

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD ESCOLAR

**LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE
CONFLICTOS Y CULTURA DE PAZ.**

¿Por qué los MASC en el sector educativo?



¿Cómo construir los nuevos ambientes de aprendizaje seguros, colaborativos, orientados a la resolución pacífica de conflictos y cultura de la paz?





**MANEJO DE LAS
EMOSIONES
Y EL CONFLICTO**

Objetivos



Fortalecer en las figuras educativas la capacidad para identificar, comprender y **gestionar las emociones propias y ajenas** durante situaciones de conflicto en el entorno escolar, **promoviendo respuestas asertivas** y constructivas.



Una vez adquiridas estas habilidades, **podrán ser aplicadas en la resolución de conflictos** dentro de sus colectivos escolares en beneficio de la comunidad educativa.

¿Qué es el CONFLICTO?

- Proceso *natural* de nuestra vida y en las relaciones.
- **Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española:** La palabra “conflicto” procede de la voz latina “conflictus”, que expresa un choque de ideas, situaciones o personas que se enfrentan en oposición.





Conflicto

- *“El conflicto es luz y sombra, peligro y oportunidad, estabilidad y cambio, fortaleza y debilidad, el impulso para avanzar y el obstáculo que se opone. Todos los conflictos contienen la semilla de la creación y la destrucción.”*

