

# RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS

Experiencia de Formación.  
Carrillo Gómez, Nathalie M<sup>1</sup>.

## Resumen

La Resolución Pacífica de Conflictos implica la práctica de una serie de herramientas que permiten manejar los conflictos de manera creativa, constructiva y no violenta. La sensibilización y formación de la comunidad, educadores, adolescentes y servidores públicos para el manejo de la mediación como estrategia pacífica para solventar conflictos, representa una alternativa para prevenir y controlar cualquier situación de conflicto (familiar, social, escolar, institucional, otros) que, de acuerdo al tratamiento otorgado, podría generar reacciones violentas, agresivas y dañinas para la convivencia ciudadana y el óptimo desarrollo psicosocial de niños, niñas, adolescentes y adultos; aunado al adecuado funcionamiento de las instituciones en general. La mediación comunitaria como técnica alternativa para la resolución de conflictos sociales es un proceso mediante el cual una o varias personas, intervienen como entes neutrales y objetivos en un conflicto que no lo afecta directamente. El papel del mediador es facilitar que las partes en conflicto se escuchen mutuamente, estimularlas y orientarlas para que produzcan un acuerdo voluntario y consensuado.

Palabras claves: cultura de paz, no violencia, formación, práctica y mediación.

## I. Introducción

La Cátedra de la Paz y Derechos Humanos “Monseñor Oscar Arnulfo Romero”, es una Organización Comunitaria de Desarrollo Social dedicada a generar propuestas para la promoción, formación y protección de la Cultura de Paz y Derechos Humanos de la infancia, adolescencia y juventud, a través del trabajo con familia, instituciones gubernamentales, no gubernamentales, escuelas y demás actores sociales. Generando así, procesos socio – educativos en y para la Cultura de Paz y Derechos Humanos en y desde el estado Mérida - Venezuela.

El desarrollo de los proyectos implica la participación de los sectores poblacionales más vulnerables, cuya ejecución pretende la satisfacción de demandas ciudadanas e impulso de valores y actitudes tendientes a un cambio social. Ello, bajo criterios de la Educación para la Paz, Justicia Social, Equidad, Democracia, Participación, Solidaridad, entre otros.

Hacia 2004 Cátedra de la Paz se propuso incursionar en el área de Resolución Pacífica de Conflictos, dada la escasa información acerca del manejo del conflicto y medios alternativos para su solución, aunado a la ausencia de capacitación en la educación para la paz. Esto es, con la finalidad de contribuir a la disminución de los índices de violencia registrados en el estado Mérida y en aras de coadyuvar en el desarrollo del potencial de la población, en tanto comunidad organizada capaz de crear espacios de convivencia social cuyas situaciones de conflicto no obstaculicen, sino más bien les permita transformar ese tejido social violento por uno No violento.

Se trataba de un proyecto para sensibilizar y capacitar en Resolución Pacífica de Conflictos a representantes de diversos contextos de actuación social, valga mencionar familia, escuela y comunidad en general. Como primera experiencia, se pretendió la capacitación de formadores en Resolución Pacífica de Conflictos y Cultura de Paz, cuya convocatoria comprendió la participación de

---

<sup>1</sup> Criminólogo, egresada de la Universidad de Los Andes y Tesista de Maestría en Ciencias Políticas (Centro de Estudios Políticos y Sociales de América Latina (ULA). Promotora Educativa en el área de Resolución Pacífica de Conflictos, miembro de la Junta Directiva y de la Asamblea Coordinadora de la Cátedra de la Paz y Derechos Humanos “Mons. Oscar Arnulfo Romero”, Mérida – Venezuela. Número de contacto: 0274 – 271 6868. Dirección de Correo Electrónico: [nathaliem@ula.ve](mailto:nathaliem@ula.ve)

funcionarios policiales, servidores públicos (prevención del delito, oficina regional anti drogas, consejo estatal de protección al niño, niña y adolescente), docentes, adolescentes y estudiantes universitarios.

Posteriormente, como respuesta a la demanda de nuevos ciclos de capacitación Cátedra de la Paz amplía su alcance y desarrolla procesos de formación de líderes comunitarios en cinco municipios (2007), donde se incluyó un sistema de monitoreo / seguimiento (2008) a fin de evaluar el desenvolvimiento de los mediadores formados. Asimismo, celebró un Encuentro de Mediadores Comunitarios (2009), como espacio para compartir experiencias y evaluar el impacto de la mediación como alternativa para la resolución de conflictos, desde los diversos contextos sociales atendidos.

