

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INICIAL Y PREPRIMARIA

"ADAPTACIÓN DE MÓDULO TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA, LA FAMILIA Y LA COMUNIDAD PARA EL TRABAJO DE PROMOTORES DE LA EDUCACIÓN EN EDADES DE 4 A 6 AÑOS DE LA OFICINA DE DERECHOS HUMANOS DEL ARZOBISPADO DE GUATEMALA, ODHAG."

TESIS DE GRADO

JOSÉ ALFREDO PINEDA HIGUEROS
CARNET 24761-12

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, NOVIEMBRE DE 2017
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INICIAL Y PREPRIMARIA

"ADAPTACIÓN DE MÓDULO TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA, LA FAMILIA Y LA COMUNIDAD PARA EL TRABAJO DE PROMOTORES DE LA EDUCACIÓN EN EDADES DE 4 A 6 AÑOS DE LA OFICINA DE DERECHOS HUMANOS DEL ARZOBISPADO DE GUATEMALA, ODHAG."

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
JOSÉ ALFREDO PINEDA HIGUEROS

PREVIO A CONFERÍRSELE
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN EDUCACIÓN INICIAL Y PREPRIMARIA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, NOVIEMBRE DE 2017
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. MARCELA DEL ROCIO PEREIRA MAZARIEGOS

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. LOURDES JACQUELINE ROMAN HERRERA

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. DENISSE MABEL ALEMÁN VARGAS

Guatemala, 30 de noviembre de 2016

Señores
Consejo de Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Campus Central
Presente

Estimados señores del Consejo:

Atentamente me permito informarles que la estudiante José Alfredo Pineda Higueros, con carné No. 2476112, ha finalizado la elaboración del informe de práctica profesional "*Adaptación del módulo de transformación de conflictos en la escuela, la familia y la comunidad para el trabajo de promotores de la educación en edades de 4 a 6 años de la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala, ODHAG*"; para optar al grado académico de Licenciado en Educación Inicial y Preprimaria.

Por lo que respetuosamente solicito sus buenos oficios, a efecto de nombrar docente revisor y asignar fecha para la misma.

Agradeciendo su atención,



Mgtr. Jacqueline Román
Código de catedrática 20841



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante JOSÉ ALFREDO PINEDA HIGUEROS, Carnet 24761-12 en la carrera LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INICIAL Y PREPRIMARIA, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051396-2017 de fecha 6 de octubre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"ADAPTACIÓN DE MÓDULO TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA, LA FAMILIA Y LA COMUNIDAD PARA EL TRABAJO DE PROMOTORES DE LA EDUCACIÓN EN EDADES DE 4 A 6 AÑOS DE LA OFICINA DE DERECHOS HUMANOS DEL ARZOBISPADO DE GUATEMALA, ODHAG."

Previo a conferírsele título y grado académico de LICENCIADO EN EDUCACIÓN INICIAL Y PREPRIMARIA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 22 días del mes de noviembre del año 2017.

Irene Ruiz Godoy.

**MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar**



AGRADECIMIENTOS

A Dios: Por brindarme cada uno de los dones que tengo y que me ha permitido aplicarlo en lo que realizo día a día.

A mi familia: Por ser la luz en mi camino y brindarme su apoyo incondicional para forjar mi futuro.

A mis amigos: En especial Ashly Orozco, Fernando Orozco, Brenda Jolón y Nelia España por su paciencia, comprensión, respeto, tolerancia y apoyo incondicional durante mi proceso de formación.

A la Universidad

Rafael Landívar: Por brindarme todos los conocimientos necesarios para lograr mejoras dentro de la sociedad guatemalteca, brindándome en todo momento el lema “Amar y Servir”.

A los directivos

Anteriores: Sonia Ucelo y Hilda Díaz por siempre brindarme su apoyo durante mi proceso formativo dentro de la Universidad e incentivarme a siempre ser mejor dentro de mi especialidad.

A mis centros de

Práctica: Jardín Municipal Santa Isabel, Colegio los Niños de Santa María y Oficina de los Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG) por permitirme crecer de forma profesional dentro de sus instituciones aplicando los conocimientos adquiridos durante mi formación académica.

A mi Revisora: Denisse Alemán por su tiempo y dedicación durante el proceso de revisión, además de ser fuente de inspiración dentro del ámbito educativo para mí.

DEDICATORIA

- A Dios:** Por el don de la vida y por ser quien me dio el privilegio de desarrollar todo lo que he hecho y culminar esta etapa.
- A la Virgen María:** Madre Celestial, quien jamás me ha abandonado y quien siempre me ha protegido y guiado en todo lo que hago.
- A mi Madre:** Celia Leonor Higueros Garavito, pilar fundamental de mi familia. Y por ser mi motor en todo momento, además de brindarme su apoyo incondicional en cada una de mis decisiones.
- A mis Tíos:** Eduardo Higueros y Alma de Higueros, quienes nunca me han dejado solo, además de siempre darme aliento y ánimos a seguir adelante en todo lo que emprendo.
- A mis Sobrinos y hermana:** Any, Amy, Gerardo y Celia, porque siempre han estado al tanto de lo que hago y por tomarme como fuente de inspiración para cada una de las cosas que hacen.
- A mis ahijados:** Paula y Matías quienes me dan alegría en todo momento y son parte de mi motor para yo ser cada día mejor.
- A mis alumnos:** Quienes me han hecho crecer de forma profesional y personal y por quienes día a día busco mejoras dentro de la educación.
- A mis amigos:** En especial Yasmin Vásquez, Lucía Cifuentes y Lucía Say quienes compartieron conmigo esta etapa y por siempre brindarme su apoyo incondicional en todo momento.

A mis primos:

Julián Higueros, Eduardo Higueros, Claudia Higueros y Claudia Catalán, quienes siempre me han incentivado a seguir adelante y jamás rendirme ante las situaciones que me enfrento.

A mis ángeles en

el cielo:

Abuelos y tíos, en especial mi Tía Margo, quien sé que desde el cielo está celebrando este triunfo junto a mí y porque nunca ha dejado de interceder ante Dios por mi bienestar.

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	6
1.	Presentación.....	6
2.	Contextualización	8
II.	DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL.....	14
1.	Metodología del diagnóstico.....	14
2.	Caracterización Institucional.....	15
3.	Descripción del proceso	20
4.	Delimitación del problema	22
III.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	24
1.	Justificación.....	24
2.	Fundamentación Teórica.....	25
A.	Transformación de Conflictos.....	33
B.	Conflicto como Cambio	36
3.	Objetivos de la Propuesta.....	37
4.	Descripción de la propuesta	37
5.	Metodología.....	38
6.	Producto	40
7.	Validación.....	159
8.	Conclusiones.....	160
9.	Recomendaciones.....	161
10.	Referencias Bibliográficas.....	162

RESUMEN

El trabajo de Práctica Profesional en la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG), consistió en la adaptación de uno de los seis módulos desarrollados para el fortalecimiento de la niñez mayor de seis años, en la resolución de conflictos. La adaptación se realizó con el fin que el módulo sea utilizado con niños que cursan educación inicial o preprimaria.

La Organización considera que el tema debe iniciar a tratarse desde los primeros años de vida, sobre todo porque en Guatemala, la niñez sufre problemáticas sociales como la violencia, situación que genera conductas negativas en las personas dentro del contexto en el que se desenvuelven, provocando resolución de conflictos de forma no grata.

Además, la socialización, aprendizaje de conductas y formas de relacionarse con los demás, son aprendidas durante la infancia, momento oportuno para trabajar el uso del diálogo para resolver conflictos y que prevalezca la convivencia pacífica.

La adaptación al módulo permite a los promotores de educación en la primera infancia abordar los temas según las características del grupo, donde cada capítulo inicia con procesos de reflexión hacia los educadores, resaltando la importancia de una transformación personal, para lograr transmitir desde el ejemplo, la resolución de conflictos de forma pacífica.

Además, el módulo presenta actividades denominadas “Aprender Haciendo”, que permiten ejercitar cada uno de los temas abordados durante el proceso de trabajo; y la creación de un manual anexo, con actividades sugeridas a trabajar dentro de los salones con el grupo etario en mención.

El proceso de adaptación permitió concluir en la necesidad de continuar la adaptación de los demás módulos del diplomado, para que se ajusten al grupo a beneficiar.

I. INTRODUCCIÓN

1. Presentación

Con la firma de los Acuerdos de Paz, nacen propuestas destinadas a la resolución pacífica de conflictos para la consolidación de una cultura de paz; y no perpetuar relaciones violentas, luego del conflicto armado interno vivido durante 36 años en Guatemala.

La convivencia pacífica es uno de los propósitos buscados dentro del marco de la no violencia, logrado a partir de la transformación de conflictos, que se encuentran en el diario vivir de las personas, y son ellas quienes a partir de diferentes métodos (negociación, conciliación, mediación) lograrán una sana convivencia.

En este tema se involucran los valores y derechos que cada ser humano posee, mismos que influyen en cómo responde la persona frente a un conflicto.