- *-Sun Tzu*

CONCEPTOS BÁSICOS DEL CONFLICTO

FASES DEL CONFLICTO

LATENTE
Inconsciente



PERCIBIDO
Detectado



SENTIDO
Tensión



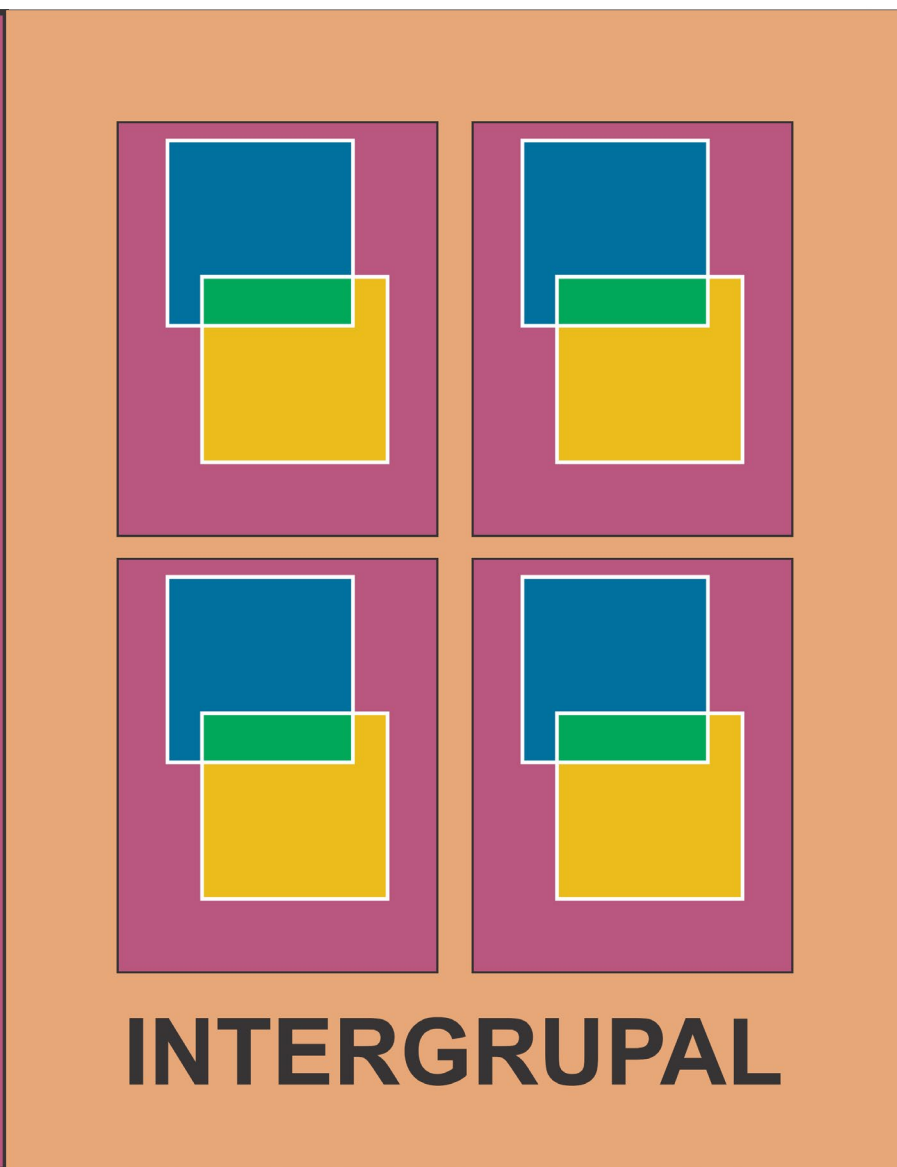
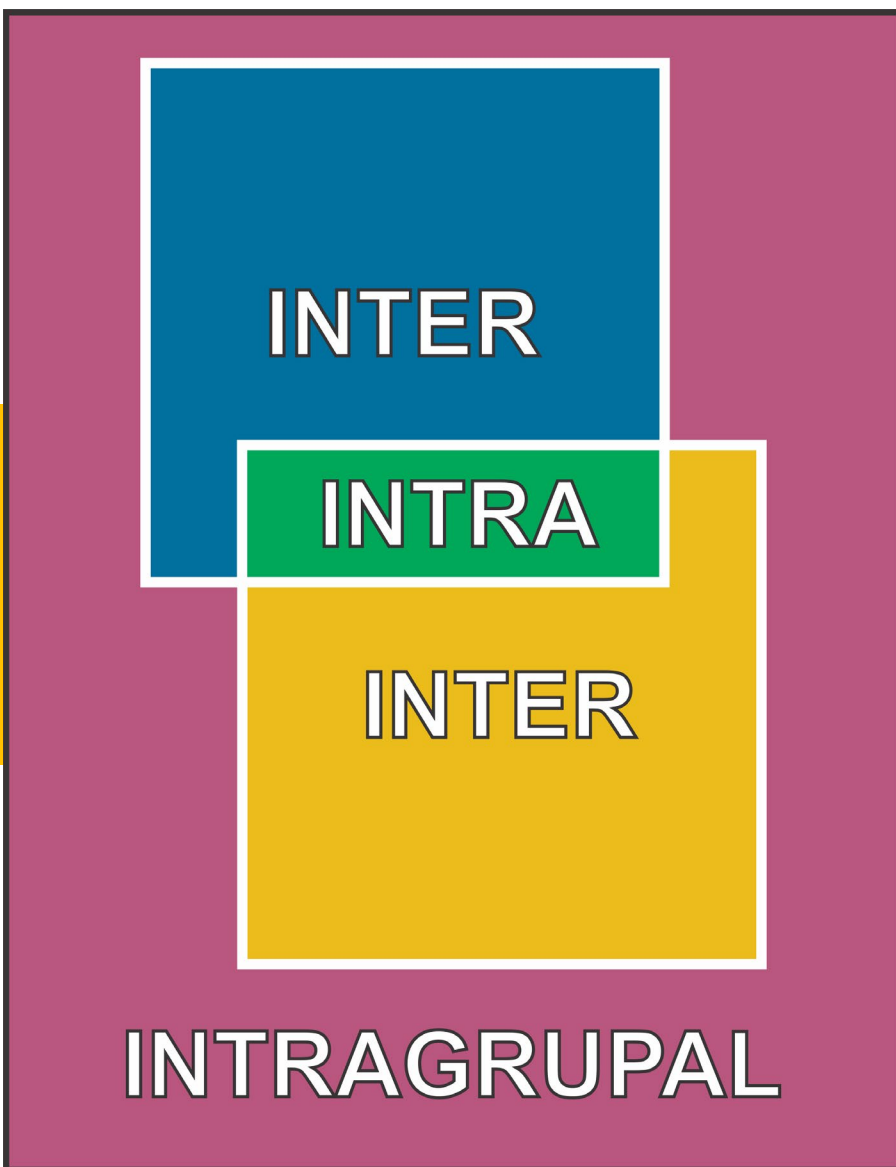
MANIFIESTO
Confrontación



