

DOSSIER FORMATIVO DE

CULTURA DE PAZ

PARA EQUIPOS PROFESIONALES

GESTIÓN PACÍFICA DE LA
CONVIVENCIA EN ENTORNOS
SOCIOEDUCATIVOS -
MEDIACIÓN EDUCATIVA
- RESOLUCIÓN PACÍFICA DE
CONFLICTOS

EJE DE SENSIBILIZACION

PROYECTO ITINERARIOS
INTEGRADOS DE INSERCIÓN
LABORAL A COLECTIVOS EN
RIESGO DE EXCLUSIÓN DEL
MERCADO DE TRABAJO



1 - CULTURA DE PAZ EN LA GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONVIVENCIA.

1.1 - Qué es Cultura de paz

1.2 - Concepto de Provención. John Burton (1990).

1.3 - Violencia. J Galtung. (1992)

1.4 - La Educación para la Paz trabaja la conducta individual y colectiva, con la finalidad de desarrollar la COMPETENCIA SOCIAL.

2 - QUÉ ES LA MEDIACIÓN.

3 - ELEMENTOS A TENER EN CUENTA EN UN CONFLICTO

4 - LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA CNV

4.1 - Las doce típicas, pautas comunicativas habituales que rompen la comunicación.

4.2- La empatía.

4.3 - La escucha activa: comunicación asertiva.
Herramientas: las preguntas, el parafraseo, el mensaje Yo, y la reformulación.

5 - FASES DE LA MEDIACIÓN - GESTIÓN PACÍFICA DE LOS CONFLICTOS

6 - CAPACIDADES DE LA PERSONA MEDIADORA

Cultura De Paz En La Gestión Pacífica De La Convivencia.

1.1 Qué es Cultura de paz?

La cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes y comportamientos que reflejan el respeto a la vida, al ser humano y su dignidad. La cultura de paz pone en primer plano los derechos humanos, el rechazo a la violencia en todas sus formas y la adhesión a los principios de libertad, justicia, solidaridad y tolerancia, así como la comprensión entre los pueblos, los colectivos y las personas.

Educación para la paz es: “un proceso dinámico, continuo y permanente, fundamentado en los conceptos de paz positiva y en la perspectiva creativa del conflicto, y que, a través de la aplicación de enfoques socio-afectivos y problematizadores, pretende desarrollar una nueva cultura, la cultura de la paz, que ayude a las personas a observar críticamente la realidad situándose en frente y actuar en consecuencia...”

Qué es Paz ? la paz positiva, en cambio, es un concepto más amplio y más ambicioso que

recoge “el proceso de realización de la justicia en los diferentes niveles de la relación humana. Es un concepto dinámico que nos trae a aflorar, afrontar y resolver los conflictos de forma no violenta y el fin de la cual es conseguir la armonía de la persona con ella misma, con la naturaleza y con las otras personas”.

De esta definición destacamos:

- La idea del dinamismo: la paz no es un estado determinado sino un proceso en constante construcción. Por esto requiere el compromiso y la implicación de todo el mundo al actuar en favor de la paz.
- La globalidad del concepto: para construir la paz se debe tener un enfoque global, partiendo del trabajo sobre sí mismo/a a la transformación del funcionamiento del sistema internacional, pasando por la relación con las otras personas y con la naturaleza: Paz Directa, Paz Cultural y Paz Estructural.



Noviolencia

La razón principal es la de explicitar con total claridad que la opción no violenta no supone una mera negación de la violencia directa, sino un proyecto positivo de transformación radical de la sociedad y de nosotros y nosotras mismas. El objetivo fundamental será acabar con la denominada violencia estructural haciendo de la coherencia entre fines y medios uno de sus elementos fundamentales. Ante una ley injusta, la no violencia propone la no colaboración y la desobediencia civil Paco Cascón.

En educación para la paz la coherencia entre los contenidos y los métodos empleados y las estructuras son esenciales:

Actitud: la actitud del educador y del educando deben concordar con los valores que se quieran transmitir: el/la educador/a debe practicar el no autoritarismo, la equidad, mientras que el/la educando/a debe tener una actitud participativa, crítica y propositiva.



En educación para la paz la coherencia entre los contenidos, los métodos empleados y las estructuras son esenciales.

- **Metodología:** se trabaja con la metodología socio-afectiva, a partir de la vivencia individual y los sentimientos que esta nos genera, para poder llegar a una reflexión y a una transformación: **Sentir > Reflexionar > Actuar**
- **Estructuras:** es importante que el establecimiento de las normas de relación entre las personas de un grupo sean conocidas y aceptadas por todas. Esto requiere que estas normas se hayan debatido y consensuado. Es importante,

también, que las decisiones se tomen de forma inclusiva, teniendo en cuenta todas las voces y teniendo cuidado que la decisión final sea lo más representativa posible.

