CARTILLA
MEDIACIÓN ESCOLAR
EDUCANDO PARA CONVIVIR

TEXTO Y DISEÑO
Pablo Arteta Manrique
Saray Yulieth Arévalo Hernández

Junio de 2022
Barranquilla, Colombia

PRESENTACIÓN

La presente cartilla tiene como objetivo ser una ayuda pedagógica en las instituciones educativas para la resolución de conflictos en las aulas de clase, mediante el uso de las herramientas propuestas a continuación en pro del fomento de la mediación escolar.

CONTENIDOS

1 El conflicto

2 La comunicación

3 Actitudes frente al conflicto

4 La mediación escolar

CONTENIDOS

5 Partes del conflicto

6 Herramientas de negociación

7 Acuerdos

"Sembrad en los niños ideas buenas, aunque no las entiendan; los años se encargarán de descifrarlas en su entendimiento y de hacerlas florecer en su corazón"

-María Montessori-

CAPÍTULO 1
EL CONFLICTO

EL CONFLICTO

Se puede presentar por desacuerdos frente a ciertas situaciones ante las cuales surge un enfrentamiento entre los intereses de las personas.

Para que exista un conflicto este se debe dar entre dos o más personas, si solo participamos nosotros, no nos encontraríamos ante un conflicto, sino ante un problema.

DIFERENCIAS

PROBLEMA

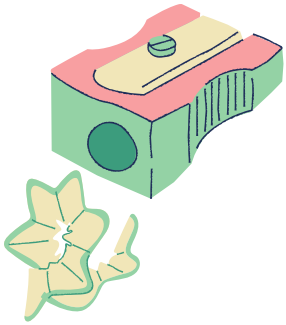
Se parte la punta de mi lápiz en un examen.

Es una situación que yo mismo puedo resolver, soy el único involucrado.

CONFLICTO

Solo hay un sacapuntas disponible, y tanto mi compañero como yo queremos usarlo.

En esta situación entran en discordia los intereses de dos personas, por el uso de un mismo artículo escolar.



DIFERENCIAS

POSICIÓN

Querer usar el sacapuntas.

Es el reclamo que genera la situación conflictiva.

INTERESES

Persona A: Seguir dibujando.
Persona B: Usar los residuos del sacapuntas para una manualidad.

Beneficio deseable, lo que la persona realmente busca obtener.

SITUACIONES DE CONFLICTO

Los conflictos pueden dañar relaciones o ayudarnos a mejorar la convivencia, esto depende de cómo lo afrontemos.

Entre los estudiantes de los colegios se presentan conflictos como:

- Robo de objetos
- Agresiones verbales o físicas
- Irrespeto a los profesores
- Negación de las faltas cometidas

Entre otros.

RASGOS COMUNES DEL CONFLICTO

Inicia con un desacuerdo

Una parte empieza a imponer a la otra sus intereses

Se estancan, ninguno quiere ceder sus intereses

Las partes se vuelven conscientes de que necesitan cooperar para resolver el conflicto

ELEMENTOS DEL CONFLICTO

PERSONAS → Personas involucradas.

PROBLEMA

La situación que llevo a la discordia entre las partes.

PROCESO→ Forma en la que gestionan la búsqueda de la solución.

ACTITUDES FRENTE AL CONFLICTO

No enfrentar el conflicto, ignorarlo, hacer como si no existiera.

EVASIÓN

Temor a afrontar el conflicto, dejar sus intereses de lado para satisfacer los del otro.

SUMISIÓN

Lucha de intereses, tratar de imponerse sobre el otro.

COMPETITIVO

Disposición de negociar, es un ganar - ganar, entre ambos construyen un acuerdo.

COOPERACIÓN

Se cambia el conflicto de forma positiva, incluso se pueden mejorar las relaciones.

TRANSFORMATIVO

"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: “El arte de la guerra”, 480-211 a.c.).

LA COMUNICACIÓN

CAPÍTULO 2

La comunicación es la habilidad de transmitir mensajes y de recibirlos.

En medio de un conflicto es muy importante saber escuchar al otro, la mayoría de conflictos se crean por no saber escuchar.

“Si todos nos escuchamos un poco más y mejor, podemos transformar cualquier relación”
William Ury.