POLARIZADO
Bandos

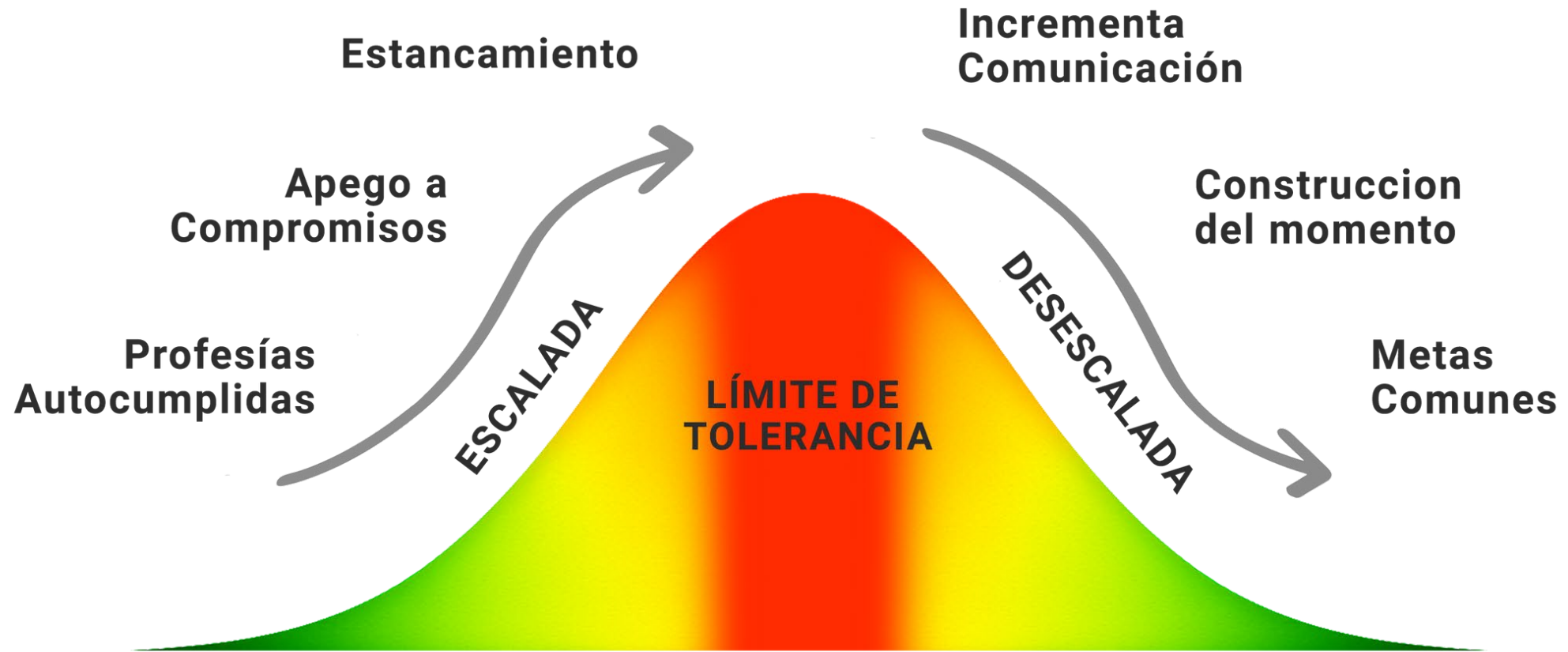


RESOLUCIÓN POSITIVA O NEGATIVA



Niveles del
Conflicto

ALTIBAJOS DEL CONFLICTO



MANERAS DE AFRONTAR EL CONFLICTO

Dominación: Una de las partes trata de imponer sus deseos por medios físicos o psicológicos.

Capitulación: Una de las partes cede unilateralmente ante la otra, sean cuales fueran sus demandas o expectativas.

