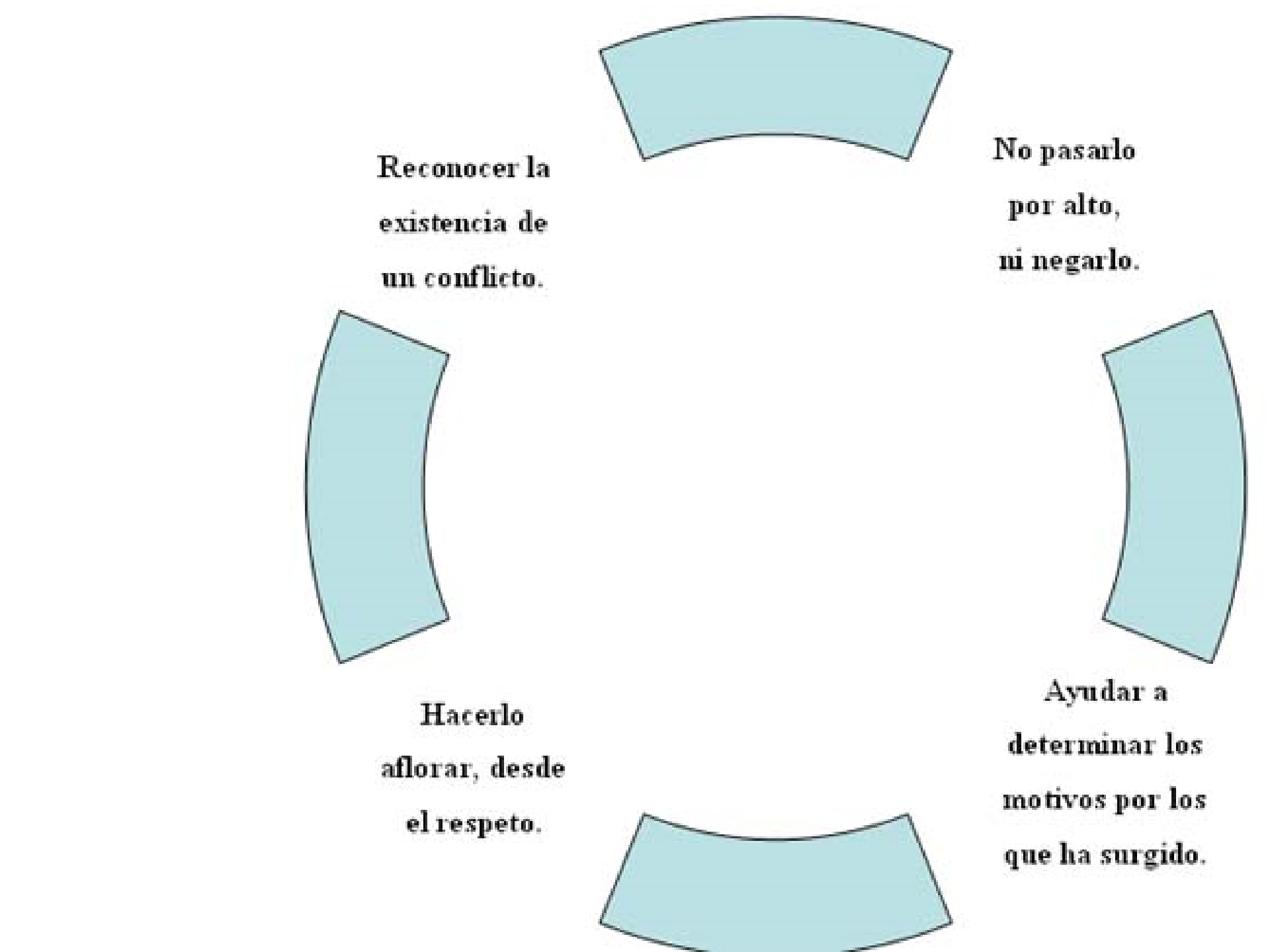


CONFLICTOS

Dr. Diego Jesus Salazar Rojas, PhD

RESOLUCION DE CONFLICTOS



**Reconocer la
existencia de
un conflicto.**

**No pasarlo
por alto,
ni negarlo.**

**Hacerlo
aflorar, desde
el respeto.**

**Ayudar a
determinar los
motivos por los
que ha surgido.**

COMPETENCIAS DEL RESOLUTOR DE CONFLICTOS

- **LA PERSONA**
- **1.-SABE DISTINGUIR LO QUE ES IMPORTANTE DE LO QUE ES SECUNDARIO PARA LAS PERSONAS EN CONFLICTO**
