conflicto, como perciben al otro (a veces pueden haber miradas discriminadoras, que también dependen de la cultura), y como ven sus propias metas y al conflicto en sí mismo.
- **El comportamiento** alude a cómo actúan las partes durante el conflicto: si buscan intereses comunes y acción creativa y constructiva o si tratan de perjudicar o doblegar al otro.
- **La contradicción** tiene que ver con el tema real del conflicto y como este se manifiesta. En muchos casos, tales cuestiones están ocultas, ya que las partes y los actores del conflicto de ambos lados (incluidos políticos y medios de comunicación) prefieren centrarse en las actitudes y la conducta.



## ¿Cómo crear condiciones para un diálogo?

Consejos prácticos para reunir a los actores:

- Se reúne a los actores por separado.
- Se debe identificar a los líderes.
- Se debe generar confianza con ambos actores.
- Se puede convocar a más actores mediadores, que sean reconocidos en el lugar como ser al sacerdote, al médico, al representante de la defensoría de la niñez etc.
- Se debe conformar una mesa de diálogo, respetando los mecanismos de decisión adoptados por los actores.



Gregorio Lanza Responsable Nacional de Conflictos de la Defensoría del Pueblo en diálogo con un sector en conflicto