Responder a los objetivos de los Acuerdos de Paz, para la construcción de una sociedad incluyente y unida, es labor que realizan Instituciones estatales y privadas por medio de distintos proyectos o políticas que velen por una Guatemala mejor.

La Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG) es una de ellas, cuyo objetivo estratégico dentro del Área de Cultura de Paz es:

Impulsar la generación de procesos de reflexión comunitaria que contribuyen en la formulación de nuevas actitudes pacíficas de convivencia, mediante la facilitación de insumos humanos, técnicos y didácticos a los diferentes actores sociales, a través de la investigación, educación y promoción de procesos de abordaje en los campos de la recuperación de la memoria histórica, derechos humanos, derechos de la niñez y juventud, y la transformación pacífica de los conflictos, así como otros temas relacionados a la educación para la paz. (ODHAG, 2015, p.1)

Parte de las acciones realizadas por la Institución en el Área de Cultura de Paz, es el diplomado “Docencia para la Paz y Respeto a los Derechos de la Niñez y adolescencia”, a distancia dirigido a promotores de la educación, el cual promueve

el conocimiento de la historia de Guatemala, los derechos y responsabilidades de la infancia, así como la transformación de conflictos en la escuela, familia y comunidad.

El Diplomado ofrece diversidad de material para el trabajo con niños (entre 10 y 17 años) y adolescentes, no considerando al grupo de 4 a 6 años, población que se considera de suma importancia, por ser la etapa propicia en la que surge el aprendizaje de la socialización, siendo este un contexto ideal para aprovechar el abordaje de resolución y transformación de conflictos.

Se considera, en conjunto con los directivos del área de Cultura de Paz dentro de la Institución, adaptar los módulos de trabajo del diplomado para que los promotores puedan trabajar con niños entre las edades de 4 a 6 años, iniciando dicho proceso con el módulo “Transformación de Conflictos en la Escuela, la Familia y la Comunidad”.

Tema que se considera el eje del trabajo de los demás módulos, debido a su importancia para la socialización y adquisición de experiencias, así como el aprendizaje de la convivencia pacífica.

La adaptación del módulo consistió en la revisión de material existente, reflexión y análisis de las actividades propuestas para los promotores, para adaptar las que fuesen posibles, para realizar con niñez durante su primera infancia, así como la creación y diseño de actividades nuevas para este grupo etario.

En el proceso también se creó un manual con herramientas para trabajar los principios de cultura de paz con la comunidad educativa, aportando así a la consolidación de una sociedad guatemalteca según los Acuerdos de Paz.

2. Contextualización

González (2011) refiere que la situación de la infancia con anterioridad a la Revolución democrática de octubre de 1944, era sumamente precaria, sobre todo en las clases proletarias. La pobreza, la ignorancia y la carencia de servicios asistenciales sostenidos por el Estado, eran las causas fundamentales de aquella situación. Indica que la pobreza y falta de centros educativos impedían que grandes masas infantiles campesinas gozaran de los servicios pedagógicos.

Sin embargo, luego de la legislación revolucionaria, que inicia con la Constitución de la República promulgada el 11 de marzo de 1945 se establecen protecciones para la madre trabajadora e hijos menores. Declarado en el artículo 58, incisos 9 y 10, donde se aseguran mejores condiciones de trabajo a las futuras madres y que los menores de 14 años no podían ser empleados en fábricas, fincas u otras empresas.

Se estableció en el artículo 77 que corresponde al Estado velar por la salud física, mental y moral de la infancia, creando los institutos y dependencias necesarias y adecuados.

De acuerdo con González (2006), en el orden asistencial se crearon centros de cuidado infantil, como los comedores y guarderías, para aliviar la situación de miles de niños guatemaltecos. Mejorando las actividades que ya desarrollaba con anterioridad una entidad privada: La Sociedad Protectora del Niño, con sus Casas del Niño. Además, el Hospicio de Huérfanos fue objeto de renovación, procurando que los niños asistieran a escuelas públicas, con el fin de llevar una vida más normal; donde el objetivo principal era formar la personalidad del niño y orientación profesional, así como la aplicación de métodos modernos pedagógicos y científicos. Lo que benefició de forma importante a la educación inicial y preprimaria.

Los avances antes enunciados, fueron afectados con el surgimiento de la Guerrilla, y el Conflicto Armado Interno, situación que duró 36 años. Este período se suscitó por la inconformidad con el gobierno, habiendo un grupo revelándose

ante él. El levantamiento dio inicio el 13 de noviembre de 1960. Así inició la guerra, continuó la violencia y represión ya padecida en Guatemala.

El movimiento afectó todo progreso en el país, sobre todo por el exilio que muchas personas vivieron debido a las persecuciones dadas tanto a las fuerzas armadas rebeldes y al ejército, generando situaciones de conflicto fuertes dentro del ambiente, situaciones en la que los niños y las mujeres fueron de los más afectados.

Durante la época sucedieron varias desapariciones de personas (1970-1974). El miedo en las personas se encontraba latente, porque manifestar sus ideas culminaba de la forma más violenta en esos tiempos, la muerte. (ODHAG, 2007).

La ODHAG (2007), también refiere que con el paso del tiempo la violencia contra la población se hizo más dura, donde lo único que la urbe veía era desapariciones, violaciones y muertes. Circunstancias que continuaron a principios de los ochenta sobre todo con personas que contaban la verdad del pueblo.

Las peleas entre las Fuerzas Armadas Rebeldes y el Ejército continuaban a pesar de iniciar reformas referentes a las elecciones y que partidos políticos buscaban una reconciliación en la sociedad; no fue hasta 1986 que un grupo de militares dijeron ir en búsqueda de la democracia y llamaron a elecciones, donde asume el cargo Vinicio Cerezo, primer presidente civil luego de 20 años y es quien inicia el llamado a la paz y reconciliación.

Sin embargo, las violaciones a los derechos humanos continuaron durante su gobierno, sin embargo, en 1987 con apoyo internacional, se lograron acuerdos para negociar los conflictos en Centroamérica, esos acuerdos fueron llamados Esquipulas II. Siendo la Iglesia Católica quien dirigiera los llamados a reconciliación.

A pesar de ello la violencia no cesaba, la represión selectiva era más fuerte, y los asesinatos se habían naturalizado. Hasta que en 1994 la presión internacional logró que se continuara con el proceso de la paz, año en que se firman los primeros tres acuerdos. Y así, durante los años siguientes continuaron la firma de los

Acuerdos de Paz, beneficiando a la población guatemalteca, mostrando una nueva era para el país.

Debido a los Acuerdos de Paz, sobre todo el Acuerdo de Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas, surge la necesidad de una Reforma Educativa para lograr el desarrollo de valores y conocimientos culturales. Proceso que generó la transformación curricular para beneficio de la población estudiantil y que estuviera al alcance de todos tomando en cuenta sus necesidades cognitivas y emocionales, pero, ante todo propiciar el alcance de lo establecido en los Acuerdos de Paz.

La Reforma Educativa en Guatemala, según el Curriculum Nacional Base, (CNB) (2008), refiere que con la educación se busca satisfacer la necesidad de un futuro mejor. Logrando así una sociedad pluralista, incluyente, solidaria, justa, participativa, intercultural, pluricultural, multiétnica y multilingüe.

Igualmente, el CNB (2008) señala que se busca que toda la sociedad participe consciente y activamente en la “construcción del bien común y mejoramiento de calidad de vida de cada ser humano y, como consecuencia, de los pueblos sin discriminación alguna, por razones políticas, ideológicas, étnicas, sociales, culturales, lingüísticas y de género”. (p.6). Para la construcción de una sociedad donde los Derechos Humanos fortalezcan los niveles de compromisos a favor del ser humano mismo, de su proyección social y de un nuevo proyecto de nación.

La Reforma Educativa trajo bastantes beneficios sobre todo al grupo de pre-primaria que abarca las edades de 4 a 6 años, por ser la etapa que apoya la sobrevivencia, crecimiento, desarrollo y aprendizaje; que incluye salud, nutrición, higiene y desarrollo cognitivo, social, físico y emocional. (EFA citado por Artilles - 2011).

El nivel preprimaria es primordial, debido que la estimulación se centra en los procesos psicológicos que configuran el crecimiento y desarrollo de la persona; como la socialización, proceso de incorporación y transformación de las normas que rigen la convivencia social, adquiridas durante la interacción con los demás, con la

finalidad de formar la identidad personal y de los sujetos sociales que lo rodean. Lo cual implica la utilización de esquemas de conocimiento para apropiarse de los elementos de su cultura, para lograr adaptarse al medio y ejercer una actividad creativa susceptible de modificar incluso ese mismo medio. CNB (2008).

De la misma manera el CNB señala que estos procesos se desarrollan simultáneamente y permiten la preparación de la niñez para la vida y adquisición de futuros aprendizajes permanentes. Pues esta es la etapa donde se afianzan las bases del comportamiento humano y se forma la personalidad, fundamentados en la plasticidad del cerebro infantil. La cual se adquiere conforme el niño logra conocimientos y hace que cada vez el cerebro se desarrolle aún más y a que se pueda ir moldeando dependiendo de los aprendizajes que van adquiriendo durante cada una de las etapas de su vida.

