

# MEDIACION ESCOLAR:

*Estrategia de cambio*



Lisandra Rodríguez Núñez, MA  
Nelmarie Vilaró Caro, MA  
Mediadoras



---

---

---

---

---

---

---

---

## Desarrollemos un plan para el manejo y solución de conflictos en nuestra escuela

Pasos para enfocarme	Actitudes que presentaré	Estrategias que utilizaré
Alternativas creativas para el manejo y solución de conflictos en mi escuela		

---

---

---

---

---

---

---

---

### ¿Cuál es mi realidad?

- ¿Cuáles son los principales conflictos que ocurren en mi escuela?
- ¿Por qué se producen?
- ¿Qué acción se toma comúnmente?
- ¿Existen estrategias de manejo creativo de conflicto en la escuela?



---

---

---

---

---

---

---

---

### Importancia de los métodos alternos para el manejo y solución de conflictos

Nuestros niños y jovenes están expuesto a, y rodeados por:

- Violencia
- Abuso
- Entre otras situaciones
- Negligencia
- Uso y venta de drogas

¿Cómo les afecta dichos problemas?

Dato alarmante: Un 20% de los estudiantes de nivel intermedio en la zona metropolitana se ve a sí mismo como un acosador escolar ("bully"), una cifra dramáticamente mayor que la reflejada en otros países del mundo. (Rivera Arguinzon, 2012)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

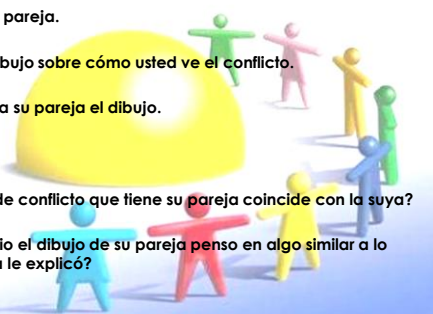
---

### Ejercicio

Escoja una pareja.

Haga un dibujo sobre cómo usted ve el conflicto.

Explíquele a su pareja el dibujo.



¿La visión de conflicto que tiene su pareja coincide con la suya?

¿Cuándo vio el dibujo de su pareja penso en algo similar a lo que ésta le explicó?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

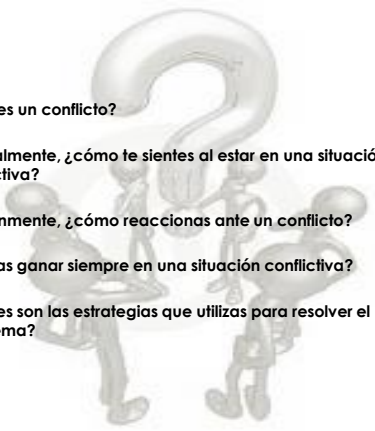
¿Qué es un conflicto?

Normalmente, ¿cómo te sientes al estar en una situación conflictiva?

Comúnmente, ¿cómo reaccionas ante un conflicto?

¿Buscas ganar siempre en una situación conflictiva?

¿Cuáles son las estrategias que utilizas para resolver el problema?




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





Nina (2006) Mediación. Teoría y práctica. Edición Situm.

---

---

---

---

---

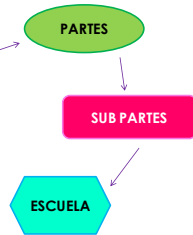
---

---

---

## Entendiendo el conflicto: Educación Especial

- Derecho constitucional
- Programa altamente regulado
  - Legislaciones
  - Términos
  - Protocolos
  - Burocracia
- Pleito de clase
  - Estipulaciones
  - Incumplimientos
  - Multas
- Servicios educativos
- Servicios relacionados
- Inclusión




---

---

---

---

---

---

---

---

### EJERCICIO

Piensen en 3 conflictos que han tenido, o de los que han sido testigos, en la escuela:

1. Con un estudiante.
2. Con un colega.
3. Con un padre, madre o tutor(a).

*¿Cómo lo manejaron?*

---

---

---

---

---

---

---

---

Repensar, reconstruir, reconceptualizar para transformar el concepto de conflicto...



---

---

---

---

---

---

---

---

Conflicto como una oportunidad para:

- El cambio
- La transformación
- Escuchar al(a) otro(a)
- Reconocer al(a) otro(a)
- Mejorar la convivencia



---

---

---

---

---

---

---

---

Actitudes erróneas ante los conflictos

- Comportamientos confrontativos
- Resentimiento
- Búsqueda de venganza
- No escuchar
- No observar
- Ganar vs perder



---

---

---

---

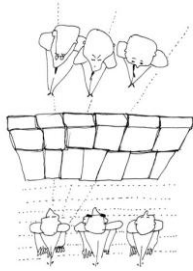
---

---

---

---

### Actitudes erróneas ante los conflictos



- Falta de interés
- Inflexibilidad
- Suposiciones vs hechos
- Poca cooperación
- Falta de reconocimiento
- Ofensas
- Malas interpretaciones

---

---

---

---

---

---


---

---


---

---

No solucionamos los problemas así;  
sólo los agravamos.