- **Contenidos:** Algunos de los contenidos de la educación para la paz son la educación para el desarme, la educación para los derechos humanos, y la educación intercultural. Nos centramos en la educación para el conflicto porque creemos que es connatural a las relaciones entre las personas, y que es transversal a todas las otras “educaciones

para...”. Partimos del reconocimiento de la subjetividad de las personas, y por esta razón, educamos para una conciencia crítica, a través de los conceptos de paz, violencia, conflicto, etc. no autoritarismo, la equidad, mientras que el/la educando/a debe tener una actitud participativa, crítica y propositiva.

1.2 - Concepto de Provención. John Burton (1990).

Provenir significa proveer a las personas y a los grupos de las aptitudes necesarias para afrontar un conflicto. La provención se diferencia de la prevención de conflictos en que su objetivo no es evitar el conflicto sino aprender cómo afrontarlo, hasta llegar a descubrir y resolver las causas profundas que lo originaron.

Es un proceso de intervención antes de la crisis:

Conocer y analizar los conflictos, a través de las 3P (Persona/Problema/Proceso).

Reconocer los cambios estructurales necesarios para eliminar sus causas, elementos que generan insatisfacción, desigualdad, desmotivación, abuso, exclusión o falta de recursos, y promover y realizar condiciones más justas e igualitarias.

relaciones cooperativas disminuyendo así el riesgo de reaparición del mismo.

No contenemos, ni evitamos el conflicto, ya que lo gestionamos de forma positiva.

La provención debe trabajarse de forma gradual, tanto la diversidad social como la diversidad colectiva, desde los aspectos más superficiales a los más profundos de sí misma y de la relación con las otras personas. Inicio/ Presentación/ Acogida - Conocer - Aceptar - Confiar - Comunicar - Cooperar.

Se trata en definitiva de poner en marcha un proceso que **cree las bases para enfrentar cualquier disputa o divergencia en el momento en que se produzca, mejorando las relaciones entre los sujetos del proceso, partiendo de la necesidad de conocerse con detenimiento; dándole significado a las experiencias personales, siendo conscientes de las limitaciones y potencialidades.**

La provención debe trabajarse de forma gradual, tanto la diversidad social como la diversidad colectiva

Fomentar actitudes y relaciones de colaboración necesarios para manejar el conflicto sin violencia, creando un clima adecuado que favorezca las

J. Burton propone que la prevención precisa de dos tipos de cambios:

1. Cambio de primer orden. Es aquel que se da en la sociedad de manera natural, propiciado por el ambiente y que emerge dentro del sistema establecido. Por ejemplo, la voluntad de formalizar los matrimonios homosexuales.

2. Cambio de segundo orden. Es aquel que debe darse a nivel político o institucional. Es la necesidad de replantear la situación para dar salida al cambio de primer orden. Por ejemplo, legalizar los matrimonios homosexuales.



1.3 - Violencia. J Galtum. (1992)

La violencia surge cuando se ponen trabas al desarrollo de las potencialidades de la persona. Así encontramos formas de violencia directas, estructurales, sobre normativas de funcionamiento injustas, y culturales, sobre tradiciones y creencias discriminadoras.

Entendemos la violencia como aquella “actitud o comportamiento que constituye una violación o la privación al ser humano de algo que le es esencial como persona (integridad física, psíquica o moral, derechos, libertades...)”.

Componentes de la violencia.

Para trabajar el problema de la violencia hemos de tener en cuenta los componentes que intervienen en las conductas violentas:

1.-Componente cognitivo. A la violencia subyacen deficiencias cognitivas que impiden comprender los problemas sociales y que conducen a: conceptualizar la realidad de forma dicotómica (bueno/malo), graves dificultades para inferir adecuadamente cuáles son las causas que originan los problemas, tendencia a extraer conclusiones generales a través de experiencias particulares, problemas en el procesamiento de la información y en la toma de decisiones. **Ámbito de los Estereotipos.**





2.-Componente afectivo. El riesgo de la violencia aumenta cuando ésta se asocia a valores o a personas con las que el sujeto se identifica. Se suele asociar la violencia con el poder y se la considera como una forma legítima de responder al daño que se cree haber sufrido o de conseguir los objetivos que se plantea alcanzar. **Ámbito de los Prejuicios.**

3.-Componente conductual. La violencia suele producirse por falta de habilidades que permitan resolver los conflictos sin recurrir a ella y se refuerza a través de experiencias en las que nos sirve o vemos que sirve a los demás a la hora de lograr sus objetivos. **Conducta discriminatoria/ Agresión.**

Lo que generalmente se entiende por violencia es una agresión física o psicológica: un asesinato, una tortura, una bofetada, una mutilación, y otras formas de maltrato físico o psicológico. Llamamos a esta **violencia directa**. Pero este tipo de violencia, a pesar de ser el más visible, no es el único. Hay otros tipos menos visibles pero muy presentes y con consecuencias muy graves. De hecho, la violencia directa a menudo es el resultado visible de otras violencias.