El programa se mantiene vigente y tanto los sectores - grupos sociales como los espacios geográficos de formación han sido ampliados. A continuación, se hará referencia a la contextualización teórica del programa, metodología y estructura empleada para la formación de mediadores de conflictos. Finalmente, se hará un balance acerca de la evaluación de los resultados del mismo.

## **II. Resolución Pacífica de Conflictos: La Mediación**

La Cultura de Paz se define como el “conjunto de valores, actitudes, comportamientos, tradiciones, estilos de vidas basados en el respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la Educación, el diálogo y la cooperación; el respeto pleno y la promoción de los Derechos Humanos y las Libertades fundamentales; el compromiso de la resolución pacífica de los conflictos...” (ONU, 1999). En este sentido, el Manifiesto Cultura de Paz (UNESCO, 2000) establece una serie de acciones dirigidas hacia el respeto a todas las formas de vida, el rechazo a la violencia, la liberación de la generosidad, el ejercicio de la escucha para comprenderse, la preservación del planeta y la reinención de la solidaridad; todas ellas como prácticas que permiten la promoción de la paz y, por ende, el fortalecimiento de la cultura de paz.

La resolución pacífica de conflictos encuentra soporte en los principios y acciones de la cultura de paz, ya que propician espacios para el manejo de diferencias a través de estrategias no violentas. Así, consiste en examinar las dificultades y aumentar el interés común de las partes involucradas, a fin de superar los obstáculos y desarrollar un proceso que conduzca a la satisfacción de las necesidades: los acuerdos y desacuerdos, los encuentros y desencuentros, las tareas complementarias, las diferencias y los juegos de poder, las coincidencias y los objetivos en común. Estos espacios alternativos sugieren una forma rápida, creativa, participativa y pacífica de resolver conflictos entre personas, grupos o comunidades, por medio de una decisión o acuerdo proveniente de ellas mismas partiendo de su realidad, particularidad y contexto en el que se desarrolla el conflicto. Entre las formas alternativas de resolver conflictos encontramos: el diálogo, el arbitraje, la negociación, la conciliación y la mediación. Todas ellas coinciden en coadyuvar a la socialización de una nueva visión sobre los conflictos en la vida humana y la forma de resolverlos.

### **El Conflicto**

Tradicionalmente la definición de conflicto ha sido vinculada a la noción de violencia, incompatibilidad, choque y otras acepciones negativas que sugieren el enfrentamiento entre dos personas. Sin embargo, es necesario señalar que esta creencia no es la más adecuada, es más asertivo hablar del

conflicto como una situación en la que las personas o grupos sociales buscan o persiguen metas opuestas o afirman valores antagónicos, que no siempre se circunscribe a un ámbito negativo.

La definición de conflicto no es cerrada ni definitiva, ya que depende de algunas variables que podemos resumir en dos grupos: los que hacen referencia a situaciones estructurales (en donde juega un gran papel el tipo y naturaleza de poder); y los que hacen referencia a las situaciones emocionales-afectivas (que incluyen actitudes, estereotipos y representaciones que se forman, así como la personalidad de los protagonistas). Asimismo, “dentro de un conflicto intervienen tres elementos, a saber: personas, procesos y el problema o diferencias, incluyendo la valoración que las personas hacen del conflicto y las alternativas de solución que proponen” (Lederach, 1995:95) las cuales pueden responder a solución pacífica (mediante la negociación, conciliación, mediación o arbitraje) o una solución violenta.

Importante es destacar que para que exista un conflicto es imprescindible que las partes perciban ese estado conflictual, es decir que sus intereses están siendo afectados o la posibilidad de que sean perturbados. Además, implica necesariamente un proceso de comunicación sea verbal, corporal y / o escrito siendo esta interacción el espacio donde se origina el conflicto.