-
- **2.-DISTINGUE PERSONAS, PROCESO Y PROBLEMA**
-
- **3.-PUEDE IDENTIFICAR LAS RAZONES QUE TIENE CADA PERSONA PARA ACTUAR EN CONFLICTO**
-
- **4.-PRACTICA LA ESCUCHA ACTIVA**
- **5.-CUIDA SU EXPRESION CORPORAL**
-
- **6.-MANTIENE EL NIVEL DE ESTRÉS BAJO CONTROL EN LAS SITUACIONES CONFLICTIVAS (“SANGRE FRIA”)**
-
- **7.-PUEDE VER EL LADO POSITIVO EN LAS PERSONAS Y SITUACIONES CONFLICTIVAS**

LAS TRES “P”

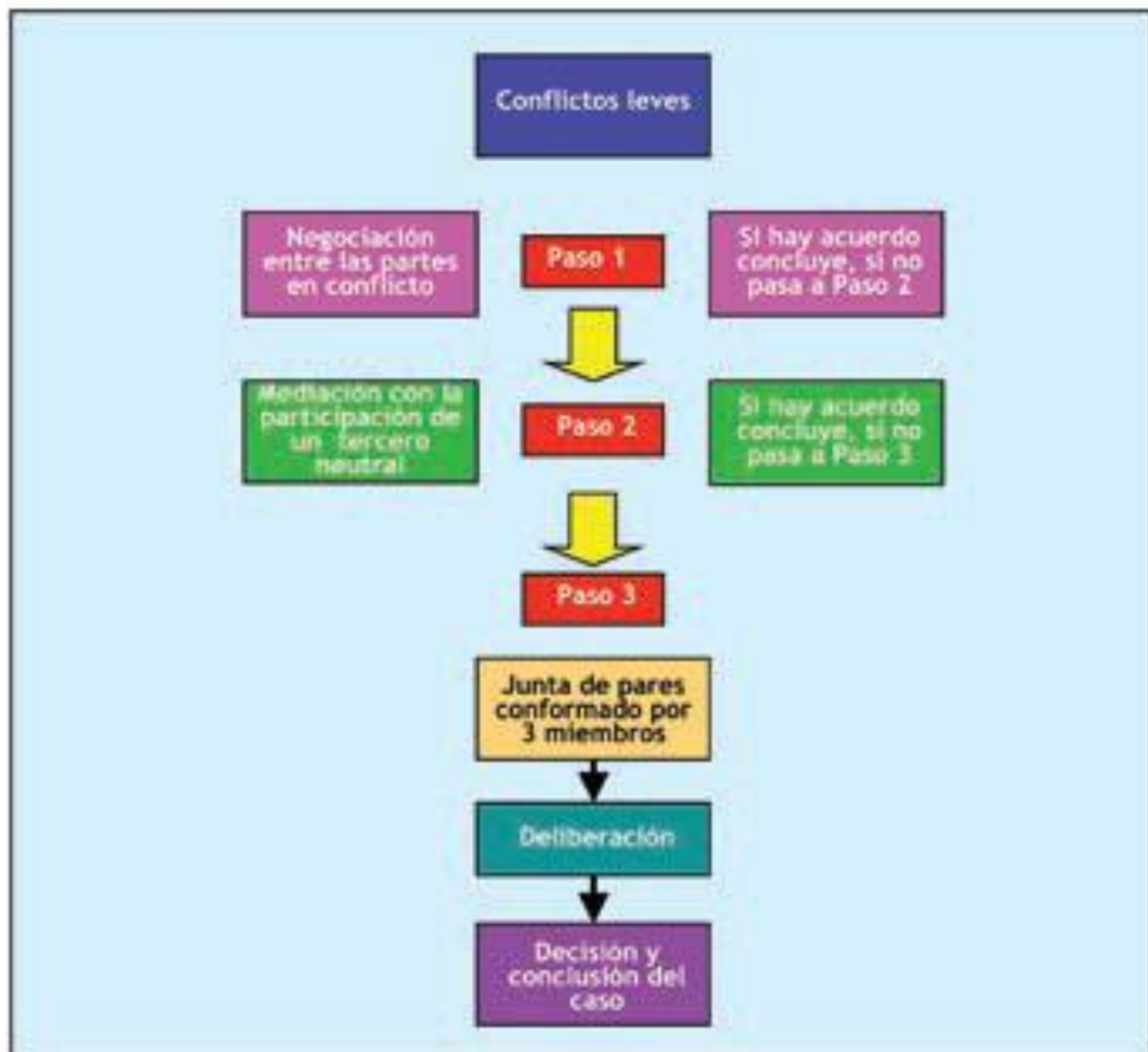
- EN EL PROCESO DE RESOLVER UN CONFLICTO ES NECESARIO SEPARAR Y TRATAR DE DIFERENTE MANERA LA PERSONA, EL PROCESO DE SOLUCION Y EL PROBLEMA QUE DIVIDE A LAS PERSONAS
- SI NO SE HACE LA SEPARACION SE ATACA A LA PERSONA (ERES ESTUPIDO) EN VEZ DE ATACAR EL PROBLEMA (“HICISTE ALGO ESTUPIDO”) Y NO SE TRABAJA EL PROCESO (¿CÓMO PODEMOS REPARAR EL DAÑO?)