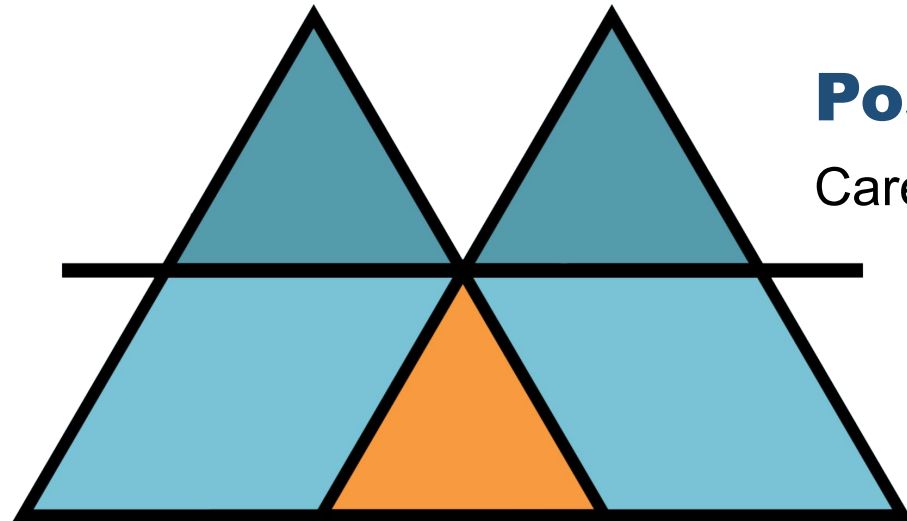
Retirada: Una de las partes abandona el conflicto, rehusando seguir tomando parte de él por más tiempo.

Inactividad: Una de las partes no hace nada deliberadamente, con la esperanza de que el paso del tiempo mejore la situación.

Negociación: Las dos o más partes usan el sistema de oferta y contraoferta en la búsqueda de un acuerdo aceptable.

Intervención 3ª Persona: Un individuo o grupo, que no es parte del conflicto, interviene para ayudar a las partes a identificar los problemas y avanzar hacia un acuerdo.

FUENTES DEL CONFLICTO (PIN)



Posición

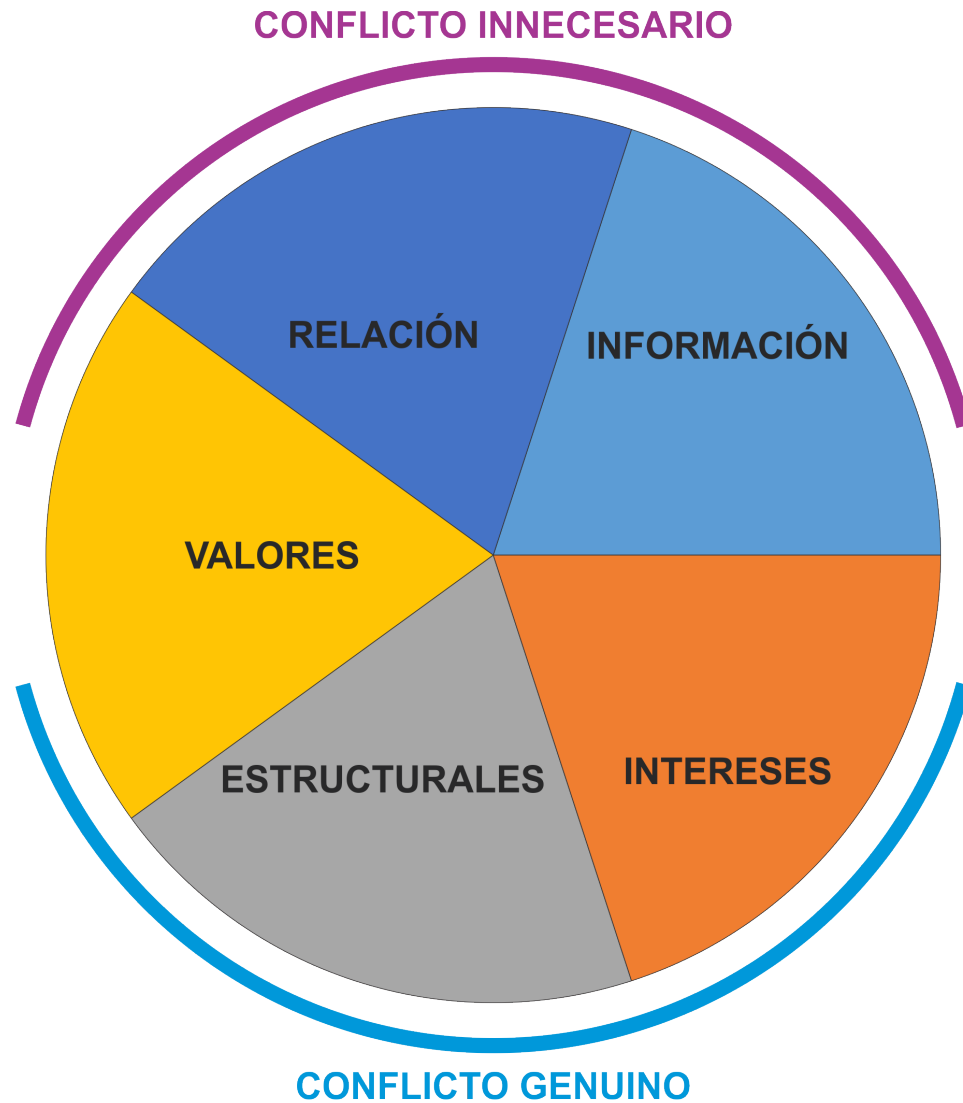
Careta que muestra.