Una de estas violencias invisibles es **la violencia estructural**, la violencia que forma parte de la estructura social y que impide cubrir las necesidades básicas, como la generada por la desigualdad social, el paro, la malnutrición, la carencia de servicios sanitarios y educativos básicos, etc.

La otra es **la violencia cultural**, aquellos aspectos del ámbito simbólico (religión, cultura, lengua, arte, ciencias...) que se utilizan para justificar o legitimar la violencia estructural o directa. Aquellas argumentaciones que nos hacen percibir como “normales” situaciones de violencia profunda: Estereotipos, prejuicios latentes y manifiestos, discriminaciones.

A menudo, las causas de la violencia directa están relacionadas con situaciones de violencia estructural y/o justificadas por la violencia

cultural: muchas guerras son consecuencia de un abuso de poder que recae sobre una población oprimida, o de una situación de injusticia social (de un reparto de tierras insuficiente, de una gran desigualdad en la renta de las personas, etc.), y reciben el espaldarazo de discursos que justifican estas violencias.



Galtum valora tres tipos de prevención de la violencia.

Galtum valora tres tipos de prevención de la violencia: la mediación sobre los actos y actores directos en los conflictos, la elaboración de normas de funcionamiento democrática, y eliminar los límites arbitrarios de cada cultura que se impone a determinados individuos (prevención del estereotipo y prejuicio). Paz directa, cultural y estructural. La agrupación de las tres es la Paz Positiva. La Paz negativa, se enfoca únicamente a la ausencia de conflicto bélico en un territorio.

Así las comunidades educativas han transformado el reto de institución especializada formal, hacia un modelo donde la combinación de conocimientos estáticos y estratégicos son cada vez más valiosos para la inserción de las personas en las estructuras reticulares de las sociedades en red. Hoy ya no vale únicamente con un determinado volumen de conocimientos, sino que se une la necesidad de adquirir **un amplio abanico de competencias que giran alrededor de los ejes de comunicación, creatividad, aprendizaje cooperativo, gestión positiva de los conflictos...**

Por todo ello **los Planes de Convivencia en los recursos y los centros deben elaborarse como generadores de aprendizaje sobre la cantidad y calidad de vivencias que se originan en un momento de conflicto.**





Refrescando aspectos de las disciplinas psicosociales, situamos que la conducta de las personas tiene dos elementos que van a marcar las diferencias individuales:

a. La persona desarrolla una percepción del ambiente y su interacción con él. (Selección y construcción de las condiciones estimulares).

b. Los estilos de vida que marcan nuestras situaciones habituales: Las características personales + los procesos de socialización. Nuestra conducta se construye por el aprendizaje, por lo que podemos tener modelos violentos o modelos pacíficos. Unos nos van a permitir funcionar como competentes sociales y otros nos hacen funcionar como personas desadaptadas sociales, bien por inhibición o por violencia.

Qué es ser competente social: implica un proceso de desarrollo atendiendo a tres niveles.

a.-Habilidades cognitivas: habilidades necesarias para la toma de decisiones y el desarrollo adecuado de las relaciones interpersonales:

1.4 - La Educación para la Paz trabaja la conducta individual y colectiva, con la finalidad de desarrollar la COMPETENCIA SOCIAL.



a.1 - Pensamiento causal: Capacidad para identificar las causas de un problema, suceso o situación.

a.2 - Pensamiento consecuencial: habilidad para prever las consecuencias de un hecho o un dicho, tanto las consecuencias para uno mismo como para los demás.

a.3- Pensamiento medios- fines: Capacidad para marcarse un objetivo, analizando los recursos con los que se cuenta para conseguirlo, planificando y temporalizando las acciones. ¿qué quiero conseguir? Y ¿cómo lo voy a conseguir?.

a.4. Pensamiento de perspectiva: LA EMPATÍA: Capacidad para comprender al otro, sus

necesidades, intereses y razonamientos.

a.5. Pensamiento alternativo: Capacidad para imaginar el mayor número posible de soluciones ante un problema. Esta capacidad supone abrirse a las aportaciones, opiniones y percepciones de los demás.

b.- Habilidades sociales: conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales. Deben manifestarse exteriormente y de forma estable, es decir, que la persona actúe normalmente así. La habilidad social más importante es la **ASERTIVIDAD** o capacidad para defender nuestros propios intereses sin molestar ni ofender al otro. Las habilidades sociales dependen del desarrollo

de la Autoestima.

c.- Desarrollo emocional y moral: El desarrollo emocional está directamente relacionado con nuestra capacidad para controlar y expresar adecuadamente nuestras emociones. El desarrollo moral consiste en la adquisición de valores o principios normativos que presiden o regulan el comportamiento de las personas en cualquier situación.