LA COMUNICACIÓN

INFORMACIÓN

EMISOR
Hablante / escritor

Canal →
Mensaje

(Ruidos)

RECEPTOR
Oyente / lector

COMUNICACIÓN

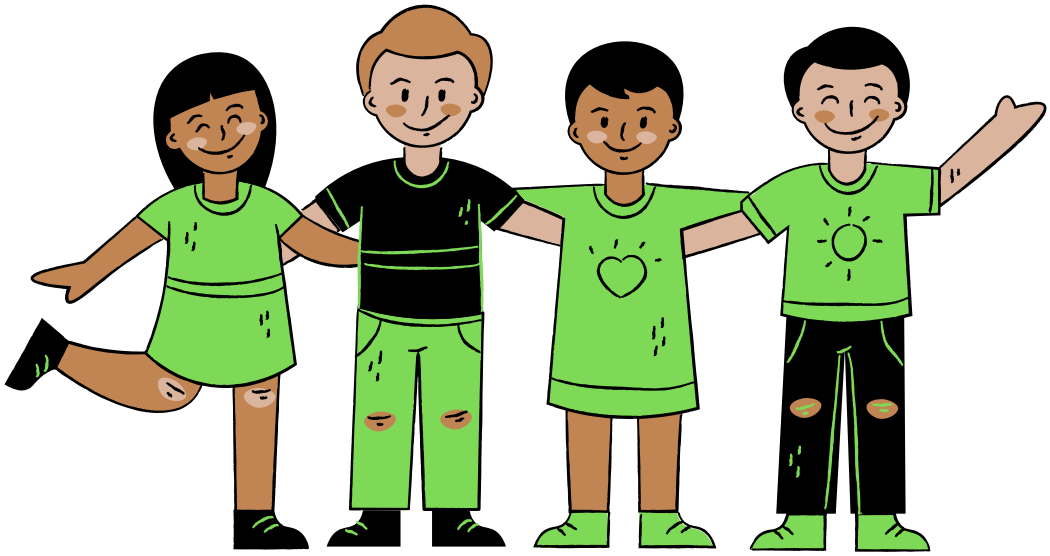
ELEMENTOS

Escuchar NO significa...

Estar de acuerdo con todo lo que la otra persona dice.

Escuchar significa...

Entender lo que el otro nos comunica, respetarlo y tenerlo en cuenta.



LA COMUNICACIÓN

Existen cinco niveles de escucha:

1. Ignorar
2. Simular escuchar
3. Escuchar selectivamente
4. Escuchar atentamente
5. Escuchar empáticamente

LA COMUNICACIÓN

ESCUCHA EMPÁTICA

Aptitud para captar el mensaje de nuestro interlocutor, sin prejuicios.

Empatía: Capacidad de percibir y asimilar lo que otra persona siente, con el objetivo de captar los que nos quieren transmitir.

ESCUCHA ASERTIVA

Atiende con respeto los sentimientos y pensamientos de cada persona.
Tiene en cuenta sus puntos de vista, sus opiniones y conceptos.

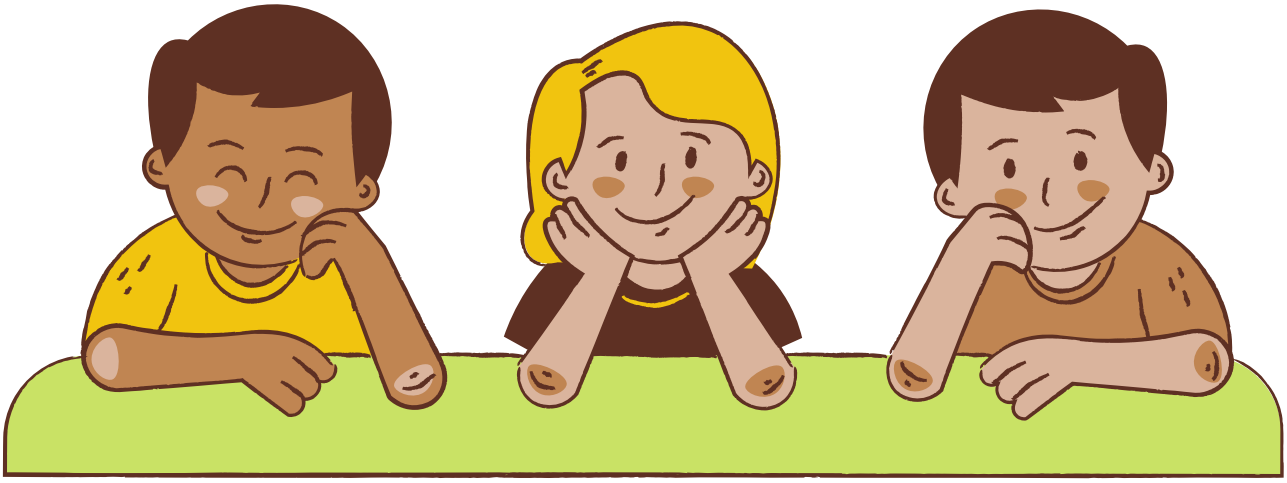
Asertividad: Actitud para expresar su punto de vista de manera clara y respetuosa ante el interlocutor

LA COMUNICACIÓN

LA ESCUCHA ACTIVA

Cuando pensamos en la negociación con lo primero que lo asimilamos es con el diálogo, pero se debe entender más allá de esto, específicamente en **escuchar activamente**, lo que nos permitirá tener una negociación exitosa. Porque de nada sirve dialogar sino comprendemos realmente lo que el otro nos quiere transmitir.