Resolucion de conflictos

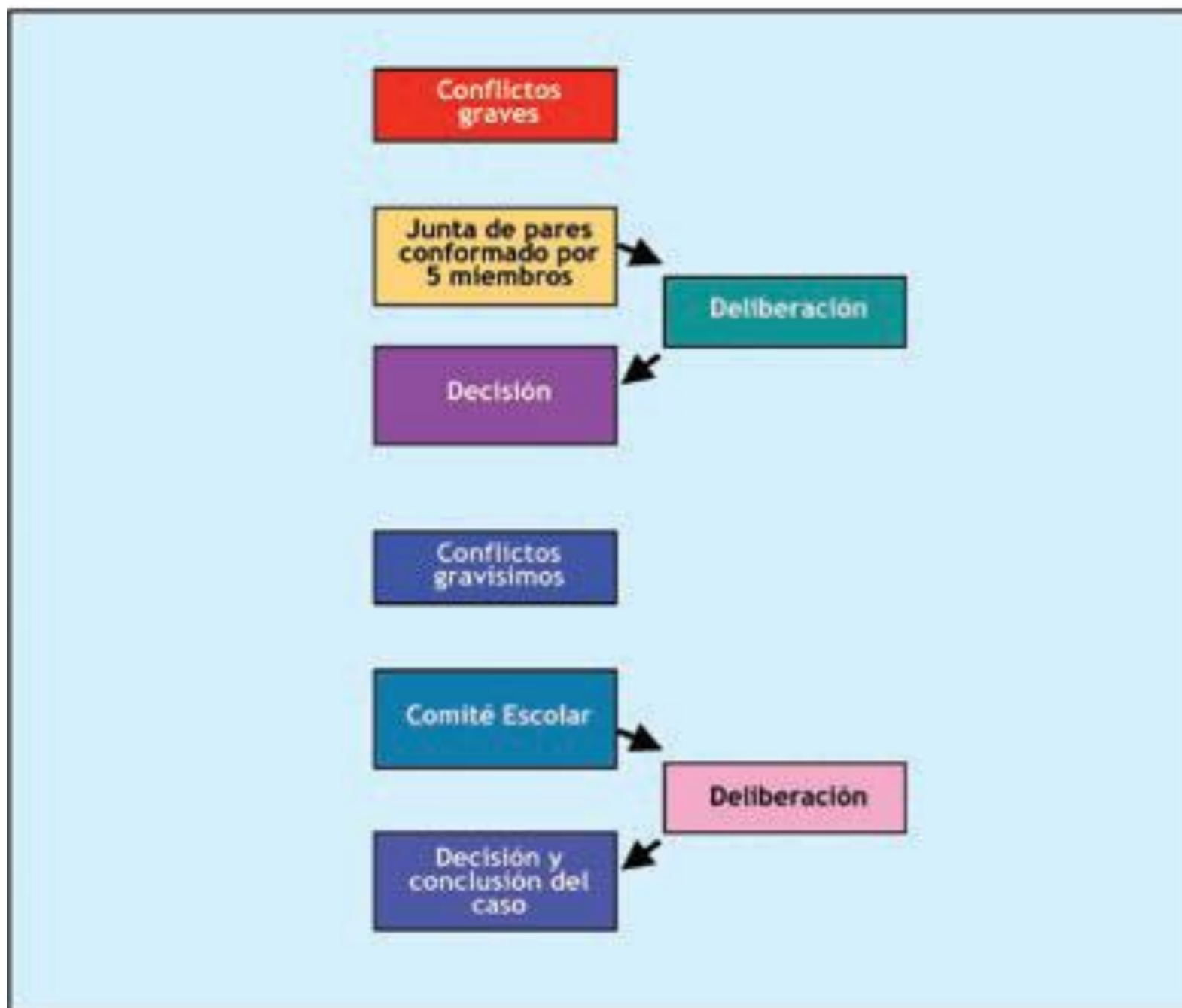
Varía de acuerdo a las partes que participan)