2

Qué Es La Mediación ?



La mediación es un método para la **resolución pacífica de conflictos**, en la que las dos partes enfrentadas recurren **voluntariamente** a una **tercera persona imparcial**, el/a mediador/a, para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos.

La solución es creada por los propios implicados, que son los protagonistas, dentro de un proceso cooperativo donde todas las partes salen ganando y se benefician.

Mediación en recursos educativos:

- **Proceso de comunicación horizontal a tres bandas:** mediador creación condiciones para que los mediados gestionen el conflicto.
- **Capacidad voluntaria** en el proceso para generar sus propias decisiones.
- **Confidencialidad** permite restablecer la comunicación.
- **Respeto y la colaboración** para restablecer el equilibrio, utilizando la creatividad compartida para conseguir un acuerdo.

Movimiento por la Paz



Movimiento por la Paz



3

Elementos A Tener En Cuenta En Un Conflicto

(Lederach, 1985)



1. **LA PERSONA:** elemento psicológicos y relacionales del conflicto.
2. **EL PROBLEMA:** el tema concreto que distancia a las personas o grupos.
3. **EL PROCESO:** cómo se toman las decisiones y cómo se sienten las personas al respecto.

ELEMENTOS EN RELACIÓN CON LAS PERSONAS:

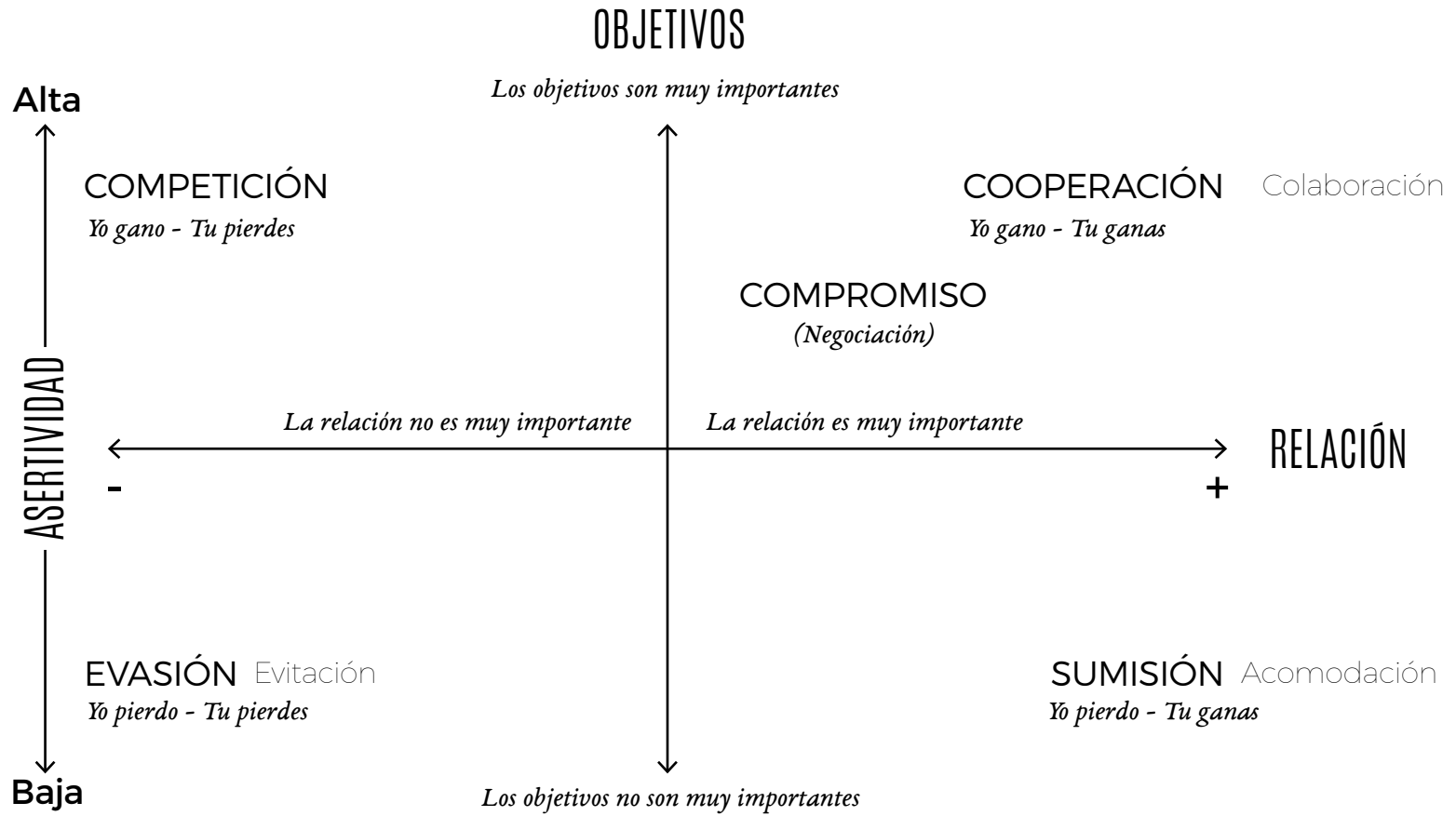
- 1.- Los protagonistas
- 2.- El poder
- 3.- Las percepciones
- 4.- Las emociones y los sentimientos
- 5.- Las posiciones
- 6.- Los intereses y necesidades
- 7.- Los valores y principios