El Ministerio de Educación (2008), hace referencia a que el docente en estas edades no solamente promueve el aprendizaje, sino que también beneficia el desarrollo del cerebro, permitiendo a los niños obtengan un desarrollo integral positivo a lo largo de los años. Siendo las propias actividades del niño las que generan el primer determinante para el desarrollo y que luego de ahí debe partir el docente para seguir generando y propiciando oportunidades de aprendizaje, según el Ministerio de Educación (s.f).

A pesar de existir la reforma educativa, donde se proponen nuevas estrategias para el desarrollo de la persona de forma integral, se continúa sin considerar la fortaleza del ámbito social, que dentro del CNB es determinado como el saber convivir, haciendo referencia a la visión de nación, ciudadanos y de la sociedad, promoviendo la relación intercultural, pudiéndose comunicar de forma efectiva con todos los involucrados en el proceso de aprendizaje, donde se participa y vela por una sociedad más inclusiva.

Sin embargo, el saber convivir, continúa siendo difícil de trabajar, sobre todo porque dentro del CNB del nivel preprimaria en ninguna de sus áreas de trabajo se muestran actividades para resolución de conflictos, que serían de beneficio para lograr la cultura de paz que se busca desde la firma de los Acuerdos de Paz.

Por otro lado, es importante destacar que el Ministerio de Educación posee documentos en beneficio del tema de resolución de conflictos como por ejemplo : “Guía Acoso Escolar”, “Poner fin a la violencia en la escuela”, “Estrategia de Educación para la convivencia pacífica y prevención”, entre otros, pero estos no siempre se encuentran al alcance de los docentes, en ocasiones no se les entregado a los establecimientos, haciendo el trabajo del tema sumamente difícil, además que los planteles educativos no lo ven como un tema primordial.

Sin embargo, instituciones que trabajan con enfoque de derecho consideran importante el tema de resolución de conflictos; así es el caso de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) quienes dentro de sus fines se encuentra la contribución a la comprensión mutua, la integración, solidaridad y la paz entre los pueblos iberoamericanos por medio de la educación, la ciencia, la tecnología y la cultura. Donde el fomentar el desarrollo de la educación y la cultura permitirá llevar a la paz. (OEI, s.f.).

Por otro lado, Plan Internacional trabaja para velar los derechos de la niñez, así como la dignificación de la niña, además de que toda persona sea digna dentro de una sociedad incluyente. Así como lo hace también el Programa de Atención, movilización e incidencia por la niñez y adolescencia (PAMI), quienes como las dos anteriores buscan la transformación de una vida digna para cada una de las personas, en especial los niños.

La Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG) ubicada en la 6ta calle 7-70, zona 1, también trabaja en la misma línea con enfoque de derecho, cuyo objetivo quinquenal es el generar y fortalecer procesos de empoderamiento, promoción y defensa de los Derechos Humanos (DDHH), para contribuir a la construcción de una sociedad menos excluyente. Institución en la que se ha desarrollado el proceso de práctica que consistió en la adaptación del Módulo de Transformación de Conflictos en la Escuela, la Familia y la Comunidad.

La Institución vela por una educación integral y de calidad a través del conocimiento de los derechos y responsabilidades, trabajado por medio de diplomados, conferencias, talleres, entre otros, para lograr la sensibilización de las

personas y así lograr continuar con la construcción de la paz que tanto necesita el país.

Sin embargo, todas estas intervenciones se encontraban siendo realizados a partir de las edades de 10 años, excluyendo al grupo etario de 4 a 6 años, grupo que consideran importante incluir para iniciar el trabajo de la cultura de paz, porque además de conocer sus derechos y responsabilidades, puedan beneficiarse por medio de experiencias la transformación de conflictos en su diario vivir y así lograr una sociedad de paz, para beneficio de su comunidad.

II. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

1. Metodología del diagnóstico

En este capítulo se menciona la metodología con la que se trabajó el diagnóstico institucional, así como los objetivos a lograr dentro del proceso de Práctica Profesional. Es la primera etapa del proceso, la que permite tener una visión amplia de la institución en la que se implementará el trabajo, utilizando diversidad de herramientas y fuentes de información para la recolección de datos que ayuden a un mejor análisis e impacto dentro de la Institución.

Metodología

Para realizar el diagnóstico institucional y detectar las áreas de oportunidad, se realizaron observaciones a la Institución, revisión de informes de proyectos anteriores y actividades que realizan en beneficio de la educación, sobre todo en el área de la educación inicial y pre-primaria, que es lo que compete al proceso de práctica.

Se consideró importante conocer el origen de la institución, su visión, misión, objetivos a lograr, conocer bajo qué línea trabajan y como han logrado cada uno de sus objetivos año con año, analizando también su organización y qué beneficios ha traído su trabajo a la población.

Al mismo tiempo se realizaron entrevistas a colaboradores dentro de la institución que se encuentren relacionados con el área educativa donde se analizará la cobertura, proyección y relaciones interinstitucionales que tienen.

El enfoque del trabajo fue de tipo cualitativo, porque se analizan las cualidades y no cantidades a trabajar; con el objetivo general de identificar las necesidades institucionales que permita detectar el área de intervención para fortalecer las acciones educativas que realiza en favor de los niños y niñas de los niveles inicial y preprimaria.

La información fue recaudada a partir de diferentes tipos de fuentes: primarias y secundarias. Las fuentes primarias son toda información recaudada de forma directa, debido que la persona investigadora observa o pregunta, dentro de estas fueron necesarias la observación a las labores dentro de la institución, así como entrevistas a la encargada del área de educación, el coordinador de cultura de paz y la encargada de la pastoral de primera infancia.

Por otro lado, se encuentran las fuentes secundarias, donde se incluye todo material escrito y electrónico consultado, en este se menciona documentos de investigación, plan estratégico de la institución, memoria de labores 2015 de la institución, Curriculum Nacional Base del nivel pre-primario, así como documentos del Ministerio de Educación donde detalla información primordial sobre esta etapa educativa.

2. Caracterización Institucional

La Oficina de los Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (que para efectos de este documento se denominará ODHAG), dentro del plan estratégico 2015-2019 indica que se fundamenta en un proceso de reflexión, auto reconocimiento y análisis acerca de los principales elementos institucionales internos y externos que la configuran, a partir de sus capitales propios, culturales, de recursos humanos, de las instancias parroquiales y políticos.

La ODHAG (s.f.) menciona que es por ello que surge del clamor del pueblo por la justicia ante graves violaciones a sus Derechos Humanos y que se propone restituir los desafíos que se le presenta en su diario quehacer y aquellos que identifica en los espacios en que se desempeña.

Son apoyados por sacerdotes designados por el Arzobispado como asesores de la ODHAG, con el fin de apoyar en el análisis de la realidad, iluminación teológica y la elaboración de las pautas de acción, dentro de una pastoral de conjunto. Cuentan con una delegación arzobispal que consiste en una instancia que responde a la voluntad del Señor Arzobispo para establecer un vínculo directo con la ODHAG en el marco del carácter eclesial de esta entidad, para fortalecerla en los aspectos

que orientan la edificación del Reino de Dios a fin de optimizar sus capacidades evangelizadoras desde la perspectiva de la observancia de los Derechos Humanos.

Además, refiere que la promoción, defensa y protección de los Derechos Humanos (DDHH) en Guatemala, que transfigura realidades humanas, sociales, económicas, políticas y culturales de la población, sobre todo de la más excluida y vulnerabilizada, que reclaman de la participación efectiva, propositiva y dinámica por parte de las entidades que impulsan estos procesos, constituye un reto históricamente permanente.

Implementa acciones firmes para propiciar cambios positivos para prevenir violaciones de los Derechos Humanos en país, siendo este uno de los retos de la ODHAG.

La Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala, es una institución nacida ante la necesidad del pueblo de exigir justicia por las violaciones a los Derechos Humanos. Se caracteriza por impulsar la igualdad, y promueve la inclusión en todo ámbito de la sociedad guatemalteca.

Situación que parte de la historia de Guatemala como los hechos de violencia perpetrados durante la guerra de los 36 años que azotó el país, y en la cual se cometió hechos bárbaros impensables en contra del pueblo, sobre todo contra la población indígena, la más vulnerable, la que había quedado en el medio de esa guerra, que esencialmente se dio entre los miembros de URNG y el Ejército.

Luego de los compromisos pactados en los Acuerdos de Paz, el Arzobispado de Guatemala, crea la Pastoral Social del Arzobispado, como un medio de atender las necesidades de los más pobres, convirtiéndose luego en la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado para dar respuesta al clamor del pueblo.

La sensibilidad y solidaridad son los valores que orientan a la ODAH en la defensa de las causas humanas que hacen parte de ellos y los acompañan, comprometidos y con objetividad la transformación de las realidades de país que demandan de su apoyo.