*El primer paso está en nosotros (as) mismos (as),  
y es cambiar nuestra actitud.*




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Si estás mal contigo(a) mismo(a),  
¿cómo pretendes estar bien con los(as) demás?

~~IRA~~

~~ENOJO~~



~~NEGATIVIDAD~~

~~CORAJE~~

~~MAL HUMOR~~

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Técnicas de comunicación

- Pedir a la otra parte que exprese detalladamente lo que quiere decir.
  - Expresamos con las palabras correctas y precisas.
  - Explicar nuestro punto de vista, no el de terceros.
  - Concentrarnos en el tema del cual se está hablando.
  - Mostrar empatía.
  - Escuchar activamente (≠ hablar).
    - Poner atención a lo que la otra parte dice.
    - Identificar lo común.
    - Identificar las emociones contenidas en el mensaje.
- 
- Reconocimiento (principio de reversibilidad).
    - Reconocer que, los sentimientos e información que la otra parte presenta son tan importante como los nuestros.
  - Realizar preguntas aclaratorias y exploratorias.
  - Aclarar errores de percepción.
    - Resumir, parafrasear, reformular.
  - Organizar nuestros pensamientos, antes de hablar y actuar.
  - Torbellino de ideas.
    - Que las partes generen y evalúen alternativas de solución.
  - Ordenar ideas o hechos (histórica o de importancia).
  - Fraccionar ideas o mensajes.
  - Condensar y/o expandir el mensaje.



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# MEDIACIÓN

Alternativa pacífica de manejo y solución de conflictos al alcance de todas las personas.

**DEFINICIÓN:**

Proceso en el cual un(a) tercero(a) ayuda a las personas en conflicto a identificar las situaciones en que discrepan, generar posibles soluciones y lograr acuerdos que den por terminado el conflicto.

**CARACTERÍSTICAS:**

- Imparcial
- Neutral
- Rápida
- Voluntaria
- Confidencial
- Informal
- Privado
- Participativo
- Caucus
- **Acuerdos mutuos\***



*Donde existe la capacidad para llegar a acuerdos, reina la paz.*

**OBJETIVOS:**

- Reducir la hostilidad.
- Disminuir las diferencias.
- Propiciar empatía.
- Evitar ganadores y perdedores.
- Apoderar a las partes.
- Reparar o reconstruir la comunicación entre las partes.
- Transformar las relaciones.
- Lograr acuerdos satisfactorios de forma pacífica.
- Ser protagonistas en la solución del conflicto.

Hablar y enfrentar una situación es mejor que evadirla

A series of horizontal lines for writing, organized into five groups of four lines each, providing space for notes or answers.



## Etapas de la mediación

- **Entrevistas iniciales**
  - Explicar el proceso de la mediación y asistirles en la identificación del conflicto.
  
- **Mediación asistida**
  - Reunión conjunta con las partes para analizar el conflicto, generar y evaluar alternativas que lo pueden transformar y seleccionar mutuamente los acuerdos.
  
- **Cierre**
  - Finaliza el proceso de mediación con los acuerdos logrados por las partes, los cuales se ponen por escrito y son firmados como símbolo de compromiso.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Rol del Mediador

- Establecer un ambiente de confianza.
- Comunicarse con un lenguaje parecido al de las partes, pero con respeto.
- Instruir a las partes sobre el proceso de la mediación y sus ventajas.
- Asistir a las partes a identificar lo que interesan resolver.
- Delimitar el diálogo a atender los asuntos en controversia.
  - Evitar las interrupciones y desviaciones del tema.
- Asistir a las partes a identificar necesidades comunes y a entender los intereses de cada quien.
- Reunir información que ayude a las partes a entenderse mejor.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- Identificar elementos claves mientras cada parte habla.
  - Resumir en términos generales la controversia.
  
- Promover colaboración y consenso.
  
- Fomentar el uso las técnicas de comunicación.
  
- Anticipar obstáculos para resolverlos de antemano.
  - Enfrentamientos, falta de flexibilidad, posiciones, hostilidad, desconfianza...
  
- No hay justicieros; la mediación es un espacio neutral en el cual el mediador no juzga o da la razón o verdad a una de las partes involucradas.
  
- No hay inocentes ni culpables.




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Mediación: estrategia de cambio

## HERRAMIENTA DE TRABAJO UTIL...

- En el salón de clase
  - Valores
  - Parte del currículo
  - Modelaje
- Con/entre los estudiantes
- Con/entre colegas
- Con/entre otros funcionarios(as)
- Con/entre padres, madres y/o encargados(as)

- Educación Especial
  - Reuniones
  - COMPUS
  - Servicios relacionados
  - Servicios educativos
  - Evitar procedimientos contenciosos

*Estamos formando a los ciudadanos(as) del mañana.*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## DUDAS Y/O PREGUNTAS



pracee@sagrado.edu  
787-728-1515 ext. 2297, 2298

lisandramunez@yahoo.com

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---