ELEMENTOS EN RELACIÓN CON EL PROCESO:

- 1.- La dinámica del conflicto
- 2.- La relación y la comunicación
- 3.- Los estilos de respuesta

ELEMENTOS EN RELACIÓN CON EL PROBLEMA:

- 1.- Los datos del conflicto.
- 2.- Tipos de conflictos.



RESPUESTAS ANTE LAS SITUACIONES



4

La Comunicación No Violenta CNV

Las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas. Involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno/ una.

Existen una serie de destrezas para fomentar las relaciones interpersonales: habilidad para comunicarse clara y directamente, escuchar atentamente, resolver conflictos y expresarse de manera honesta y auténtica.

La CNV es una de las técnicas comunicativas desarrollada como proceso en cuatro pasos:

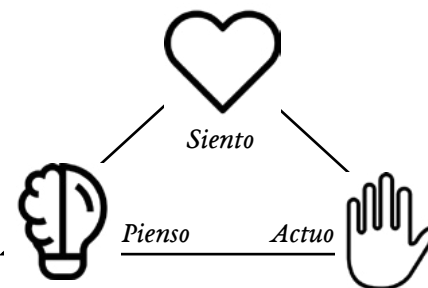
- La finalidad es cambiar nuestra forma habitual de interactuar con los demás, ya que toda convivencia es comunicación. Es imposible no comunicar.

- Lo importante es cómo comunicar, ya que la finalidad es conectar entre las personas.

La comunicación entre las personas necesita de dos acciones:

1. **Expresar, decir - Asertividad: Respeto**
2. **Escuchar, atender. - Empatía: Comprender**

Las personas somos:





LOS 4 ELEMENTOS DE LA CNV

*observación (Pensar) + sentimientos (Sentir) + necesidades
+ petición (actuar/ proponer)*

Más importante que las palabras que utilizemos es nuestra intención sincera de establecer una conexión empática con la otra persona y buscar una solución que satisfaga a ambas partes.

Los cuatro pasos de la CNV:

1. Identificar y expresar lo que observamos.
2. Identificar y expresar lo que sentimos sobre lo que observamos
3. Identificar y expresar lo que necesitamos
4. Identificar y expresar qué pedimos.

Estos cuatro pasos tienen devolución que nos permite escuchar y conocer el pensamiento, el sentimiento, las necesidades y la petición de la otra persona.

Consecuencias: Se establecen puntos de encuentro colaborativos en las que se construyen acuerdos con las implicación de ambas personas.



PASO Primero: Observamos los hechos: Describimos los hechos, siendo fieles a aquello que vemos y escuchamos, de forma concreta y precisa.

No evaluamos, ni juzgamos, ni calificamos, ni comparamos, no suponemos y no distorsionamos de ninguna forma lo sucedido.

No confundir observación con evaluación, porque si las mezclamos seguramente la otra persona escuchará una crítica.

- Observación: “Antonio ha hablado tres veces sin esperar el turno de palabra en la asamblea de esta tarde”.
- Valoración: No: “Antonio no deja hablar” es interpretar los hechos. “Antonio siempre interrumpe” estamos generalizando.

PASO Segundo: Identificamos nuestros sentimientos: Identificamos las emociones que sentimos en relación a los hechos que observamos en ese momento.

Habitualmente se da el caso que tenemos un vocabulario mucho más rico para etiquetar a los demás que para describir nuestros sentimientos.

Así mismo ocultamos nuestros sentimientos por miedo a lo que opinen de nosotros y nosotras, omitimos la expresión de cómo nos sentimos de forma concreta y se rompe la oportunidad de que la otra persona nos comprenda de forma concreta. Incluso esperamos que la otra persona asuma cómo nos sentimos, de forma adivina, sin comunicarlo.

Las expresiones de sentimientos pueden esconder una evaluación de lo que han hecho otras personas: “engañado” o “rechazado”.

A menudo ocultamos nuestros sentimientos por miedo a lo que opinen de nosotros y nosotras, pero expresarlos nos ayuda a establecer una conexión empática.