Dentro del marco de las necesidades de abrir y proponer espacios de diálogo y dar viabilidad a las propuestas para lograr cambios sustantivos en materia de la observancia de los Derechos Humanos en Guatemala, se ha constituido el **Grupo de los 4**, que cohesiona al Arzobispado de Guatemala, la Alianza Evangélica de Guatemala, la Universidad de San Carlos y la Procuraduría de los Derechos Humanos; quienes propician propuestas orientadas en el impulso de procesos políticos, educativos, culturales, jurídicos y sociales, donde aporta elementos que contribuyen a transformar las actuales condiciones de vida de las personas más vulnerables en este país.

Además de coordinar acciones con organizaciones de sociedad civil para fortalecimiento mutuo, así como con Instituciones del Estado y organismos internacionales de protección de los Derechos Humanos. La ODHAG (2008) refiere que desarrolla procesos sociales a mediano o corto plazo en varias áreas geográficas del país; sobre todo en lugares donde se atiende situaciones como: conflictos sociales, casos legales, capacitaciones o acompañamiento de incidencia.

También se mantiene en constante búsqueda de colaboradores, con armonía consigo y ser capaces de acoger a los demás. Que esté motivado por causas de justicia y dignificación de las personas, honesta, responsable y coherente. Personas sensibles, con actitud crítica ante la realidad, con actitud de cambio y abierta a cambios para mejoras en beneficio de la población.

Todo con el fin de lograr inicialmente el objetivo institucional que es “generar procesos de dignificación y humanización de la población excluida del país, para que, siendo constructores de su propio desarrollo, se conviertan en agentes de cambio”.

Además de no olvidar su visión que se establece cómo:

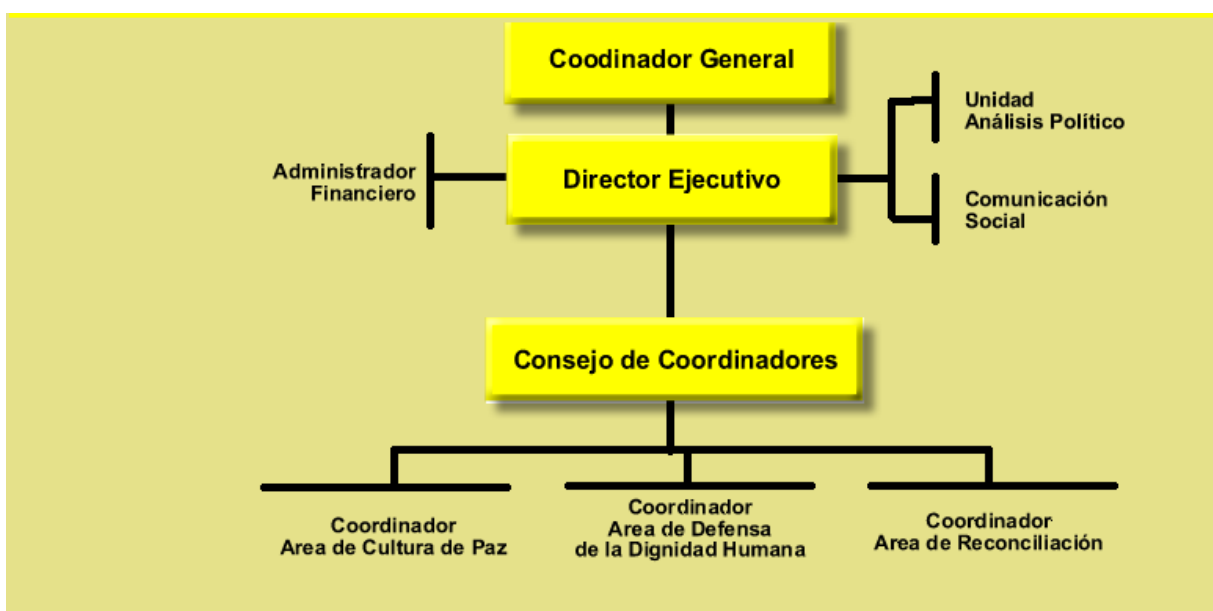
Somos la pastoral de Derechos Humanos del Arzobispado de Santiago de Guatemala, especializada en la promoción, protección y defensa de los Derechos Humanos de los sectores más excluidos, por medio del desarrollo de propuestas de cambio y reconciliación, a través de prácticas participativas de investigación y

formación, recuperación de la memoria histórica y acompañamiento jurídico. (ODHAG, 2015. p.2).

Compromiso basado en fundamentar su gestión en los principios evangelizadores de la Iglesia y la estructuración de una organización técnica y administrativamente eficiente.

Asimismo, de su misión que es “Acompañar preferencialmente a la población excluida, mediante la dotación de servicios eficaces y eficientes, estableciendo alianzas con instancias afines para contribuir a la construcción de una sociedad humana, fraterna y solidarias, signo del Reino de Dios”. (ODHAG, 2015. p.2)

Para lograr el fortalecimiento de la población guatemalteca, en beneficio de las generaciones futuras y vivir en una sana convivencia y con conocimiento de lo que esto los beneficia, la ODHAG está organizada de la siguiente forma:



Organigrama de la ODHAG

Fuente: <http://www.odhag.org.gt/01nostros.htm>

Se observan dentro del organigrama las tres áreas a trabajar que son en beneficio de la sana convivencia del país como se mencionaba con anterioridad. Sin embargo, en la actualidad el Área de Defensa de la Dignidad Humana y el Área de Reconciliación, trabajan en conjunto y son llamadas Defensa de la Dignidad

Humana. Cada uno de estos planos atiende a un objetivo, trabajado con estrategias dependiendo de lo que se desee alcanzar, con trabajos en municipios de Guatemala, Huehuetenango y Alta Verapaz, así como en los departamentos de Quetzaltenango, Sacatepéquez, Chimaltenango y El Quiché. Sus áreas de trabajo en estos Departamentos son:

El área de Cultura de paz, que plantea la educación como herramienta de cambio fundamental, permite informar, conocer, reflexionar y entender el presente. Interviniendo en los programas o componentes Memoria Histórica, Derechos de la niñez y adolescencia y Organización comunitaria y educación para la paz.

Su objetivo es la promoción de condiciones para una vida digna a la población más excluida, por medio de acompañamiento, en la exigencia y defensa de los DDHH, además del impulso de valores sociales que brinden condiciones para la convivencia pacífica. Acciones desarrolladas en casi todo el país por medio de la investigación, formación y capacitación, sensibilización y comunicación e incidencia.

Además, se encuentra el área de Defensa de la Dignidad Humana, encargada de proveer atención profesional en el campo de Derechos Humanos con enfoque de género y pertinencia cultural, que contempla las necesidades de atención de los distintos grupos etarios. Ofrece su experiencia en el litigio de casos en violación de Derechos Humanos e implementa el litigio a favor de personas con diferentes tipos de discapacidad sujetas a distintos tipos de discriminación.

El área de Defensa de la Dignidad Humana ofrece contribuir en la construcción de una sociedad humana, fraterna y solidaria, siguiendo los designios de Dios, propiciando programas de: prevención de violencia, programa de prevención de tortura, atención a casos de conflictividad social y recursos naturales, casos de violaciones del pasado y recepción de denuncias varias y acompañamiento psicosocial.

Áreas que, tienen como meta promover la justicia, el cambio del hombre, para lograr una sociedad nueva.

3. Descripción del proceso

El proceso dio inicio con el acercamiento a la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG), para establecer contacto y así calendarizar entrevistas para el logro de una propuesta en beneficio no solo de la institución sino para la primera infancia. Se conversó con el Coordinador del Área de Cultura de Paz y la Responsable de Derechos de la Niñez, quienes brindaron información necesaria para la búsqueda de la mejor intervención a trabajar.

Por medio de la entrevista realizada a Ninfa Alarcón, responsable del componente de Derechos de Niñez y Adolescencia dentro del área de cultura de paz, en la ODHAG se logró analizar de forma más profunda componentes que le competen a dicha Institución, así como el saber en qué se puede apoyar dentro del periodo de Práctica Profesional Supervisada.

La ODHAG en el área de Cultura de Paz se trabaja en beneficio de niños y adolescentes entre las edades de 10 a 17 años, todo ello para que conozcan sobre sus derechos, pero al mismo tiempo de las responsabilidades que también les competen dependiendo de sus edades.

Al mismo tiempo se ha beneficiado a docentes, padres de familia y comunidades sobre todo en lugares de altos niveles de violencia, para concientizar sobre la importancia del conocimiento sobre sus derechos.

“...nos estamos dirigiendo a actores de Iglesia, porque en las comunidades nos dimos cuenta que es un referente, no solo la Iglesia Católica, también las Iglesias Evangélicas, son un referente para ir a denunciar, consideramos que todos tienen una responsabilidad en proteger a los niños y en formarse, tener herramientas para saber cómo actuar ante una denuncia...”. (Ninfa Alarcón, entrevista 12 de septiembre de 2016).