LA COMUNICACIÓN



LA ESCUCHA ACTIVA

Habilidad para escuchar adecuadamente, correctamente.
Nos hace conscientes de lo que nos intentan (realmente) comunicar.
Retroalimentamos: porque damos información a nuestro interlocutor de aquello que está intentando transmitirnos.

LA COMUNICACIÓN

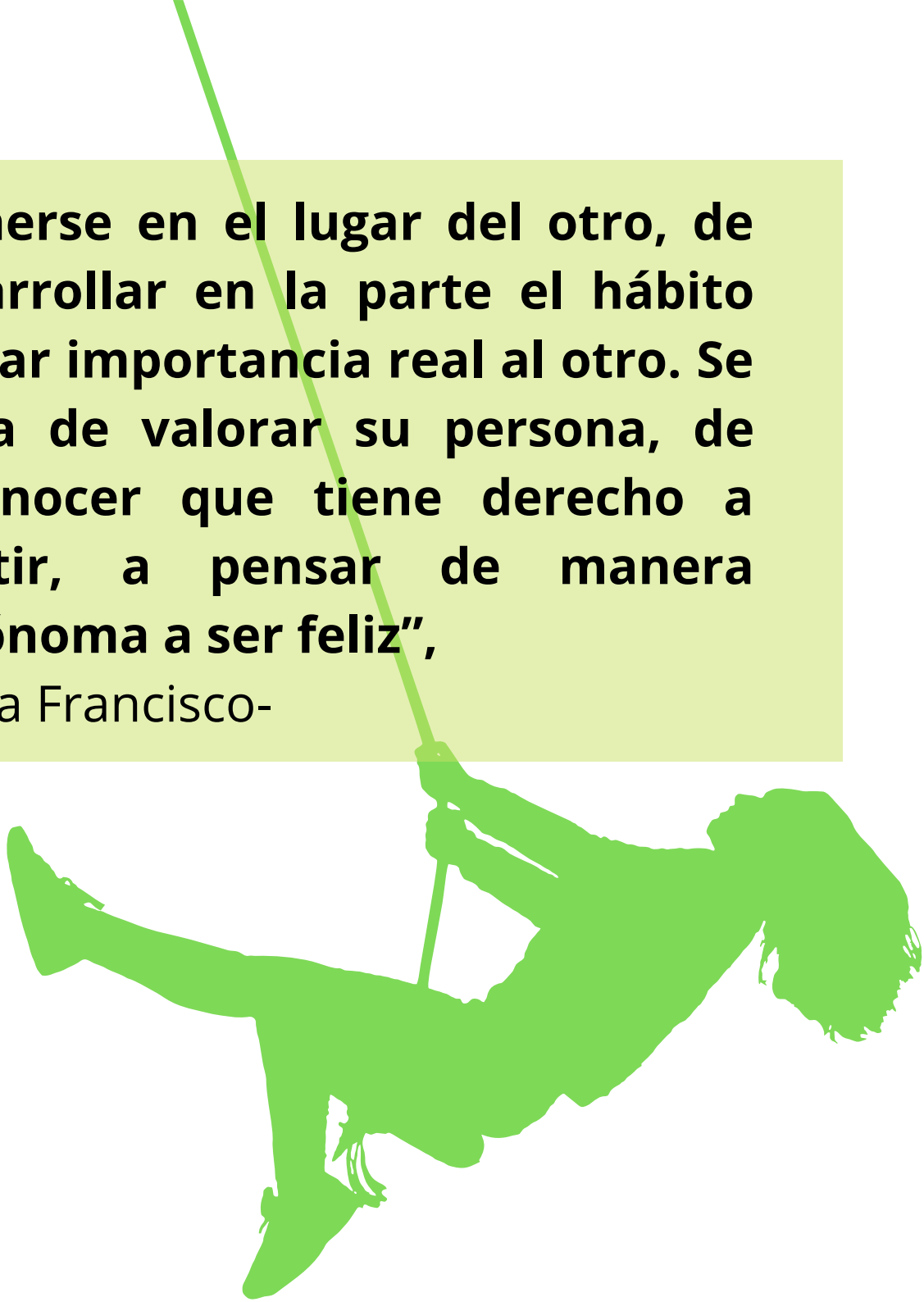
Errores que no te permiten tener una escucha activa...