Intereses

Lo que dice querer. ¿Porqué?

Necesidades

Lo que en realidad quiere. ¿Para qué?



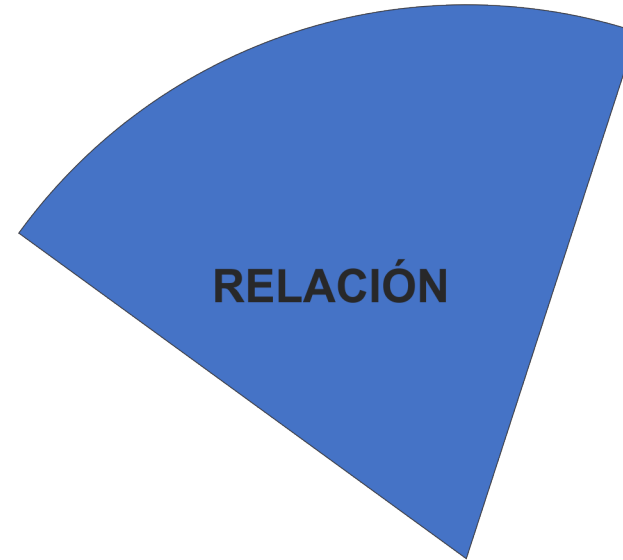
Fuente: TALLER DE PREPARACION DE LA CONTRIBUCION VASCA A LA 2ª CONFERENCIA EUROPEA DE CONSTRUCCION DE LA PAZ Y RESOLUCION DE CONFLICTOS documento nº 5 NEGOCIACION Y MEDIACION, **Christopher Moore**

Fuentes principales

CONFLICTOS DE RELACIÓN

- Emociones fuertes
- Falsas percepciones o estereotipos
- Escasa o falsa comunicación
- Conducta negativa repetitiva.

No hay condiciones objetivas para el conflicto



CONFLICTOS DE INFORMACIÓN

- Información falsa
- Falta de información
- Diferente puntos de vista sobre lo que es importante
- Interpretación diferente de la información
- Procedimientos diferentes de estimación.

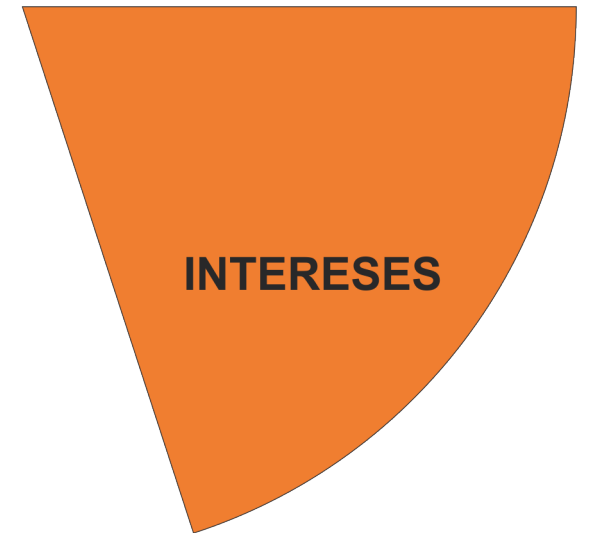


CONFLICTOS DE INTERESES

- Sustanciales
- De procedimiento
- Psicológicos

Triangulo de la satisfacción.