Un punto fuerte para la Organización es la educación de derechos de la niñez y adolescencia, donde, velan que los niños conozcan sus derechos, pero al mismo tiempo las responsabilidades que tienen como tal, viéndose necesario sobre todo porque cuando se les preguntaba ellos respondían que, si conocían sus derechos,

pero era una confusión pues ellos mencionaban obligaciones que se les habían dado, por lo que se notaba que debían impartir desde cero y así poder hacer un mejor trabajo.

“... hablar de derechos humanos y de educar en derechos humanos y en derechos de los niños, no ha sido fácil, ha tenido muchos retos. Porque al principio íbamos a las escuelas hablábamos de talleres para hablar de los derechos de los niños y dábamos talleres a los niños, pero la resistencia de los adultos, dificultaba la cercanía a los niños... “. (Ninfa Alarcón, entrevista, 12 de septiembre de 2016).

El proceso de divulgación de los derechos es llegando a los lugares de impacto de las comunidades, como los son las escuelas, iglesias, entre otras, y a partir de ahí ellos logran involucrarse con la población a atender.

“... les proponemos, estamos trabajando en la prevención y en la promoción de los derechos protección de los niños, con estas estrategias, diplomado para los docentes, escuela de padres y madres, para los padres de esas escuelas, talleres para niños y adolescentes de estas escuelas, están dispuestos, se comprometerían, porque si se comprometen tienen que participar todos... “” (Ninfa Alarcón, entrevista, 12 de septiembre de 2016).

Además, la ODAHG se encuentra en un trabajo constante en la elaboración de proyectos, así como la búsqueda de apoyo por parte de Instituciones que beneficien a la niñez y adolescencia dentro del país. Mencionan que los apoyos mayoritarios que han tenido ha sido de 3 años, mientras que en otros casos se ha dado por medio de proyectos instantáneos, como, por ejemplo, la reproducción de cierta cantidad de material para el trabajo del diplomado.

Para continuar con apoyo se realiza monitoreo dos veces al año, al inicio del proyecto y al final, se hace un sondeo de la información que las personas tienen sobre el material trabajado y se realizan por medio de comunicación social, murales o pancartas que evalúan si la comunidad se está beneficiando de la información proporcionada, para divulgarla a demás personas.

Además de la entrevista y conversaciones previas a la misma, se trabajó un FODA, el cual permitiría delimitar el área de intervención a trabajar.

Dentro de las fortalezas la ODHAG muestra ser un equipo de trabajo bien estructurado, con una visión y misión resaltada en cada una de las actividades a realizar. Brindando material adecuado y apto en el trabajo y avances dentro de los procesos que tienen.

Por otro lado, la falta de promoción por medios de comunicación de cuál es su trabajo y quiénes son sus aliados, es una debilidad, por ser una organización conocida solo por las personas beneficiadas dentro de las comunidades o por ser de índole religioso. Además de no tomar en cuenta a toda la población dentro de sus materiales de trabajo, estando atados de esta manera en el trabajo de los diplomados.

Todo lo anteriormente mencionado está en manos de la institución para poder cambiar de una forma más inmediata, sin embargo, existen amenazas, las cuales son externas a la misma.

Entre ellas se encuentran los altos índices de violencia en los sectores que trabajan, así como en ciertos proyectos las maras se aprovechan del trabajo realizado por la institución y se acercan a las personas para influenciarlos de forma negativa.

Además del poco involucramiento dentro del sector privado para la promoción de los derechos del niño y adolescente, situación que puede ser perjudicial para el trabajo que la ODAHG como institución realiza.

Sin embargo, las oportunidades son mayores, porque pueden seguir creciendo con apoyo de Instituciones y el soporte brindado en las comunidades, llegando más personas a todos los procesos de formación que ellos trabajan a favor de la infancia.

4. Delimitación del problema

Luego del análisis de la información de la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG) por medio de la entrevista realizada, además

de la realización del FODA a la Institución, se evidenció la existencia de diversas situaciones a intervenir en beneficio del área de Cultura de Paz, donde se trabaja la educación y sobre todo la educación para la paz donde se busca una Guatemala nueva.

Se determinó que, las situaciones en las que se podría intervenir consistían en; involucrar al sector privado dentro de la promoción de los derechos del niño y adolescente. Además, de no tener proyectos que involucren a la población en edades de 4 a 6 años, por no existir material adecuado para la intervención con este grupo etario, siendo esta una necesidad puntual y necesaria.

De acuerdo con lo anterior, se trabajó en conjunto, el área psicoemocional y psicosocial de los niños en las edades de 4 a 6 años.

Se decidió iniciar el trabajo de adaptación, para atender a los niños de 4 a 6 años de edad, utilizando los módulos y materiales que se trabajan en el diplomado ya impartido para la atención de niños de 10 a 17 años, eligiendo el Módulo “Transformación de conflictos en la Escuela, la Familia y la Comunidad”. Se propició la mediación de dicho material para implementarlo en el trabajo diario de los promotores de educación en el nivel preprimario a los que se desea llegar.

La realización de la propuesta, brindaría como beneficio mayor cobertura y también que se involucren más personas, no olvidando que se espera la continuación del proyecto hasta llegar a la atención de la población más pequeña que sería de los 0 a 3 años.

III. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

1. Justificación

De acuerdo con la información recaudada en el diagnóstico institucional, y en conversaciones con los representantes de la ODHAG, quienes en todo momento buscan mejoras en sus proyectos, para el beneficio de la población vulnerable que incluye a los infantes.

Se consideró necesaria la adaptación de los módulos de trabajo del diplomado a distancia “Docencia para la Paz y Respeto a los Derechos de la Niñez y Adolescencia, para promotores de la educación que atienden las edades de 4 a 6 años, población que no está siendo atendida.

La adaptación se realizó para el módulo llamado transformación de conflictos en la escuela, la familia y la comunidad, debido que, por el tiempo estipulado para la práctica supervisada, es difícil adaptar los 6 módulos que el diplomado trabaja. Además, se eligió este módulo por encontrarse directamente relacionado con las interacciones personales y sociales de la persona, sucesos que se deben trabajar desde la primera infancia.

Esto último sustentado por la teoría social de Vygotsky, así como lo referido en el CNB de educación preprimaria, donde se menciona que la socialización es un proceso innato del ser humano por lo cual debe aprender a convivir desde los primeros años con su entorno, pues no solo le beneficiará para la obtención de nuevos conocimientos, sino que satisface la necesidad humana, como ser social.

Esta propuesta se considera conveniente, debido que en la primera infancia es donde inicia la formación del desarrollo psicosocial, también, el ser inicia la relación con los demás y a tomar conciencia de los demás. Es en esta etapa, en la que, por medio de actividades aptas para la edad, inicien el aprendizaje para la transformación de conflictos dentro del contexto en el que se desenvuelven, todo ello con ayuda de los promotores de la educación quienes tendrán la

formación oportuna para el trabajo constante en la formación de la cultura de paz.

Al mismo tiempo, debido a la necesidad de la transformación de conflictos dentro de las áreas en las que el ser humano se desenvuelve, se ve necesario el crear un manual anexo al módulo. Mismo que beneficiará el trabajo del promotor con niños en las edades antes mencionadas, para lograr una cultura de transformación de conflictos, ante todo dentro de los círculos sociales de mayor importancia para de la niñez.

2. Fundamentación Teórica

Unicef (s.f.) refiere que el desarrollo de la primera infancia abarca desde el embarazo hasta los 6 años de edad, etapa que describe como una carrera de obstáculos, por ser edades que sufren la desigualdad de oportunidades. Sin embargo, por medio de una atención integral, se busca garantizar los derechos básicos de la niñez que permitan un desarrollo cognitivo, social, físico y afectivo adecuado.

Para el cumplimiento de estos derechos, se requiere igualdad de oportunidad para el acceso a los servicios básicos, como protección de la población. Además de que los niños desde temprana edad conozcan sus derechos, pero también responsabilidades que como ciudadanos tienen, y con ello generar una cultura de paz.

Según UNESCO (s.f.) la Cultura de Paz se define como el conjunto de valores, actitudes, comportamientos y estilos de vida donde se rechaza la violencia y previenen los conflictos, atacando sus raíces a través del diálogo y la negociación entre los individuos, grupos y estados.

Dicho movimiento se refleja en la Declaración y Plan de acción para una Cultura de Paz, que fue aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas el 1999. Al mismo tiempo se circunscribe en el Decenio Internacional para una Cultura de Paz, desde el 2001 hasta el 2010, donde se insta a individuos, grupos, asociaciones, comunidades educativas, empresas e instituciones llevar el compromiso de respetar todas las vidas, rechazar la violencia, liberar la generosidad, escuchar para la comprensión, preservar el plante y reinventar la solidaridad.

La educación de calidad también juega un papel importante en este ámbito debido que se encuentra basada en la inclusión, promoviendo la equidad como fundamento sólido para la convivencia social positiva, fomentando la democracia y derechos humanos dentro de la comunidad educativa como parte de la construcción de un ambiente escolar formativo. (UNESCO, s.f.).