Ahora bien, establecer causas detonantes de conflictos, es una tarea ardua e imprecisa, pues como se ha visto en él inciden innumerables factores que en combinación con la personalidad, el contexto, la evolución de la diferencia, la percepción, los mecanismos utilizados, etc. le otorgan un carácter único que no admite equiparación ni la aplicación de una solución ya establecida, por más que el panorama sea similar a otro ya resuelto. No obstante, se consideran aspectos comunes que facilitan la aparición de situaciones de conflicto, a saber:

- Aspectos Personales: en este grupo se ubican los sistemas de valores y las características de la personalidad que explican el temperamento, modo de ser y las diferencias individuales. A este grupo pertenecen las percepciones y las emociones que, eventualmente provocan reacciones negativas por ejemplo: los deseos, aspiraciones insatisfechas, frustraciones, celos, envidia, necesidad de aceptación, etc.
- Aspectos de la Comunicación: una comunicación inadecuada entre personas y / o grupos puede generar situaciones de conflicto sea producto de malos entendidos, mentiras, desinformación, intervención de terceros en la transmisión de los mensajes, gestos y actitudes corporales, otros.
- Aspectos Estructurales o del Entorno: la parte estructural tiene una amplia gama de variables que pueden afectar las relaciones entre personas y / o grupos. Por ejemplo: disposiciones legales (p.e. el despido arbitrario y su secuela, la desocupación); la política tributaria del país (fuerte carga tributaria que afecta la liquidez de las personas y las empresas); la falta de trabajo, la baja calidad del servicio de salud a cargo del Estado o la seguridad social (hace necesario tener un seguro particular); las condiciones inseguras de trabajo (hacen peligrar la salud del trabajador); la escasez de recursos (no se tiene lo suficiente para cubrir los gastos de la familia); el sistema de reconocimiento o premiación en el trabajo (puede generar insatisfacción si se percibe injusticia); el estilo de mando duro y exigente, falta de límites a la autoridad y responsabilidad, las funciones en el trabajo que no están claramente definidas, metas antagónicas entre áreas de una misma empresa, posesión irregular de bienes, etc.

Independientemente, de la naturaleza del conflicto y la actitud asumida por las partes, todo conflicto debe terminar necesariamente en un resultado. Este resultado puede lograrse por dos (02) vías específicas; la primera representada por la solución pacífica lograda mediante la negociación, mediación, conciliación, arbitraje, propuesta de objetivos comunes, entre otras. La segunda, es la solución violenta que puede manifestarse de diversas formas y ocasionar crisis.

El conflicto es circunstancial al ser humano y dada su naturaleza es conveniente dejar claro que para resolver nuestros conflictos no existe una fórmula mágica, ni estándar ya que en él convergen una amplia gama de elementos contextuales, psicológicos, emocionales y hasta culturales que hacen de cada conflicto una especie única en su género. Por esta razón, los métodos a emplear para lograr la satisfacción de las partes involucradas y saldar el conflicto son variados donde los promovidos universalmente por las Naciones Unidas son la negociación, el arbitraje y la mediación.

a. Negociación: La negociación es un acto de la vida, de hecho las personas negocian aún cuando no se enteran de que lo están haciendo. Es algo cotidiano, habitual y consiste en llegar a un acuerdo con alguien acerca de algo de interés común.

Técnicamente hablando, “la negociación es un proceso mediante el cual las partes involucradas en un conflicto buscan soluciones alternativas y satisfactorias de acuerdo a sus intereses y sin menoscabar los intereses del otro (paradigma ganar – ganar)” (Cátedra de la Paz, 2005b). Visto de otra manera, es aquel proceso mediante el cual dos o más partes llegan a una resolución aceptable de un conflicto mutuamente reconocido por ellas.

Se considera la forma más efectiva de resolver un conflicto. Negociar es una comunicación mutua diseñada para llegar a un acuerdo cuando dos o más personas tienen algunos intereses en común y otros que son opuestos.

A pesar de que la negociación se lleva a cabo todos los días no es fácil realizarla de manera óptima. Las estrategias comunes para negociar con frecuencia dejan a la gente insatisfecha, fatigada o enemistada, y a menudo, experimentan las tres cosas a la vez.

Hay ciertos aspectos clave que se requieren para que ocurra una negociación, a saber: separar a las personas del problema; enfocarse en los intereses, no en las posiciones; generar soluciones alternativas, antes de tomar decisiones; insistir en que los resultados se apoyen en objetivos comunes; comunicación; poder responsable; y, comunicación.

Para tener una negociación más eficaz debemos tener claro: el establecimiento de las metas, objetivos y los límites a los que se quiere llegar, así como los valores que van a guiar la acción; lo que se va a pedir; la forma en que se va a hacer; y tener alternativas para evitar el cierre en una sola acción y dar otra propuesta en caso que la que se presente no sea aceptada o la más correcta.

b. Arbitraje: es un “mecanismo mediante el cual los conflictos pueden ser resueltos por particulares que no revisten la calidad de jueces estatales conforme a reglas de equidad” (Cátedra de la Paz, 2005b). Se trata, por tanto, de una jurisdicción privada (individual o colegiada), instituida por voluntad de las partes, por la que se desplaza la potestad de juzgar hacia órganos diferentes de los tribunales estatales, pero que revisten cierta legitimidad desde el punto de vista de las partes en conflicto.