PASO Tercero: Identificamos nuestras necesidades: Expresamos de forma concreta qué necesitamos.

¿Qué provoca que nosotros tengamos unas emociones y unas respuestas?
¿La causa está en los demás o depende de nuestra interpretación, expectativas, y pensamientos? El objeto, las otras personas y la situación son estímulos, no son el origen, ni la causa, ni los culpables de mi emoción y mi respuesta.

De esta forma las personas tenemos todo el potencial para utilizar el modelo de comunicación asertivo y descartar el agresivo y el evitativo. Es necesario identificar nuestras necesidades de forma objetiva y concreta.

Es importante no confundir la necesidad con la estrategia, porque podemos cometer el error de pensar que sólo puede ser resuelta de una determinada manera o por una sola persona. Existen multitud de estrategias para satisfacer una necesidad.

PASO Cuarto: Pedimos lo que necesitamos: Hacemos una petición clara, concreta, realizable y negociable. Describimos lo que nos gustaría que hiciesen, en vez de centrarnos en lo que no queremos.

Queremos abrir la comunicación empática, por lo que una petición no es una exigencia.

4.1 - Las doce típicas, pautas comunicativas habituales que rompen la comunicación.

ACTITUDES	SE PRETENDE	EJEMPLOS
MANDAR	DECIRLE AL OTRO LO QUE DEBE HACER	DEBES.../ TIENES QUE...
AMENAZAR	DECIRLE AL OTRO LO QUE PUEDE HACER	SI NO HACES LO QUE HE DICHO...
SERMONEAR	ALUDIR A NORMAS EXTERNAS	LAS CHICAS DEBÉIS AYUDAR EN CASA
DAR LECCIONES	ALUDIR A LA PROPIA EXPERIENCIA	YO A TU EDAD...
ACONSEJAR	DECIR AL OTRO LO QUE ES MEJOR PARA ÉL	LO MEJOR ES QUE...
CONSOLAR, ANIMAR	DECIRLE AL OTRO QUE LO QUE LE PASA NO ES IMPORTANTE	YA SE TE PASARA... NO ÉS PARA TANTO...
APROBAR	DAR CONTINUAMENTE LA RAZON AL OTRO	SÍ, SÍ ESTOY DE ACUERDO CONTIGO
DESAPROBAR	QUITAR LA RAZÓN	LO QUE DICES SON TONTERÍAS
INSULTAR	DECIR EL MOTIVO OCULTO POR LO QUE EL OTRO DICE O HACE	ESO TE PASA POR TONTO...
INTERPRETAR	DESPRECIAR AL OTRO POR LO QUE DICE O HACE	LO QUE QUIERES ES...
INTERROGAR	SACAR INFORMACIÓN AL OTRO	¿CUANDO, DONDE...?
IRONIZAR	BURLARSE DEL OTRO	¡ SI CLARO!!!

4.2- La empatía.

La empatía es entender lo que otro individuo siente y responder en consecuencia. Empatizar con alguien es simplemente lograr que esa persona se sienta comprendida.

Es necesario activar la comprensión de sus sentimientos e ideas para establecer la comunicación de forma positiva y así poder dar mejor respuesta.

4.3 - La escucha activa: comunicación asertiva

Herramientas: las preguntas, el parafraseo, el mensaje Yo, y la reformulación.

La escucha activa es una herramienta que complementa a la empatía, ya que con ella creamos una situación comunicativa en la que alguien quiere hablar de algo y otra persona está dispuesta a escuchar lo que quiere y necesita expresar. Cuando nos escuchamos activamente podemos preguntar, pedir aclaraciones, resumir, reflejar sentimientos, ordenar la información...



Herramientas de la Escucha Activa

TECNICAS	OBJETIVOS	PROCEDIMIENTO	EJEMPLO
Mostrar Interes	Comunicar interés Favorecer que el otro hable	No estar en acuerdo ni en desacuerdo	¿Puedes contarme más sobre esto?
Reflejar	Ayudar a que la otra persona sea consciente de lo que hace	Reflejar los sentimientos del que habla	“ Te duele que te acuse de quitarle el bocadillo”
Parafrasear	Demostrar que estamos entendiendo lo que pasa.	Repetir las ideas y hechos básicos	“Entonces para ti el problema no tiene importancia”
Clarificar	Ayudar a obtener otros puntos de vista Obtener más información	Preguntar. Pedir que aclaren algo que no hemos entendido.	¿Y tú que hiciste en ese momento? ¿Desde cuando estáis peleados?
Resumir	Juntar hechos e ideas importantes	Repetir los hechos, ideas principales y sentimientos	“ Entonces A pero a C y te molesta que te vean como el causante”
Preguntas Circulares MAAN-PAAN	Que se pongan en una situación	Hacer preguntas que promuevan la imaginación	Que pasaría si...
Reformular	Reenmarcar, conotar positivamente	Introducir un pequeño matiz en el mensaje original.	Es importante comprender los motivos de Maria ¿cierto?