Se cree que para satisfacer una necesidad debemos sacrificar las de un oponente, creando una competencia de necesidades.



CONFLICTOS ESTRUCTURALES

- Como se estructura una situación
- Definiciones de roles
- Condicionamientos temporales
- Relaciones geográfico-físicas
- Desigualdad de poder y autoridad
- Control desigual de recursos.

Son causados por estructuras opresivas de relaciones humana (**Galtung**)



CONFLICTOS DE VALORES

- Valores cotidianos
- Valores últimos
- Valores de autoestima

Por sistema de creencias, mismas que dan sentido a la vida de la Persona.

Se pelean por lo verdadero o falso, justo o injusto, lo que es bueno y lo que es malo queriendo imponerse.





Personas

- Emociones y sentimientos.
- Necesidad de expresarse, justificarse, desahogarse.
- "Percepciones (sesgos) de cada persona.
- Cómo el conflicto afecta a las personas.

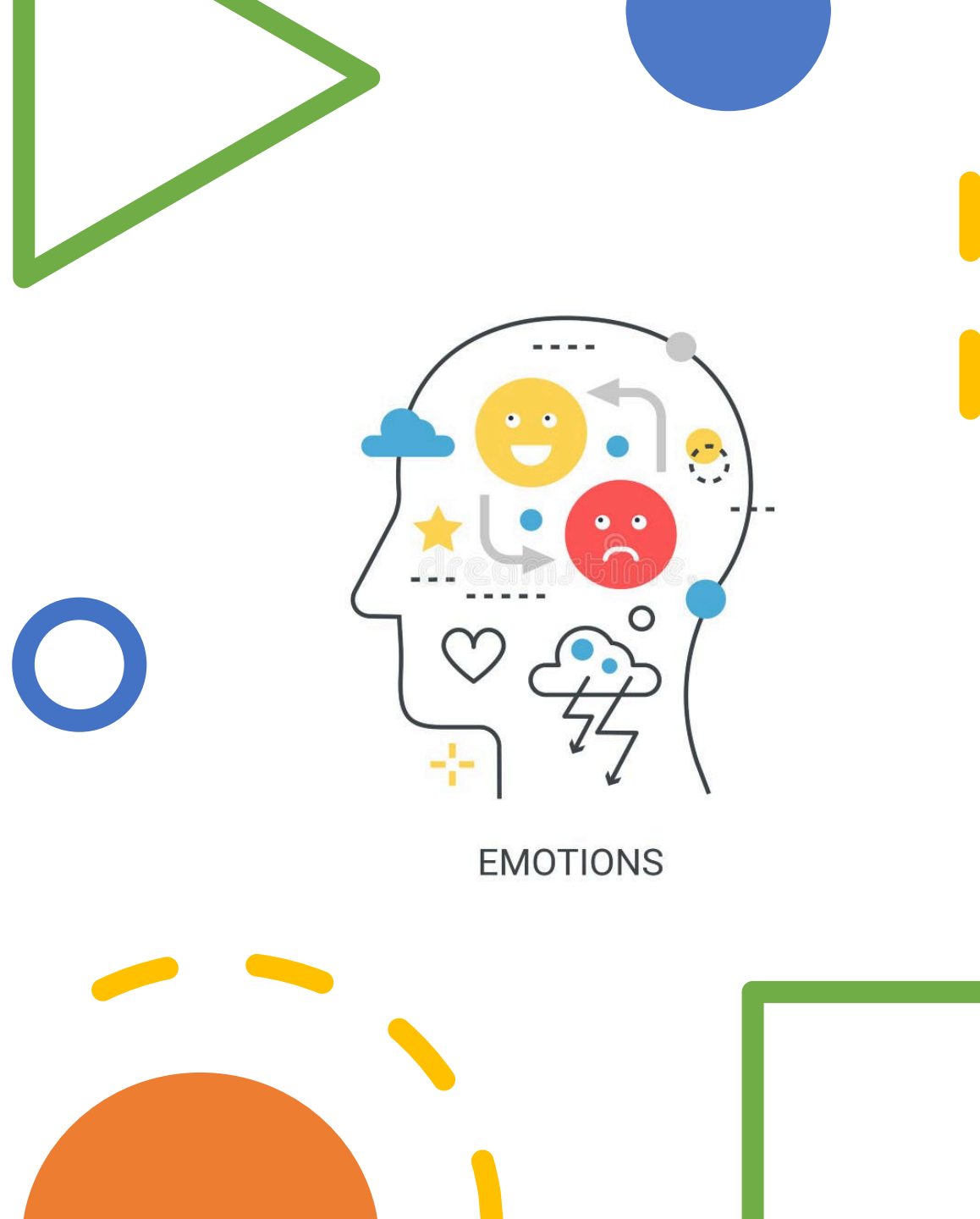
Consideraciones

- ***Identidad***
 - Características que nos definen como seres únicos (comentar).
 - Cosas que compartimos con un grupo, las cosas con las que nos identificamos, lo que vamos aprendiendo e integrando de otras personas a través de las relaciones significativas.
- *Cultura, Comunidad, Relaciones, Individuo.*



Consideraciones

- **Emociones**
- Las emociones impactan la conducta y la conducta impacta las emociones.
- Esto, desde luego, impacta las relaciones.
- ¿Son inhatas?
- Elementos físicos que denotan emociones.
- “Emociones positivas y negativas”
- *Importante validar emociones.*
- *Gestión de las emociones.*





MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Artículo 4. Son mecanismos alternativos de solución de controversias, de manera enunciativa y no limitativa, los siguientes:

NEGOCIACIÓN, NEGOCIACION COLABORATIVA, MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

- I. **Negociación.** Es el proceso por virtud del cual las partes, por sí mismas con o sin intermediarios, plantean soluciones a través del diálogo, con el fin de resolver una controversia o conflicto;