Como procedimiento, el arbitraje es similar a un juicio, en el sentido de que es un tercero quien decide sobre el caso que se le presenta y las partes aceptan esa decisión, llamada laudo. No existe comunicación directa entre las partes – preferiblemente - sino a través de los representantes

(especialistas en una determinada materia) que hacen su presentación ante el árbitro, porque de alguna manera son conocedores de una determinada área y se les puede facilitar la comunicación con el tercero; en caso de no tenerlos pueden presentarse de manera particular.

c. Mediación: “consiste en un proceso por el cual una o varias personas intervienen como entes neutrales y objetivos en un conflicto que no lo afecta directamente”(Lederach, 1995:163). Generalmente se realiza cuando las partes en conflicto no logran ponerse de acuerdo y solicitan la intervención de un tercero que guíe la dinámica de comunicación, propuestas y establecimiento de una solución al mismo.

Este modelo, es un rol intermedio que se aplica para evitar una respuesta violenta y que funciona como un proceso participativo, en el que las partes se sienten sujetos y no objetos, puesto que de ellas nacen las alternativas de solución. La mediación en los espacios comunitarios permite el desarrollo de sus miembros en tanto personas responsables de su propio desarrollo y crecimiento, así como de su compromiso con las soluciones escogidas y aceptadas para solventar sus conflictos. Igualmente, “permite la construcción de espacios comunitarios en la atención y prevención de los conflictos como un mecanismo autónomo de la comunidad que desplaza la fuerza como medio de solucionarlos y reemplaza la labor judicial donde ésta no llega o es deficiente” (Cátedra de la Paz, 2005b).

La función del mediador, como se dijo anteriormente, es permitir que las partes se escuchen mutuamente y orientar a las mismas a producir la colaboración y no profundizar las diferencias entre ellas, con la finalidad de lograr un acuerdo voluntario y consensuado. Además, no decide ni tiene autoridad para imponer una solución, simplemente es una persona entrenada para asistir a aquellas otras que se encuentran en conflicto, estimulándolas, guiándolas y escuchándolas para que ellas mismas arriben a un acuerdo.

La mediación es una forma legítima de peacemaking y es apropiada cuando se está frente a un conflicto largo o complejo; cuando los esfuerzos de las propias partes en el manejo del conflicto han alcanzado un impasse; cuando ninguna parte está preparada para sancionar costos o pérdidas de vidas y en la medida en que ambas partes están preparadas para cooperar, tácita o abiertamente, en el quiebre de su estancamiento. Si tales condiciones prevalecen, la mediación puede asegurar la salida pacífica del conflicto.

La práctica la resolución de conflictos desde los miembros de las comunidades (entendida como un espacio físico o virtual donde conviven familias o grupos de personas) permite la promoción de la participación en lo local. Favorece la permanencia y continuidad de los programas y/o proyectos, permite tener beneficios recíprocos (de ambas partes), favorece la consolidación de los grupos organizados, facilita una mayor y mejor comunicación.

La Resolución de los Conflictos desde la comunidad es fundamental, ya que apoya el trabajo de la Cultura de Paz para lograr el adecuado desarrollo y bienestar de sus participantes y fomentar de esta manera la Convivencia de todos los miembros de una determinada comunidad. Tiene que ver también con las alternativas, herramientas e instrumentos que tienen todos los miembros de una comunidad o grupo social, para realizar trabajo preventivo, incidiendo directamente en la disminución de los niveles de conflictividad que puedan existir; mediante su práctica continua que admite un

carácter educativo y de sensibilización que fomenta la toma de conciencia ciudadana en pro de la no violencia.

### **III. Metodología Pedagógica de la Formación en Resolución Pacífica de Conflictos**

El programa Resolución Pacífica de Conflictos se encuentra diseñado para la capacitación teórico – práctica de los participantes (miembros de comunidades, educadores, adolescentes, servidores públicos, otros), bajo los principios de la Educación para la Paz. Así, educar para la paz significa una educación desde y para la acción como sujetos partícipes en la construcción de la paz, “... educar desde y para la no violencia, educar contra el conformismo y para la justa desobediencia; educar para entender el conflicto como vehículo de cambio; educar para una nueva sensibilidad ética hacia los derechos de cada persona” (Cátedra de la Paz, 2011c).