Desde ese punto de vista, las acciones concretas a desarrollar en todos los niveles desde la familia hasta la sociedad civil van en favor de promover:

- a. La educación para la paz, los derechos humanos y la democracia, la tolerancia y la comprensión mutua nacional e internacional.
- b. La lucha contra toda forma de discriminación
- c. La promoción de los principios y las prácticas democráticas en todos los ámbitos de la sociedad.
- d. La erradicación de la pobreza y la búsqueda de un desarrollo sostenible que beneficie a todos y que proporcione a cada persona un marco de vida digna.
- e. La movilización de la sociedad civil con el fin de forjar en los jóvenes el deseo ferviente de buscar nuevas formas de convivencia basadas en la conciliación, la generosidad y la tolerancia.

La educación para la paz, según Vidanes (2007), refiere que es una necesidad que toda institución educativa debe asumir, para una convivencia

pacífica entre pueblos y grupos sociales. Con el propósito de lograr el derecho formal de la paz convirtiéndola en un derecho real. Es una forma de educar en valores, debido que como valores implícitos lleva: la justicia, democracia, solidaridad, tolerancia, convivencia, respeto, cooperación, autonomía, racionalidad, amor a la verdad, logrando con ello la calidad educativa que se desea.

Es con el inicio del movimiento de la Escuela Nueva, con el apoyo de UNESCO, enriqueciendo con el ideal de no-violencia a través de la investigación para la paz y el Desarrollo; que el concepto supera la clásica oposición paz contra guerra, donde en la actualidad se propone la paz como antítesis de la violencia, siendo llamado paz positiva.

La educación para la paz armoniza lo personal (educación moral, sexual y de la salud) lo social (educación, vial, del consumidor e intercultural) y lo ambiental (educación ambiental), refiere Vidanes. Debido que al mismo tiempo ayuda a humanizar la acción educativa procurando una vida más digna para todo ser, para el logro de actitudes y equilibrar la vida emocional. Formando parte de procesos de aprendizaje de cada área curricular y dinamizar la acción educativa escolar. (Vidanes, 2007).

Vidanes (2007) refiere al mismo tiempo, que el desarrollo de la personalidad de los alumnos, objetivo básico de la educación, debe señalar también valores como principio que rige dicho sistema, como respuesta a la demanda social, debido que se pide una escuela que no solo se limite a la transmisión de conocimientos sino una educación encargada de formar ciudadanía dentro de los involucrados con actitud ética.

El autor anteriormente citado, menciona que la institución debe protagonizar el proceso de personalización y socialización, donde los valores se deben convertir en propuestas educativas en toda área curricular. Propone romper la brecha entre las áreas curriculares y experiencia vital, con el desarrollo de valores éticos y

sintetizar desarrollo intelectual y afectivo, donde la clasificación de valores es para beneficio del educando, tomando en cuenta lo que aprecia, elige y quiere; para fomentar el proceso psíquico de valoración. Esta educación debe procurar que el educando sea capaz de la construcción de su propia estimativa de valores, en la interacción con sus semejantes.

Por otro lado, Vidanes (2007) refiere que la educación en valores forma parte obligatoria del desarrollo de la personalidad, lo cual es objetivo básico del sistema educativo. Incluye actitudes en las enseñanzas mínimas del currículo, junto a los conceptos y procedimientos. Suponiendo que educar es ejercitar los valores que posibiliten la vida social, sobre los derechos y libertades fundamentales y desarrollo de hábitos de convivencia democrática.

De ahí el por qué es importante la educación para la paz, la no violencia y sana convivencia, la cual es asumida de forma sistemática en el análisis del currículo oculto, procurando que surjan aspectos como el trato, comunicación, participación, atuendo, información, entre otros. De esta forma se puede diagnosticar el modelo educativo que se encuentra y buscar soluciones apropiadas, analizando y resolviendo conflictos. Se orienta a enfrentar con ánimo situaciones nuevas y desconocidas que favorecen la autoafirmación y creatividad, por lo cual es fundamental la educación en el respeto a normas justas. (Vidanes, 2007).

También refiere que toda persona es responsable de la educación para la paz, en nivel personal, social, local e internacional. La cual se implanta muchas veces del temor a la guerra y sus consecuencias o ante la convicción de la historia y concepto de la dignidad de la persona sobre la tierra. Donde los grandes retos educativos son aprender a ser, a hacer, a pensar y a convivir, siendo estos objetivos útiles para la formación de la persona.

La formación integral es lo que permite a la persona lograr la sana convivencia que, a partir de la firma de los acuerdos de paz, se busca, ante todo si

se desea lograr la paz absoluta, que no solo es el cese de guerra, sino vivir de forma pacífica con las diferencias y similitudes que como población se tiene.

Es por ello que la educación para la paz no puede centrarse solo en explicarla, sino en permitir que cada uno de los interesados la practique dentro de su diario vivir, todo ellos con el apoyo de los promotores, quienes deben ser conocedores de la teoría y poseer la cantidad de recursos adecuados. Para lograr el trabajo colaborativo que promoverá que la sociedad logre disminuir las situaciones que los separan en el día a día, como sucede con los conflictos sociales entre los que se encuentra la violencia.

Es denominado conflicto a aquella rivalidad que existe en una discusión o diferencia debido a los intereses y/o valores en contradicción de cada una de las partes. Este puede ser latente cuando la diferencia entre intereses o partes no se percibe claramente o no se pone en evidencia a pesar de que está presente. (Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado, ODHAG, 2013).

Proyecto Miló (s.f.), refiere que los encuentros, coincidencias, diferencias y conflictos forman parte de las relaciones cotidianas de toda persona, ninguno es ajeno al desentimiento, ni a la posibilidad de que los intereses de cada uno entren en choque. Siendo imposible pensar en una comunidad que no tenga conflictos. Además, que los conflictos se presentan por diferentes motivos, intensidades variadas y maneras diversas, formando parte de la vida cotidiana de la persona, generando nuevos caminos de entendimiento y desarrollo social y personal dependiendo de cómo la persona lo asuma, propiciando oportunidades de transformación, creando alternativas de solución pacífica y equitativa, como fin de mejorar la convivencia dentro del entorno en que la persona se maneja.

La ODHAG (2013), describe que para la transformación de conflictos se debe comprender, primero los tres elementos que son necesarios separar al momento de enfrentarlo: personas, proceso y problema. Dichos elementos no surgen de un

momento a otro. Suele ser complicado separar los tres elementos, sin embargo, es necesario para ganar claridad y poder abrir alternativas para su pronta resolución.

- a. Personas: implica ver a los involucrados, su pape e influencia. Al mismo tiempo los valores, intereses, necesidades y perspectivas que marcan su forma de encontrar solución, protegiendo la dignidad humana de cada uno, logrando al final separar a la persona del problema.
- b. Proceso: se establece que provocó el conflicto, en caso que existan dinámicas destructivas (insultos o acusaciones), averiguar su origen, y quienes participaron.
- c. Problema: trata de buscarse la base del conflicto, sobre todo la causa y el problema central, al mismo tiempo los intereses y necesidades escondidos.

El mismo autor refiere que los conflictos son arriesgados y difíciles de clasificar por el reduccionismo que implica, se establecen un conjunto de categorías que permiten el entendimiento de los conflictos y por consiguiente aportan claves para la búsqueda de soluciones satisfactorias. Los conflictos pueden clasificarse en:

- a. Conflictos de relación/comunicación: Refiere que no existe móvil concreto ni tangible, más allá de la propia relación que se ha deteriorado. Dentro de estos se encuentran los conflictos de agresiones, lucha, insultos, desvalorizaciones, rumores, confusión, malos entendidos, entre otros.
- b. Conflictos de intereses, necesidades: Son problemas de contenido, se trata de la búsqueda de satisfacción de intereses y necesidades a través de soluciones alternativas que superan la contraposición de las posiciones iniciales. Dentro de estos se encuentran los conflictos por recursos que son los que se generan por tener, acceder, prestar, tanto objetos, tiempo y

espacios y también los conflictos por actividades que se deben a desacuerdos en formas de realizar trabajos o tareas.

c._Conflictos por preferencias, valores, creencias: basados en las diferencias de valores, quizá se pueden buscar valores superiores que compartan todos, recordando que no todos los valores están al mismo nivel en una jerarquía de valores.

Por otro lado, las causas de los conflictos la Universidad Rafael Landívar, URL, (2002), en el Manual análisis de Conflictos refiere que no reproducen siempre efectos idénticos, es decir al momento que sucede algo no siempre tendrá las mismas consecuencias. Como toda relación social, el conflicto surge al azar al momento de surgir intereses diferentes de por medio; y aunque surja de nuevo el mismo no siempre serán las mismas causas, es por ello que no se puede saber siempre desde el inicio las mismas.