- Interrumpir al otro.
- Distraerse con facilidad.
- Sumergirse en los propios pensamientos.
- Juzgar lo que dice el otro.
- Creer que tu opinión es superior a la del otro.
- Hablar más de lo que escuchas.

LA COMUNICACIÓN

"**Ponerse en el lugar del otro, de desarrollar en la parte el hábito de dar importancia real al otro. Se trata de valorar su persona, de reconocer que tiene derecho a existir, a pensar de manera autónoma a ser feliz",**

-Papa Francisco-

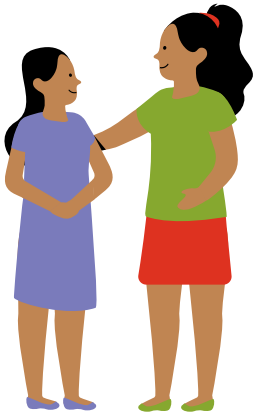


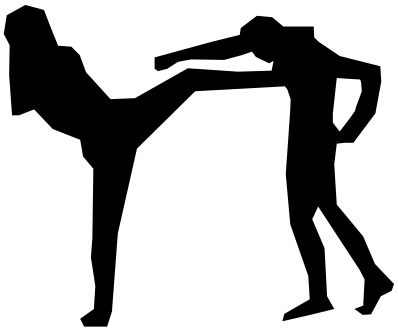
LA COMUNICACIÓN

A continuación encontraras unas imagenes, unelas con la palabra indicada:

COMUNICACION

NO COMUNICACION





ACTIVIDAD

A continuación los estudiantes formaran una ronda, el docente elegirá un objeto el cual entregara a uno de los estudiantes, quien contara con un límite de tiempo establecido por el docente para hablar.

El docente puede realizar preguntas o asignar un tema específico.

Este juego busca estimular la fluidez verbal, el pensamiento crítico y la imaginación.

JUEGO DE COMUNICACION

CAPÍTULO 4

LA MEDIACIÓN ESCOLAR

LA MEDIACIÓN

Es un método de solución de conflictos, que consiste en resolver los conflictos de dos o más personas de forma pacífica con la ayuda de un tercero neutral, conocido como mediador.

MEDIACIÓN ESCOLAR

Es una forma de mediación, que tiene lugar en las instituciones educativas, la cual busca generar un espacio de comunicación entre los implicados (alumnos, profesores, padres de familia, etc.) con la intevención de un mediador, intentando gestionar de forma positiva el conflicto, transformándolo.

MEDIACIÓN ESCOLAR

Mediación escolar es un método de resolución pacífica de conflictos entre escolares, basado en el diálogo y el respeto, que permite que los discentes implicados asuman la responsabilidad de su conducta, el protagonismo en el proceso y en la propia resolución pacífica del conflicto.

Fuente: https://www.promediacion.com/mediacion-escolar/

CONVIVENCIA

La convivencia escolar se construye a través de las relaciones que se producen entre todas las personas que forman parte de la comunidad educativa. Será positiva si esta construcción se realiza desde el respeto, la aceptación de las diferencias y de las opiniones de todos en un plano de igualdad. Esta construcción debe favorecer la resolución de los posibles conflictos, desacuerdos, tensiones o disputas de manera pacífica.

-Subdirección General de Cooperación Terrirorial e Innovación Educativa-

CONVIVENCIA

Fuente: tira de prensa argentina "Mafalda" (Quino)

IMPORTANCIA MEDIACIÓN ESCOLAR

- Mejora el ambiente escolar.
- Transforma el conflicto logrando satisfacer los intereses de las partes.
- Promueve la empatía.
- Se buscan soluciones no violentas para solucionar los conflictos.
- Se enriquecen las relaciones personales.
- Favorece la comunicación entre la comunidad educativa.
- Aceptación y respeto por las diferencias.
- Crecimiento personal.

PRINCIPIOS MEDIACIÓN ESCOLAR

Voluntariedad de las partes.

Mediador neutral e imparcial.

Confidencial.

Las partes siempre están presentes.

PROCESO MEDIACIÓN ESCOLAR

Detectar el conflicto

¿Qué pasó?
¿Qué originó el conflicto?
¿Quiénes son los involucrados?

Establecer puntos de vista e intereses

¿Qué quieres lograr?
¿Para qué lo necesitas?

Presentar formulas de solución

Lluvia de ideas
¿Qué proponen las partes?
¿Cómo solucionamos el conflicto?