Necesitamos entrenar estos elementos al escuchar al otro:

- No prejuzgar y no anticiparse a lo que el otro va a decir.
- Esforzarse por comprender lo que la otra persona lo que la otra persona está expresando.
- No implica que estemos de acuerdo con la persona que nos cuenta, sino que le demostramos que nos interesa entender su mensaje, que tenemos en cuenta su opinión.

Importante: Una mala comunicación puede ser en sí misma la causa de los conflictos. No escucharse de forma activa implica el riesgo de malinterpretar lo que la otra ha querido decir y reaccionar negativamente ya que se ha ofendido, y aumentamos la tensión y nos encontramos más lejos de la solución.

5

Fases De La Mediación *Gestión pacífica de los conflictos*

MODELO 1



1.- LA BIENVENIDA Y LAS REGLAS

Nosotr@s no tomamos partido.

Debéis hablar y escuchar por turnos, con respeto, sin insultos ni amenazas.

No contar fuera de la mediación lo que se ha hablado , ya que necesitamos confianza.

Debéis colaborar para poder solucionar el problema.

Preguntamos si han entendido las reglas y si están dispuestos/as a seguirlas

2.- POR FAVOR, EXPLÍCANOS QUÉ HA PASADO

Empezamos con una de las personas y le escuchamos atentamente. Luego le preguntamos a la segunda.

Podemos resumir, clarificar, parafrasear, reformular.



3.- POR FAVOR, EXPLÍCANOS CÓMO TE SIENTES.

Empezamos con una de las personas y le escuchamos atentamente. Luego le preguntamos a la segunda.

Podemos resumir, clarificar, parafrasear, reformular.



4.- ¿CUÁL CREES QUE ES LA SOLUCIÓN? ¿QUÉ TE GUSTARÍA QUE DEJARA DE SUCEDER?

Si las soluciones que dan no son posibles o no están de acuerdo, seguimos buscando nuevas soluciones.

5.- ¿TE COMPROMETES A SEGUIR ESTE ACUERDO AL QUE HABÉIS LLEGADO?

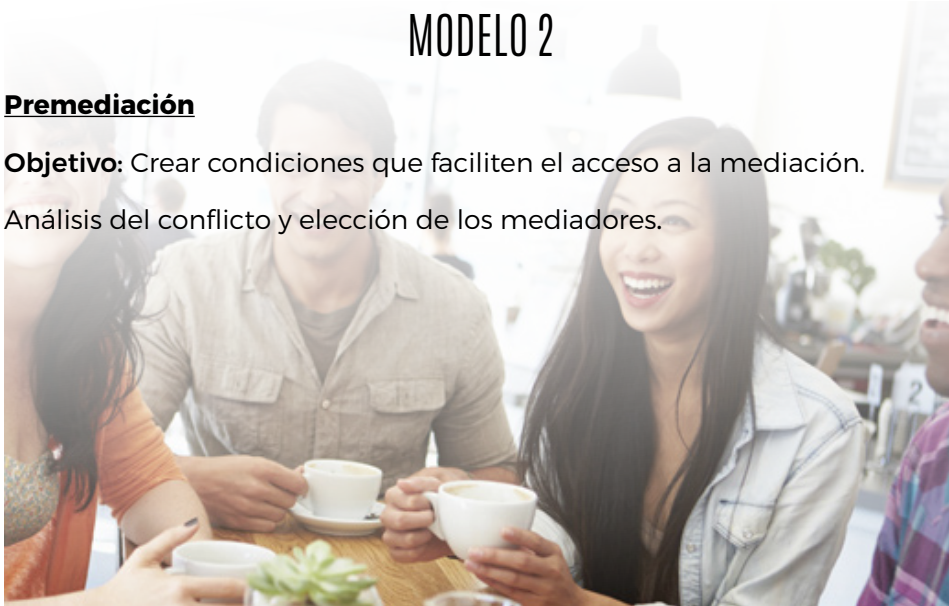
Encontrada la solución, se escribe el compromiso al que han llegado y firman el acuerdo. Les felicitamos por el esfuerzo realizado.

MODELO 2

Premediación

Objetivo: Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación.

Análisis del conflicto y elección de los mediadores.



Cuéntame

Objetivo: Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos.

- Sentirse escuchados
- Decir: «Por favor, explícanos qué pasó y cómo te sentiste».
- Escuchar activamente y crear un ambiente positivo.
- Preguntar: «¿Quieres añadir algo más?».

Presentación y reglas del juego

Objetivo: Crear confianza en el proceso

- Dar la bienvenida a las personas y presentarse como mediador.
- Explicar las normas básicas:
 1. Los mediadores no toman partido.
 2. Hablar y escuchar por turnos y sin ofender ni insultar. Cooperar para cambiar la situación.
- Preguntar a cada persona: «¿Estás de acuerdo con estas normas?».