- II. **Negociación Colaborativa.** Es el proceso por el cual las partes buscan la solución pacífica y equitativa de su conflicto, con la asesoría de personas abogadas colaborativas, a través del diálogo y si fuera necesario, el apoyo de terceros;
- III. **Mediación.** Procedimiento voluntario mediante el cual las partes acuerdan resolver una controversia o conflicto en forma parcial o total, de manera pacífica, o prevenir uno futuro, con la asistencia de una persona tercera imparcial denominada persona facilitadora. Se entenderá que existe Comediación cuando participen dos o más personas facilitadoras;
- IV. **Conciliación.** Procedimiento voluntario por el cual las partes involucradas en una controversia o conflicto acuerdan resolver en forma parcial o total, de manera pacífica, o prevenir uno futuro, con la asistencia y participación activa de una persona facilitadora, y
- V. **Arbitraje.** Proceso de solución de controversias o conflictos distinto a la jurisdicción estatal, mediante el cual las partes deciden voluntariamente, a través de un acuerdo o cláusula arbitral, someter todas o ciertas diferencias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas, respecto de una determinada relación jurídica, con la participación de una persona tercera llamada árbitro quien dicta un laudo conforme a las normas establecidas en el Código de Comercio, el Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares, y los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, según proceda.

Negociación

Es un proceso directo entre las partes para intentar resolver el conflicto sin intervención de un tercero, que tiene como claves la comunicación abierta, la búsqueda de acuerdos mutuos y el control total de las partes sobre el resultado.



Mediación

Es el procedimiento voluntario donde un tercero imparcial facilita el diálogo para que las partes construyan su propia solución, que tiene como características la velocidad, la confidencialidad, que no hay un ganador y además es gratuita



Es un procedimiento voluntario donde un conciliador, además de facilitar el diálogo, **propone alternativas** de solución, que a diferencia de la mediación, **el tercero en cuestión toma mucho más partido y brinda soluciones a la negociación.**