También indica que por consiguiente las causas no siempre son iguales y pueden estar mezcladas con razones sociales, psicológicas, políticas, religiosas, entre otras. Se reconoce que los conflictos surgen tanto de forma grupal como interpersonal, siendo considerados un proceso social de la humanidad.

La URL (2002) indica que no se pueden eliminar los conflictos, simplemente se debe aprender a tratar con ellos de forma serena, consciente y responsable, para lograr una resolución y transformación estableciendo un diálogo, el cual beneficia a todos los involucrados de forma satisfactoria, para evitar la violencia. Sin embargo, la pérdida de recursos, salud mental y daños físicos. Según el mismo autor refiere que con frecuencia los conflictos se generan por: prejuicios, mala comunicación, lucha de poder y falta de capacidad de diálogo.

A pesar de ello, siguen existiendo dudas sobre si los conflictos han aparecido en la historia, por conductas destructiva-agresiva innata en las personas, o solo por

responder a la combinación de factores naturales y relación con el ambiente. Sin embargo, existe otra posición que sostiene que la agresividad humana en un conflicto no es inevitable y tampoco un aspecto incontrolable de su naturaleza.

Un conflicto no solo existe por la situación que se ha dado, sino también debe existir un ambiente en el que se propicie. Las relaciones sociales en general se dan en diversidad de ámbitos y cada uno con su propia naturaleza. Estas mismas se relacionan y están llenas de conflicto, siendo objetivo accionar propuestas para transformarlos pacíficamente. Los conflictos debido a ser debido a las relaciones sociales, se dan en infinidad de ambientes sociales, pero los más comunes son: el ámbito educativo, familiar y comunal.

Se dan conflictos entre amigos, esposos, compañeros de trabajo, hermanos, padres, vecinos, entre otros. Todos cargados de emociones, necesidades e intereses que si no se solucionan de forma efectiva por medio del diálogo y otras formas puede llegar a malas relaciones interpersonales irreconciliables o a la violencia. (URL, 2002).

La última es la más alarmante debido que es definida como todo acto que guarde relación con la práctica de la fuerza física o verbal sobre otra persona, animal u objeto originando daño de forma voluntaria o accidental. El elemento principal es el uso de la fuerza física o psicológica para el logro de objetivos y en contra de la víctima. (Venemedia, 2014).

Refiere también que existen diferentes tipos de violencia y que la misma se practica sobre personas vulnerables (mujeres, niños, ancianos, grupos religiosos, grupos étnicos, entre otros). Dichos tipos de violencia se pueden nombrar dependiendo del espacio o grupo en el cual se realicen, y pueden ser familiar, laboral, docente, institucional y en la comunidad.

Venemedia (2014), indica que la violencia puede ser realizada de varias formas dentro de cada uno de estos ramos tal y como se mencionaba con anterioridad puesto que para que haya violencia debe existir la fuerza física, que son los golpes, psicológica generando problemas de autoestima entre otros en la víctima y sexual donde se violenta tanto físico como psicológica.

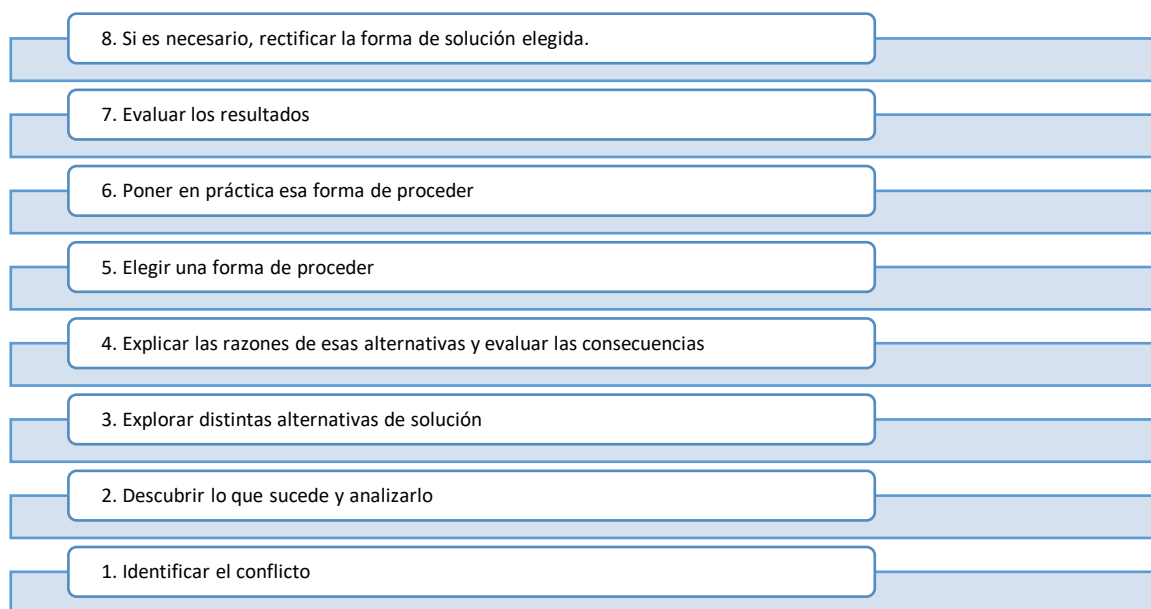
Con todo esto definido se puede denotar la diferencia que existe entre conflicto y violencia, dos situaciones que muchas veces tienden a confundirse, debido que ambos suceden en el mismo espacio, pero no por ello significan lo mismo, puesto que el conflicto es una incompatibilidad o desacuerdo que existe entre personas o grupos, mientras que la violencia es una forma en que se vive o manifiesta el conflicto, violando o limitando los derechos e integridad de alguno de los involucrados, en otras palabras la violencia se genera dentro de un conflicto, es decir es la consecuencia de un conflicto no resuelto de forma correcta.

A. Transformación de Conflictos

La ODHAG (2013), refiere que dicho término se orienta en la resolución de una determinada crisis, por medio de acciones dirigidas a lo profundo del conflicto, como lo estructural, cultural y las relaciones a largo plazo, tomando así decisiones y disposiciones para evitar un riesgo y tomar medidas y acciones para que no se originen situaciones graves dentro del mismo.

Refiere que al tener ya identificados los tres elementos (personas, proceso y problema) se deben buscar las alternativas para solucionarlos, siendo la primera alternativa el **ganar-ganar**, ver como ambas partes son beneficiadas para lograr resolver el conflicto que se había producido, no olvidando que el conflicto es una dinámica en movimiento, que pasa por etapas como la formación, intensificación, recrudecimiento, alivio, acuerdo, reconciliación y reconstrucción, sin embargo, de no cumplirse los compromisos puede recrudecerse e incluso empeorar.

A la vez Jean Paul Lederach (s.f.) propone una escalera con pasos para la transformación de los conflictos, donde cada escalón se debe vivir o agotar plenamente para pasar al siguiente, de no ser así se continuará en el conflicto, los escalones son:



(Fuente: Módulo: Transformación de conflictos en la Escuela, La Familia y la Comunidad, (ODHAG), 2013)

Uno de los consejos para la transformación de conflictos es hacer un replanteamiento, situación que se da al momento que persona puede ver con otras percepciones el problema, aumentando así la solución del mismo. Es importante no olvidar que la comunicación es parte primordial de la solución y el ser imparcial al momento de encontrarse en el problema, debido que se debe valorar la importancia para las partes involucradas, visualizar lo que tienen en común las partes, enfocar el problema en los puntos concretos y que den soluciones al mismo y ponerse en el lugar del otro. (ODHAG,2013).

A la vez según ODHAG (2013), afirma que se deben generar soluciones innovadoras donde no se debe estancar el problema apoyando a una parte, es por

ello que se debe ser imparcial, se deben proponer todas las soluciones posibles antes de valorarlas y establece aquella que resuelva el problema, para ello puede ayudar una lluvia de ideas. Al mismo tiempo recordar que dicha solución debe satisfacer los intereses de todos para el logro satisfactorio de la resolución.

No obstante, se debe recordar que no se tiene una receta perfecta para desarrollar una transformación real y duradera, es por ello que siempre es bueno tomar en cuenta todo aporte puesto que como se decía anteriormente puede ser un mismo conflicto que se repita, pero no siempre tendrá la misma solución puesto que uno puede agravarse más que el otro.

El concepto de solución, según URL (2002), indícalo refiere como la necesidad de entender el inicio y fin del conflicto, buscando una convergencia o acercamiento a los intereses de las partes involucradas.