En este sentido, se pretende:

- Educar en valores, donde se promuevan la justicia, cooperación, autonomía personal, otros y se cuestionen aquellos que son contrarios a la Cultura de Paz como la discriminación, etnocentrismo, intolerancia.
- Educar para la acción, comenzando por nuestros propios comportamientos y actitudes como educadores, donde el espacio entre lo que decimos y hacemos sea estrecho.
- Educar para la resignificación de las prácticas educativas tanto en la escuela como en la sociedad, donde se pretende construir y potenciar relaciones de paz entre los actores del proceso de enseñanza y aprendizaje, fomentar la utilización de estructuras didácticas que impliquen la participación en el qué y cómo de lo que se va a estudiar; y crear una comunidad de apoyo mediante estructuras y relaciones que generen confianza, seguridad y apoyo mutuo.
- Educar para resolver conflictos, no significa educar para inhibir la agresividad sino para su afirmación y canalización hacia actividades socialmente útiles. Debe partir del análisis, regulación, afrontamiento y resolución de los conflictos desde la tolerancia, afirmación de la diversidad y forma de solución no violenta de los mismos.

Para ello y en congruencia con los lineamientos de la Educación para la Paz, el proceso de formación en Resolución Pacífica de Conflictos se desarrolla a través de la metodología socio-efectiva, que no es más que la construcción del conocimiento a través de la vivencia de situaciones, su análisis, aplicación a la vida real y reflexión. Además, de la ejecución de técnicas y dinámicas que facilitan la comprensión y desarrollo del pensamiento.

Este método fomenta la autoafirmación, autoconfianza y confianza en los demás, refuerza sentimientos grupales y de comunidad, desarrolla la capacidad de toma de decisiones y de resolución no violenta de conflictos, refuerza la capacidad de análisis, síntesis e inducción y desarrolla conductas proactivas a favor de lo social.

El contenido programático comprende cuatro (04) módulos de cuatro (04) horas académica cada uno. Los contenidos son los siguientes:

Módulo I: El Conflicto.

Módulo II: Técnicas para la Resolución Pacífica de Conflictos.

Módulo III: La Mediación de Conflictos.

Módulo IV: Perfil del Mediador.

Cada módulo, cuenta con su... respectiva actividad de evaluación como complementos de aprendizaje al propiciar, de manera ordenada, la comprensión de los conceptos y métodos impartidos. Siendo de tipo auto – evaluativo y co – evaluativo” (Carrillo, 2011)

La primera, tiene el objetivo de generar un proceso de auto - verificación del aprendizaje y se realiza a través de preguntas abiertas al final de cada tema; pretendiendo además generar la reflexión sobre los temas tratados sin implicar respuestas únicas a las preguntas que se efectúan. La segunda, co – evaluación, se realiza por medio del análisis de situaciones – casos, donde la interacción con los demás participantes de aprendizaje es el punto central del proceso evaluativo; aunado a la discusión colectiva y el intercambio de saberes se promueve la resolución de diversas situaciones problemáticas planteadas a lo largo del proceso de formación.

#### **IV. Balance del Programa Resolución de Conflictos**

El programa de formación en Resolución Pacífica de Conflictos data de 2004 y se encuentra vigente. La experticia adquirida a lo largo de estos ocho (08) años, ha permitido la reinención fundamentada en las necesidades y los contextos de aprendizaje tanto de las dinámicas como de los contenidos y las formas de evaluación de los procesos formativos, en pro de optimizar la formación y adecuarla a las demandas de los participantes.

Asimismo, se ha podido comprobar la validez de los contenidos y su aplicabilidad en diversos campos del quehacer social, sean comunidades, instituciones educativas, instituciones de la administración pública, cuerpos policiales, etc. Ello, ha incidido en el aumento de solicitudes de ciclos formativos y en la multiplicación de los mismos, de parte de personas formadas en el área por Cátedra de la Paz.

No obstante, algunas limitaciones han sido observadas. Por ejemplo, el escaso personal capacitado dentro de Cátedra de la Paz y la escasez de recursos económicos<sup>2</sup>, lo cual influye en la satisfacción oportuna de las demandas y el seguimiento / acompañamiento de los “Mediadores” capacitados. También, la “fuga de mediadores” y/o la limitada disponibilidad de los mismos para multiplicar los talleres.