Conciliación



**EL CONCILIADOR PROPONE Y ES VOLUNTARIO
ACEPTAR O NO DICHA PROPUESTA.**

Arbitraje

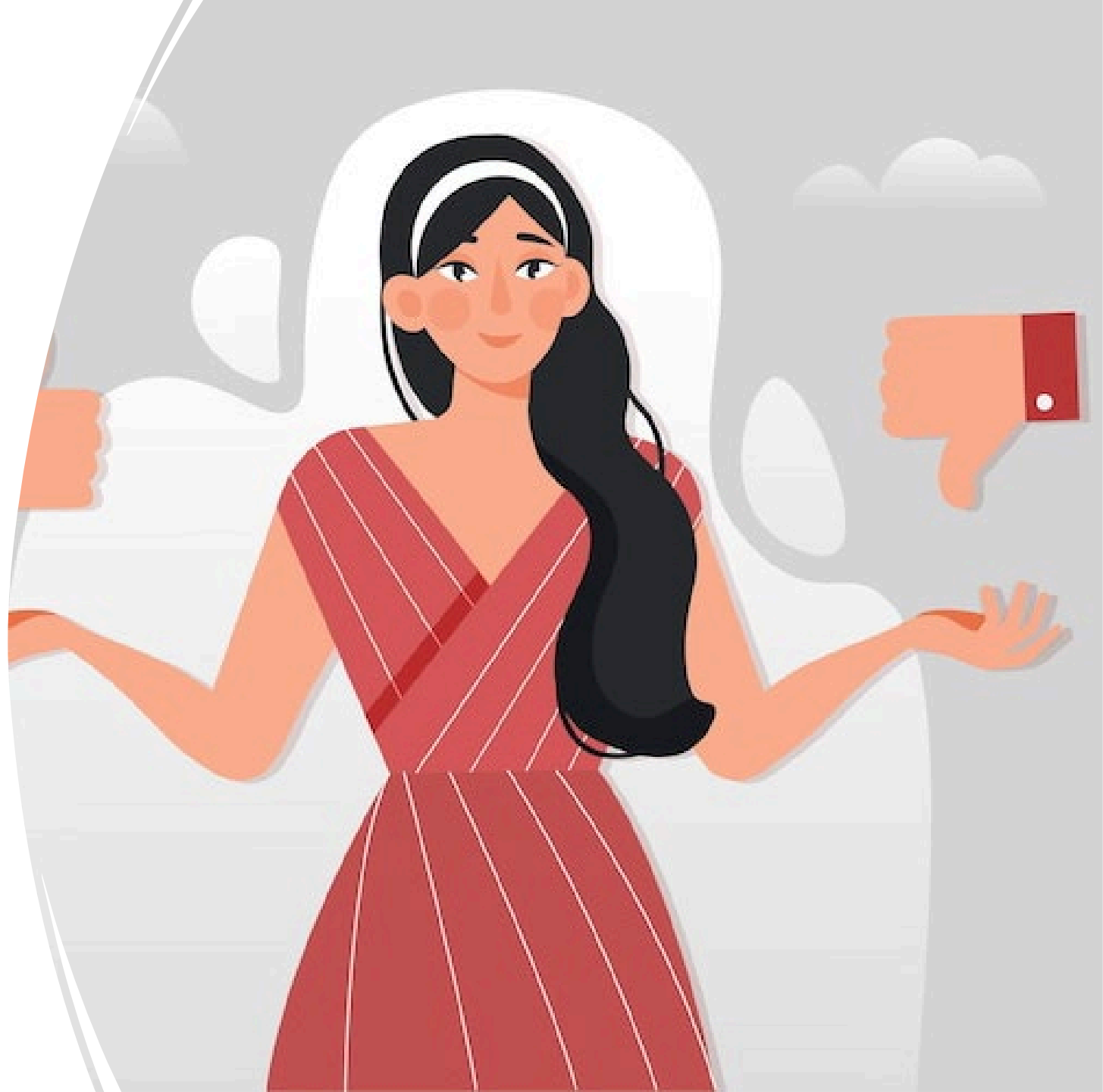
Mecanismo donde una autoridad resuelve la disputa y emite un laudo obligatorio. Este requiere acuerdo previo entre las partes, sus ventajas son: rapidez, confidencialidad, especialización y certeza jurídica.

EL ARBITRO DECIDE AL FINAL



¿QUE NO ES MEDIABLE?

Artículo 170. 2° párrafo, de
la Ley Estatal de Educación
de Chihuahua



Delitos previstos por la legislación penal, por violaciones a los derechos humanos de niñas, niños o adolescentes, y personal involucrado en el proceso educativo, ni por omisión de las responsabilidades de las personas funcionarias públicas previstas en el Marco Local de Convivencia Escolar y Protocolo Único.