Establecer un acuerdo

Pacto de voluntades donde se comprometen a dar, hacer o no hacer una cosa.

UBUNTU, LEYENDA AFRICANA

Un antropólogo visitó un poblado africano. Quiso conocer su cultura y averiguar cuáles eran sus valores fundamentales. Así que se le ocurrió un juego para los niños. Puso una cesta llena de fruta cerca de un árbol. Y les dijo lo siguiente:

- El primero que llegue al árbol, se quedará la cesta con fruta.

Pero cuando el hombre dio la señal para que empezara la carrera, ocurrió algo insólito: los niños se tomaron de la mano y comenzaron a correr juntos. Al llegar al mismo tiempo, pusieron disfrutar todos del premio. Se sentaron y se repartieron las frutas.

El antropólogo les preguntó por qué habían hecho eso, cuando uno sólo podía haberse quedado con toda la cesta. Uno de los niños respondió:

- 'Ubuntu'. ¿Cómo va a estar uno de nosotros feliz si el resto está triste?

El hombre quedó impresionado por la sensata respuesta de ese pequeño. Ubuntu, es una antigua palabra africana que en la cultura Zulú y Xhosa significa **'Yo soy porque nosotros somos'. Es una filosofía de vida, que consiste en creer que cooperando se consigue la armonía ya que se logra la felicidad de todos.**

Fuente: https://www.guiainfantil.com/articulos/ocio/leyendas/ubuntu-leyenda-africana-sobre-la-cooperacion/

CAPÍTULO 5

PARTES DEL CONFLICTO

PARTES DEL CONFLICTO

En primer lugar, hay que tener claro que en las instituciones educativas puede ser parte del conflicto cualquier persona de la comunidad educativa, lo que supone que el rol de mediador lo pueda tomar un profesor, un directivo, un padre de familia o los estudiantes, así mismo las partes en conflictos no solo son estudiantes, también se puede dar entre un estudiante y un profesor, entre profesores, entre estudiantes y directivos, etc.

PARTES DEL CONFLICTO

EL MEDIADOR

Es el tercero neutral que crea un espacio de comunicación efectiva para que las partes se puedan sentir en un ambiente de confianza donde pueden resolver sus conflictos con la guía de una persona ajena al mismo.

PARTES DEL CONFLICTO

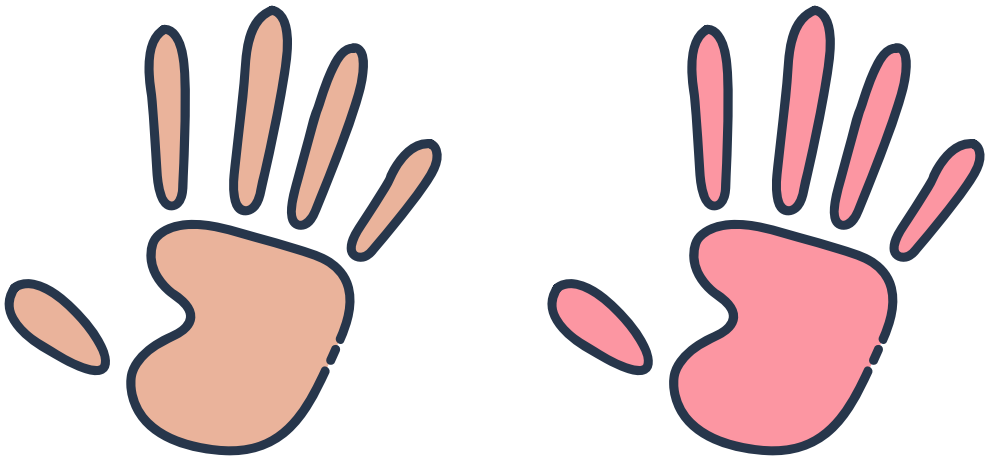
FUNCIONES DEL MEDIADOR

- Facilita el diálogo.
- Apoya en la identificación del conflicto.
- Brinda espacios a cada persona para que comparta su posición e intereses.
- Evita los estancamientos en el proceso.
- Motiva la propuesta de soluciones y toma de decisiones.
- Impulsa a las partes a negociar y reflexionar sobre puntos en común y desacuerdo de forma no violenta.

PARTES DEL CONFLICTO

LAS PARTES

Las partes pueden estar compuestas por una (individual) o más personas (colectiva), es decir que una parte puede estar conformada por un grupo de personas que tengan los mismo intereses contra una persona u otro grupo de personas.