Por último, algunas acciones están siendo desarrolladas para minimizar las mencionadas limitantes y aprovechar las oportunidades que nos brinda el contexto en general. Así, se está promoviendo el establecimiento de compromisos de parte de los participantes, donde se asegure el desarrollo de cualquier tipo de actividad (según la dinámica y contexto de actuación del participante) alusiva a la resolución pacífica de conflictos.

De igual manera, se continúan ofreciendo espacios para la formación y sensibilización de la ciudadanía en general para el ejercicio de formas no violentas de resolución de conflictos. Ello, por medio de los enlaces inter – institucionales y la participación activa dentro de actividades organizadas por diferentes entes gubernamentales y no gubernamentales, donde se sensibiliza al respecto y se invita a la formación en resolución pacífica de conflictos.

---

<sup>2</sup> Aún cuando las instituciones y/o comunidades colaboran con algunos insumos, no se logra satisfacer en pleno los requerimientos materiales que implica el desarrollo de los procesos de formación. Cuando se solicita colaboración al momento de la inscripción, disminuye el número de participantes.

## V. Comentarios Finales

La Cultura de Paz, implica necesariamente prácticas que permitan resolver conflictos de forma pacífica, donde la violencia no se emplee como medio ni como fin para alcanzar soluciones. Para ello, la sensibilización, promoción, difusión y formación de valores es imprescindible para alcanzar la disminución de la violencia y, por ende, la transformación social hacia una cultura del respeto y la convivencia ciudadana.

De allí, la validez de la Educación para la Paz ya que se configura como una respuesta alternativa, participativa y pacífica de educación integral cuyo fin último es inculcar en las personas la resolución de conflictos por vías diferentes a las violentas. En otras palabras, trata de educar no sólo para la vida intelectual sino también para la interacción social común.

La formación en Resolución Pacífica de Conflictos, constituye una experiencia de aprendizaje que conecta a las personas con sus valores, sentimientos, el respeto por el otro, la generación y evaluación de opciones para solventar las diferencias. Además, representa la oportunidad de adquirir nuevas herramientas para enfrentar futuras situaciones y coadyuvar al fortalecimiento de la Cultura de Paz.

## VI. Bibliografía

1. **CARRILLO, Nathalie.** (2011) "La Resolución Pacífica de Conflictos y Cultura de Paz en Mérida – Venezuela". Trabajo presentado en el III Coloquio Interamericano en Educación en Derechos Humanos, Universidad de Quilmes - Bernal, Argentina.
2. **CÁTEDRA DE LA PAZ Y DERECHOS HUMANOS "MONS. OSCAR ARNULFO ROMERO"** (2001a) "Cuaderno para la Paz". Número 16. Mérida, Venezuela: Ediciones Cátedra de la Paz y Derechos Humanos.
3. **CÁTEDRA DE LA PAZ Y DERECHOS HUMANOS "MONS. OSCAR ARNULFO ROMERO"** (2005b) *Mediación Comunitaria y Otras Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos. Manual para Facilitadores*. Universidad de Los Andes, Dirección de Cultura y Extensión. Mimeo: Mérida, Venezuela.
4. **CÁTEDRA DE LA PAZ Y DERECHOS HUMANOS "MONS. OSCAR ARNULFO ROMERO"** (2011c) *IV Plan Estratégico 2011 – 2013*. Mimeo: Mérida – Venezuela.
5. **LEDERACH, Juan y CHUPP, Marcos** (1995) *¿Conflicto y Violencia? ¡Busquemos Alternativas Creativas!* Guatemala: Ediciones Semilla
6. **ORGANIZACIÓN DE LA NACIONES UNIDAS** (1999) "Agenda de la Haya por la Paz y la Justicia en el siglo XXI". [Documento en línea] Disponible: [http://guiagenero.mzc.org.es/GuiaGeneroCache/Pagina\\_CortePenal\\_000377.html](http://guiagenero.mzc.org.es/GuiaGeneroCache/Pagina_CortePenal_000377.html) [Consultado 2012, marzo, 24].
7. **UNESCO** (2000) "Manifiesto 2000 para una Cultura de Paz y No Violencia". [Documento en línea] Disponible: [http://www3.unesco.org/manifiesto2000/sp/sp\\_manifeste.htm](http://www3.unesco.org/manifiesto2000/sp/sp_manifeste.htm) [Consultado, 2012, abril, 20].