Aclarar el problema

Objetivo: Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para ambos-

- Centrarse en los intereses.
- Preguntar: «¿Qué quieres? ¿Por qué?».
- Escuchar activamente. Concretar puntos comunes



Proponer soluciones

Objetivo: Tratar cada tema y buscar posibles vías de acuerdo.

- Crear opciones. Lluvia de Ideas
- Decir: «Por favor, pensad en ideas que os podrían convenir a los dos. ¿Se os ocurre alguna más?».
- Evaluar las opciones.
- Seleccionar las opciones más interesantes o intentar combinarlas.
- Preguntar: « ¿Podréis cumplirla? ¿Os parece que funcionará?».

Llegar a un acuerdo

Objetivo: Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo.

- Pedir a las personas que formulen un plan de acción: ¿Quién hará qué, cuándo, cómo?. Redacción y firma del acuerdo.

6

El Equipo De Mediación Está Formado Por...

Mediación entre iguales: Por chic@s para chic@s.

Personas de los diferentes sectores de la comunidad socioeducativa: docentes, educadores, padres/madres, entrenadores, equipo de administración/servicio...

Las personas involucradas en el conflicto marca qué mediadores participan en el proceso, con el fin de equilibrar intereses:

- Para conflictos entre iguales: Uno o dos alumnos y /o un profesor/ educador...
- Para conflictos entre chic@s /padres: Chic@ y un profesor/educador / padre.
- Para conflictos entre padres: un educador/ profesor y un padre.
- Para conflictos entre alumnos / profesores: Un alumno y un profesor/ Chico y educador
- Conflicto entre profesores/ personal administración y servicio: padres y/o mediadores externos.



Movimiento por la Paz





7

Capacidades De La Persona Mediadora

- Imparcialidad
- Neutralidad
- Empatía y escucha activa
- Habilidad en la comunicación y facilitar el diálogo.
- Creatividad

FUNCIONES DE LA PERSONA MEDIADORA

- Informar y motivar
- Estructurar y conducir las discusiones
- Actuar como agente de realidad.
- Cuida que las soluciones que se acuerden se puedan implementar y que van a durar.
- Es responsable de proteger la integridad del proceso de mediación: Respeto al otro sobre los DDHH.
- La persona mediadora es catalizadora de las informaciones para que los protagonistas construyan el diálogo: Técnicas y capacidades.

BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA BÁSICA

ACLANS, A. F.: “Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones”. Paidós. Barcelona. 1993

BOQUÉ, M^a CARME: “Guía de la Mediación Escolar” Octaedro. Barcelona 2007.

FÉMINAS 7.: “Estrategias sencillas para resolver conflictos”. Ediciones Presea. Cádiz, 2012

GIRARD y KOCH.: “Resolución de conflictos en las escuelas. Manual Para educadores”. Granica. Barcelona. 1997.

HARO, M^a DOLORES: “Soy Mediador, Soy Mediadora”. M.D Haro. 2011.

TORREGO, JUAN CARLOS: “Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas”. Narcea. Madrid 2007.

ROSENBERG, MARSHALL B.: “Comunicación No Violenta”. Gran Aldea Editores. Madrid. 2006.

ROZENBLUM DE HOROWITZ, SARA. “Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente”. Aique. Bs. As. 1998.

ROZENBLUM DE HOROWITZ, SARA. “Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad”. Ed Graó. Barcelona. 2007
www.cece.gva.es/eva/es/previ.htm

Mediación IES Isabel de Villena

<https://elspunysnoparlen.wordpress.com>

El proyecto CONVIVEN surge como una iniciativa para fomentar la convivencia en las comunidades socioeducativas y frenar la violencia escolar por medio de la creación artística (video, teatro, performance, cine, música...). <http://www.conviven.org>

Listado de webs en cultura de Paz, tanto a nivel teórico como práctico:

Solución de conflictos Johan Galtung Centro Internacional de Solución de Conflictos ,<https://www.alfadeltapi.org/>

Educación para la Paz: Una Propuesta en Cuatro Pasos

<https://www.transcend.org/tms/2012/07/spanish-educacion-para-la-paz-unapropuesta-en-cuatro-pasos/>

Escola de Cultura de Pau: <http://escolapau.uab.cat/>

Un entorno de red de la Paz Desarrollo: <http://www.transcend.org/>

Programa de Construcción de Paz y Noviolencia Activa del Centro para la Innovación Social NOVA <http://noviolencia.nova.cat/>

Museo de la Paz de Guernika <http://www.museodelapaz.org/>

DOSSIER FORMATIVO DE

CULTURA DE PAZ

PARA EQUIPOS PROFESIONALES