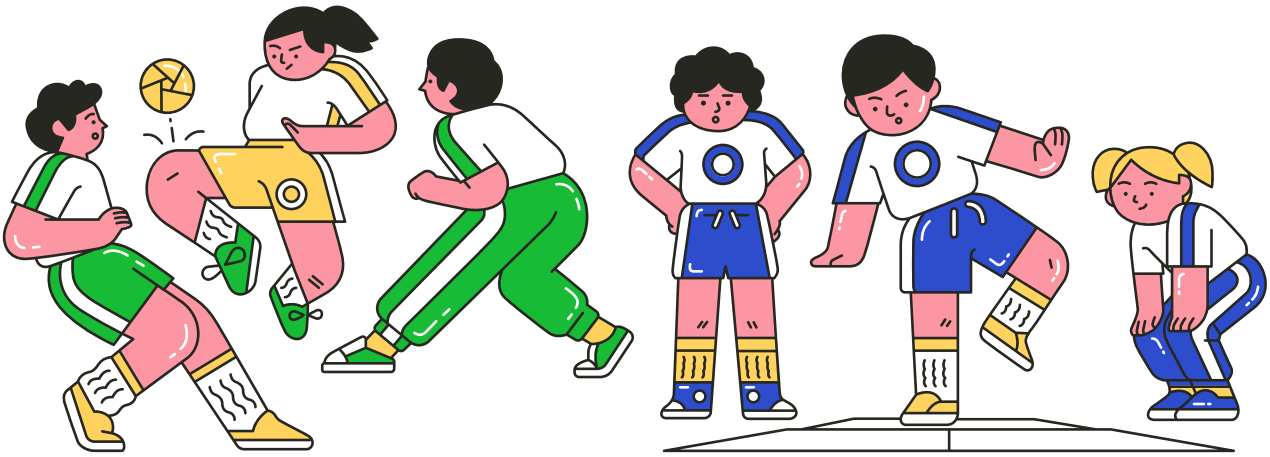


PARTES DEL CONFLICTO

PARTE COLECTIVA

Un ejemplo sería:

Los estudiantes del grado 4-A se encuentran en conflicto con los estudiantes del grado 4-B porque ambos grupos quieren utilizar la cancha de la escuela, los primeros para jugar futbol y los segundos para ensayar una coreografía.

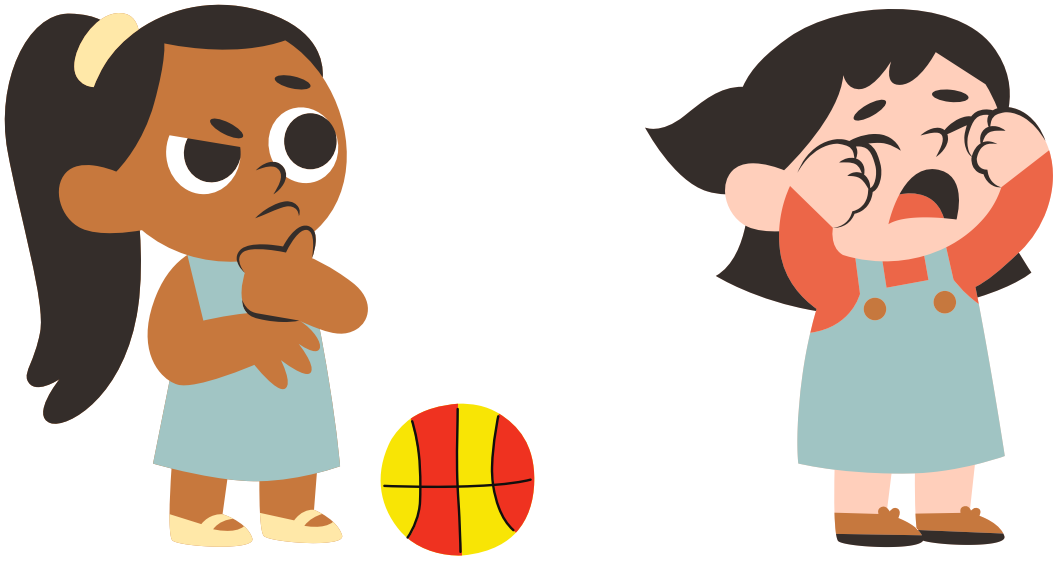


PARTES DEL CONFLICTO

PARTE INDIVIDUAL

Un ejemplo sería:

María no le quiere prestar el balón para jugar a Luisa.



LA MEDIACION ENTRE PARES

La mediación entre pares consiste en una estrategia colaborativa en la que participan mayormente instituciones educativas, por medio de la cual se fortalecen las habilidades de resolución de conflictos de los estudiantes para que entre ellos mismos implementen la mediación entre sus compañeros.