- **NEGOCIACIÓN**
- **MEDIACIÓN**
- **ARBITRAJE**
- **CONCILIACIÓN**

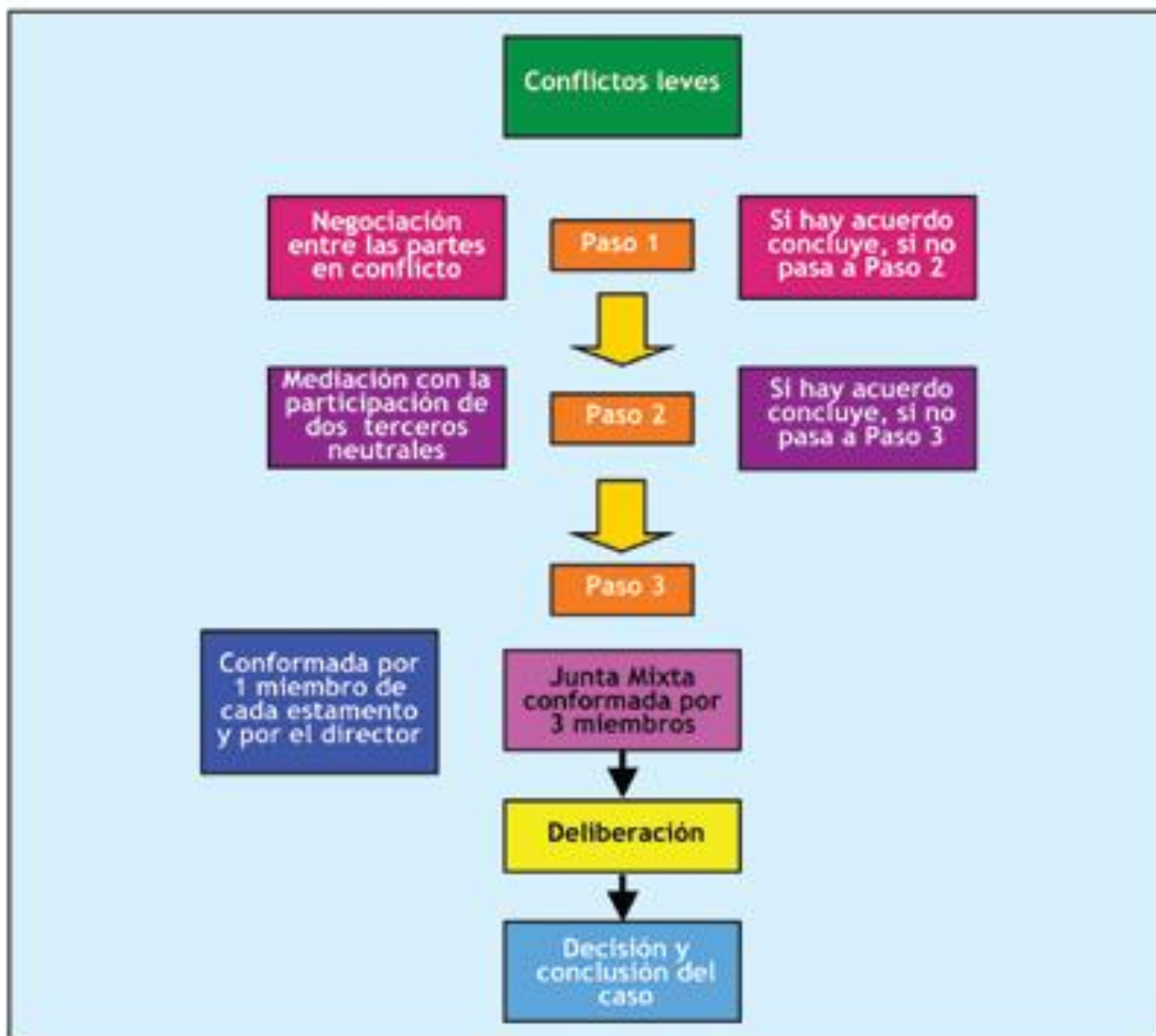
1ra. Propuesta de intervención en conflictos entre pares



2da. Propuesta de intervención en conflictos entre pares



1ra. Propuesta de intervención en conflictos entre no pares



MÉTODO PIKAS

(Ariel Picas, 1989)

PROGRAMA DE TRABAJO

CON LA VÍCTIMA

- Análisis conductual de las situaciones violentas
- Entrenamiento en HHSS

CON EL AGRESOR

- Concienciación de la gravedad del problema
- Desaprender los mecanismos de respuesta agresiva
- Ofrecer modelos de conducta social adecuada

CON EL AGRESOR - VÍCTIMA

- Identificación de conductas violentas
- Contrato escrito
- HH empáticas



NO

Correr por los pasillos.
Mandar a los pequeños.
Deteriorar los objetos.
Coger cosas sin permiso.
Contestar de malas modas.
Hacer comentarios ofensivos.
Hablar mal de otros compañeros.

Pegar.
Robar.
Gritar.
Colarse.
Timbrar.
Molestar.
Insultar.
Ensuciar.
Tirar basura.
Pegar pegatinas.
Tirarse al suelo.
Jugar en las ventanas.
Empujarnos en la fila.
Pintar en las paredes.



SÍ

Cuidar el material.
Traer los deberes.
Respetar las normas.
Hablar correctamente.
Proteger a los pequeños.
Pedir turno para hablar.
Obedecer a los profesores.
Respetar el turno de palabra.