LA MEDIACION ENTRE PARES

El proceso a seguir luego de que se presente un conflicto sería el de seleccionar a un estudiante previo entrenamiento en mediación escolar para que cumpla el rol de mediador, puede ser elegido por las partes en conflicto o por el profesor a cargo, y entre estos generaran fórmulas de arreglo para culminar con un acuerdo, y se continua brindando apoyo y seguimiento.

CAPÍTULO 6

HERRAMIENTAS DE NEGOCIACIÓN

HERRAMIENTAS DE NEGOCIACIÓN

SILENCIO

Esto nos permite escuchar atentamente lo que el otro tiene que decir, guardando nuestras opiniones para cuando sea nuestro turno de hablar, así la otra persona se siente escuchada y nosotros podemos asimilar la información.

PARAFRASEO

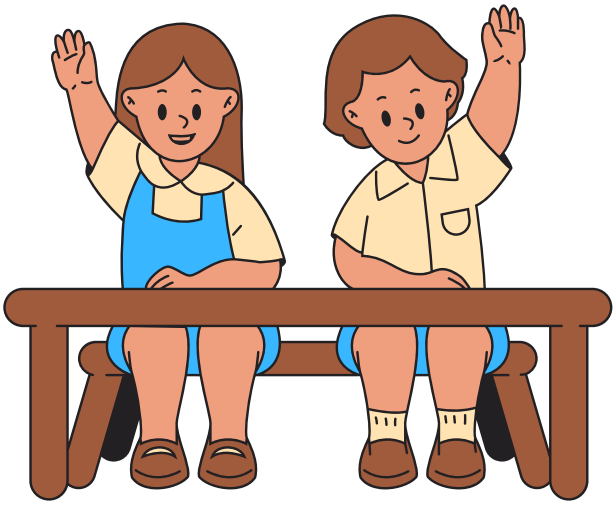
Repetir con nuestras palabras el mensaje que hemos recibido de la otra parte, esto ayuda a aclarar dudas y a verificar si realmente se entendió el mensaje que el otro quiso transmitir.

RESUMEN

Permite que comprendamos los puntos principales del mensaje que nos quieren transmitir, poner en pocas palabras lo que el otro ha dicho ayuda a obtener la información necesaria para resolver el conflicto.

PREGUNTAR

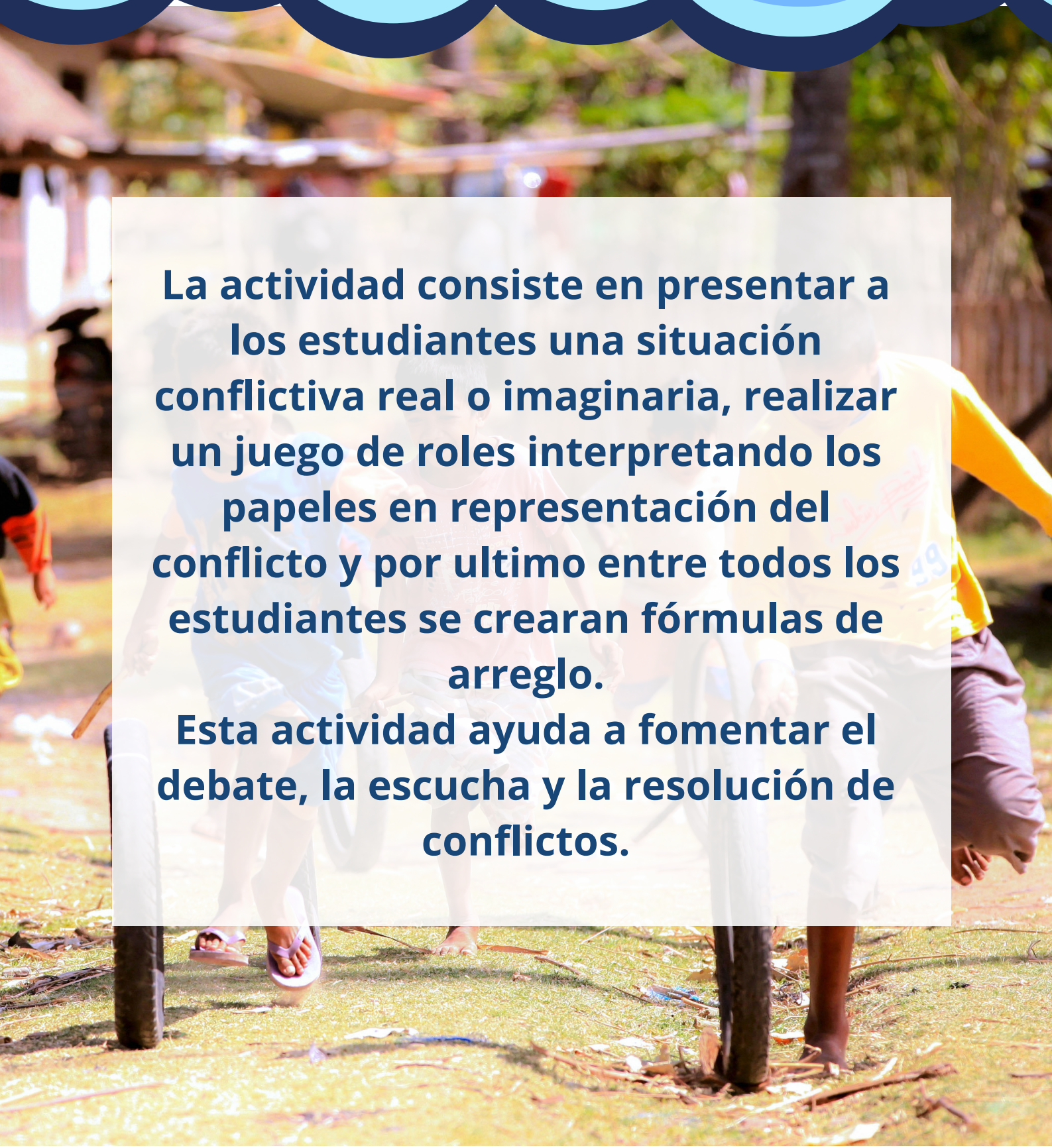
Preguntar es la forma más efectiva de despejar las dudas que tengamos sobre ciertas partes del mensaje de la otra parte que no entendamos o requerimos más información.



HUMOR

Cuando entre las partes se siente un ambiente de tensión, se puede desviar la atención realizando algún comentario jocoso.

ACTIVIDAD PARA MEDIAR



La actividad consiste en presentar a los estudiantes una situación conflictiva real o imaginaria, realizar un juego de roles interpretando los papeles en representación del conflicto y por ultimo entre todos los estudiantes se crearan fórmulas de arreglo.

Esta actividad ayuda a fomentar el debate, la escucha y la resolución de conflictos.

ACUERDOS

CAPÍTULO 7

Como se expresó en capítulos anteriores el acuerdo es un pacto de voluntades donde las partes se comprometen a dar, hacer o no hacer una cosa. Es el fruto de un proceso de negociación, que en este caso sería el resultado de la mediación, en él se plasman los arreglos a los que se llegaron, el acuerdo puede ser total o parcial, dependiendo si se logró negociar sobre todo el conflicto o solo sobre algunas partes.

ACUERDOS

La idea de los acuerdos es que a través de la cooperación se logre obtener beneficios para ambas partes, así como lograr la identificación de sus reales interés dentro del conflicto.

ACUERDOS

Cada parte deberá proponer sus fórmulas de arreglo.

Se entra en discusión sobre las mismas y de ser el caso se modifican hasta que ambas partes se encuentren satisfechas.

ACUERDOS

Una vez que se tenga formula de arreglo, las partes deberán plasmarlo por escrito de forma detallada, comprometiéndose a su cumplimiento.

ACUERDOS

Luego de establecer el acuerdo se debe realizar un seguimiento del mismo velando por su cumplimiento y en caso de incumplirlo aplicar las sanciones correspondientes.

ACUERDOS

CONCLUSION

La creación de programas de resolución de conflictos en las instituciones educativas es un impacto directo en el desarrollo integral del estudiante, esto debido a su función preventiva y rehabilitadora de la convivencia escolar.

Esperamos que esta cartilla contribuya a la concordia, la colaboración ente pares y al fortalecimiento de los valores bases fundamentales de una cultura de paz.

INSPIRADO EN:

- Builes, L. & Puerta, I. (2002). *Negociemos*. Universidad de Antioquia.
- ProMediación. *mediación escolar educando en positivo*. https://www.promediacion.com/mediacion-escolar/
- Vargas, J. & Florez, M. (2021, octubre) *Cartilla Didactica Mediadores de Convivencia Pacífica*. https://www.yumpu.com/es/document/read/65900431/cartilla-didactica-mediadores
- Martinez, D. (2016, febrero). *La Comunicación y el Conflicto*. https://es.slideshare.net/DiegoMartinezAlba1/la-comunicacin-y-el-conflicto-58211622
- https://www.goconqr.com/es/mapamental/24157273/guia-de-mediacion-policial

IMAGENES TOMADAS DE:

- https://www.freepik.es/search?dates=any&format=search&page=1&query=graficas&sort=popular
- https://www.canva.com/