Reír.
Leer.
Jugar.
Reciclar.
Aprender.
Colaborar.
Escucharnos.
Respetarnos.
Prestar ayuda.
Entrar en orden.
Cuidar los baños.
Ayudar a recoger.
Utilizar "por favor" y "gracias".

mediacion

MEDIACION

- El proceso de mediación consiste en una serie de sesiones en las que las partes firman un acuerdo de confidencialidad junto con el mediador, exponiendo cual es el conflicto que existe entre ellas y en el que de una forma flexible y eficaz gracias a la labor del mediador, las partes adquieren compromisos que llevan a la resolución de sus conflictos.

mediador

- **Funciones del Mediador:**
- • Preparar un contexto adecuado para que las partes puedan comunicarse.
- • Diseñar el proceso de mediación.
- • Ofertar a las partes herramientas que les permitan manejar el conflicto.

fases de la Mediación

- 1. Presentarse y preguntar si quieren la mediación.
- 2. Obtener acuerdo sobre las reglas del procedimiento.
- 3. Pedir a cada parte una descripción del problema.
- 4. Parafrasear lo que hemos escuchado.
- 5. Preguntarle a cada parte que es lo que él o ella puede hacer para solucionar el problema.
- 6. Preguntarle a cada parte qué es lo que necesita que haga el otro.
- 7. Las partes generan muchas ideas.
- 8. Preguntar si consideran la solución equitativa y si se puede llevar a la práctica.

intereses

**LA MEDIACION EFICAZ SE BASA
EN LOS INTERESES
DE LAS PERSONAS EN CONFLICTO**

ANALISIS DEL CONFLICTO

- **Qué ha pasado, cuál es el núcleo del problema,**
- **Quienes son los protagonistas, directos, indirectos,**
- **La relación que se establece entre las partes**
- **Cuál ha sido el proceso y en qué momento del conflicto estamos.**
- **Cuáles son las posiciones de uno y de otro, lo que piden**
- **Los intereses (para qué piden) y las necesidades (qué necesitan)**
- **Los sentimientos de las partes**
- **Los valores, principios o actitudes, los sistemas de creencias a partir de los cuales evaluamos las conductas.**
- **Las soluciones, que respondan a las necesidades e intereses de las partes**

UN CONFLICTO: VERSION 1

- TERESA

- Es una alumna de 2º de la ES. La semana pasada su amiga María le pidió el cuaderno de ciencias para poder completar el suyo y presentárselo a la profesora de Ciencias Naturales. A Teresa le gusta hacer sus cuadernos con todo detalle, es muy perfeccionista y guarda todos sus trabajos desde que iba al colegio. Teresa ya ha presentado su cuaderno y la profesora le ha puesto un 10.
- Hace dos días María le ha dicho que no le va a poder devolver su cuaderno, se le ha roto el bolso en el que lo llevaba y se ha caído en un charco, estropeándose completamente. Teresa le ha pedido a María que le devuelva el cuaderno aunque esté estropeado y María le ha dicho que no puede ser, que ya lo ha tirado. Teresa ha discutido con María, a la que ha llamado irresponsable, y le ha pedido que le devuelva un cuaderno como el suyo, hecho a mano y con todos los detalles que ella había reflejado en su cuaderno.

UN CONFLICTO: VERSION 2

- **MARÍA**
- Es una alumna de 2º de la ES, amiga de Teresa. La semana pasado pidió el cuaderno a Teresa para poder completar el suyo, presentárselo a la profesora de Ciencias Naturales y que le pusiera una buena nota. Teresa hace muy bien los cuadernos y la profesora le ha puesto un 10 por el suyo.
- Hace tres días, cuando volvía a casa, se le rompió el bolso en el que llevaba el cuaderno de Teresa y se le cayó en un charco de agua, el cuaderno se destrozó completamente. Como ya no servía para nada lo ha tirado y le ha tenido que decir a Teresa que ya no se lo podía devolver. María pensaba que Teresa entendería que esto había sucedido sin mala intención y, además, Teresa ya había presentado el cuaderno, por lo que no tenía tanta importancia. Teresa se ha enfadado mucho y le ha pedido un cuaderno como el que tenía. María ha dicho a Teresa que no tenía tiempo para hacer dos cuadernos porque todavía tenía que entregar el suyo a la profesora y que le podría hacer una fotocopia de su cuaderno de clase. Teresa no ha aceptado y María piensa que es una caprichosa.