Refiere que según la naturaleza en el tratamiento de los conflictos se utilizan diversidad de técnicas de abordaje o tratamiento, todas utilizadas de forma voluntaria, que van de la conciliación a la mediación, como algunas técnicas de resolución de conflictos, entre estas se encuentran:

- a. Negociación: relación de interdependencia, donde las partes en conflicto acuerdan negociar sus demandas, con o sin ayuda de un tercero. Dentro de la negociación se deben tener en cuenta: **las alternativas, los intereses, las opciones, la legitimidad, el compromiso, la comunicación y la relación.**
- b. Conciliación: procedimiento donde una tercera persona (conciliadora) trata de dar continuidad a una negociación entre las partes involucradas debido que no han podido armonizar sus intereses. El conciliador se limita a dirigir a las partes a que debatan y encuentren sus propias soluciones.
- c. Mediación: las partes involucradas en el conflicto aceptan la intervención de un tercero para la ayuda en el proceso de consenso que puede derivar en un

acuerdo aceptable para ambas partes, con una implicación mayor que en la conciliación. La mediación se caracteriza por ser: **rápida, confidencial, voluntaria, justa y efectiva.**

También indica que existen otras formas de resolver conflictos sobre todo al momento de ser de cierta forma algo más complicado o la intervención de personas específicas, estos son:

- a. El arbitraje: las partes aceptan participación de un tercero, quien resuelve el pleito mediante una resolución definitiva, como carácter de sentencia y posee efectos jurídicos.
- b. Transacción: Contrato que tiene como objetivo la terminación de un proceso o la prevención de un problema futuro, ejemplo una transacción de compra-venta.
- c. Proceso judicial: un juez se encarga de la resolución de la disputa, siendo un proceso irrevocable y debe cumplirse por ley.

B. Conflicto como Cambio

Si bien tradicionalmente se dice que el conflicto es algo negativo, al mismo tiempo puede significar una oportunidad óptima para el cambio y la transformación social, debido que no existe nada que condene a resolver las diferencias por medio de la violencia. De hecho, existen métodos alternativos que mencionan diversidad de tipos de conflictos que pueden encontrarse salidas de forma no violenta y de mutua satisfacción para los involucrados. (ODHAG, 2013).

Analizando que esto último es lo que se busca al momento de trabajar con la educación para la paz, por ello es necesario este trabajo a partir de edades de preprimaria (4-6 años), no solo para el conocimiento de cómo resolver conflictos de forma pacífica sino también para el reconocimiento de sus valores, derechos y

responsabilidades que cada uno como ser humano posee. Por lo que se ve necesaria la mediación pedagógica del manual Transformación de Conflictos en la Escuela, la Familia y la Comunidad que la ODHAG trabaja a través de un diplomado a distancia Docencia para la Paz y Respeto a los Derechos de la Niñez y Adolescencia, con facilitadores en la educación, trabajándolo con actividades de profundidad personal y además de ello actividades según las edades que trabajen.

3. Objetivos de la Propuesta

General:

- a. Proporcionar materiales a facilitadores de la educación para la iniciación de la formación en la cultura de paz a niños en las edades de 4 a 6 años, con esto se desea cubrir una de las necesidades primordiales que adolecen al país como lo es la violencia.

Específicos:

- a. Modificar módulo de trabajo “transformación de conflictos” y materiales que acompañen el proceso de educación para la paz en niños de edades de 4 a 6 años.
- b. Crear manual anexo al módulo, donde se brinden actividades para el trabajo con padres y promotores respecto a la transformación de conflictos.
- c. Continuar la formación en la cultura de paz de promotores de la educación.

4. Descripción de la propuesta

La adaptación del módulo de trabajo “Transformación de conflictos en la Escuela, la Familia y la Comunidad, tiene como fin que los promotores de la educación posean estrategias para iniciar a trabajar el tema desde las edades de 4 a 6 años, con el ajuste de contenidos, propuesta de nuevas actividades según la edad y adecuación de otras. Además de la creación de un manual anexo al módulo,

el cual contiene recomendaciones para el ámbito familiar y escolar, áreas de mayor desenvolvimiento de los infantes.

Sin embargo, los mismos no son para trabajar aislados, recordemos que tanto hogar como escuela deben ser un equipo que esté informado de toda situación que ocurra y afecte al niño, debido que, si bien los conflictos son situaciones de nuestra vida cotidiana, sino se manejan y abordan apropiadamente, podemos llegar a no encontrar ese aprendizaje que se busca y perjudicando a todo aquel que se encuentre alrededor.

Toda actividad sugerida dentro de los módulos no es obligatoria, y pueden ser modificables y perfectibles, no olvidando el fin primordial del módulo de trabajo que es mejorar las relaciones en su entorno, por medio de la transformación de conflictos.

El Módulo de trabajo adaptado consta de 88 páginas, dividido en tres capítulos llamados engranajes, cada uno inicia con un objetivo a lograr con el contenido abordado. Las secciones contienen información teórica y actividades de aplicación dentro de su entorno. Además, propone la reflexión del promotor, para una réplica acertada de cada tema.

Por otro lado, se incluyó el manual anexo con herramientas útiles para la transformación de conflictos, contenido en 26 páginas. Con el fin que los promotores y padres de familia participantes del diplomado a distancia, posean instrumentos eficaces para el abordaje de la resolución de conflictos en el entorno cercano de los niños de 4 a 6 años.

5. Metodología

Para el trabajo de la propuesta se empleó una metodología descriptiva, como lo menciona Baptista, Hernández y Fernández (2010), dicha metodología es un estudio que describe, analiza y valora un fenómeno que se analiza.

Los mismos autores refieren que con ello se busca especificar propiedades tanto de comunidades, personas o de cualquier tipo de fenómenos que se expongan en un análisis concreto.

La metodología empleada en el proceso se encuentra dividida por fases que delimitan el trabajo, para lograr una significatividad en el mismo. Estas fases son:

Fase I. Diagnóstico

Fase que permitió conocer la institución en la cual se desarrolló el trabajo y se planteó una propuesta en beneficio de la primera infancia, todo ello con base a los datos recolectados con entrevistas, reuniones con los directivos y realización de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).

Fase II. Planificación de la propuesta

Para dicha planificación fue necesaria la realización de investigaciones bibliográficas que sustentarán el por qué y para qué de la propuesta a sugerir dentro de la Institución, beneficiando dicha sustentación también por el diagnóstico visualizando las áreas de oportunidad y desventajas a trabajar de forma inmediata.

Fase III. Elaboración de la propuesta

Fase importante y primordial para lograr culminar el producto propuesto a la Institución. En esta, se organizó la información para el logro fructífero de la propuesta. Consistió en mediar el módulo de trabajo elegido del diplomado a distancia, para beneficiar más grupos respecto al tema de resolución de conflictos.

Fase IV. Validación/evaluación de la propuesta

El tipo de validación utilizada fue técnica, donde se necesitó de personas expertas en educación y de la ODHAG para evaluar la viabilidad del producto, dentro de esta etapa se aceptaron diferentes puntos de vista para la mejora de la adaptación y manual anexo para el uso significativo del mismo para la próxima promoción de promotores del diplomado a distancia.

6. Producto

“Adaptación del módulo: Transformación de Conflictos en la Escuela, la Familia y la Comunidad y elaboración de Manual anexo con Herramientas para la Transformación de Conflictos: para la formación de promotores de la educación que atienden a la niñez de 4 a 6 años de la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG)”



Diplomado a distancia



Módulo

**Transformación de los
conflictos en la escuela,
La familia y la
comunidad**

Docencia para la
paz y el respeto a
los derechos de
la niñez y la
adolescencia





ODHAG | OFICINA DE DERECHOS
HUMANOS DEL ARZOBISPADO
DE GUATEMALA

**Oficina de Derechos Humano Arzobispado de Guatemala
-ODHAG-**

6ta. Calle 7-70 Zona 1 Guatemala, Guatemala, C.A.

PBX: (502) 22850456 Ext. 118

Fax: (502) 22328384

Correo electrónico: ddhh@odhag.org.gt

Dirección electrónica: www.odhag.org.gt

Guatemala, noviembre 2016

Coordinador General:	Mons. Oscar Julio Vian Morales
Director Ejecutivo:	Nery Estuardo Rodenas Paredes
Coordinador del Área Cultura de Paz:	Carlos Alarcón Novoa
Responsable de Derechos de la Niñez:	Ninfa Alarcón Alba
Investigación y Redacción:	Área de Cultura de Paz
Mediación Pedagógica:	José Alfredo Pineda Higueros
Diagramación:	Nelia Alejandra España Lucas
Portada:	Fernando José Orozco Ramírez

ÍNDICE

Introducción al módulo

Bienvenida	5
-------------------	---

Engranaje uno

Transformación pacífica de conflictos, un reto frente a la violencia	6
Objetivo	6
La raíz de la violencia	11
El camino de la no-violencia	14
La comunicación como punto de partida	16
Los conflictos, una situación diaria en nuestra vida	21
Aprender haciendo	24
Qué es la prevención y provención de conflictos	24
Comprender el conflicto	25
Aprender haciendo	27
Transformación de conflictos	28
Aprender haciendo	31

Engranaje dos

Formas alternativas de solución de conflictos	33
Objetivo	33
La negociación	35
La conciliación	41
La mediación	48

Aprender haciendo	54
Aprender haciendo	55

Engranaje tres

Transformación de conflictos en la escuela, la familia y la comunidad	57
El ámbito educativo	61
Aprender haciendo	68
Aprender haciendo	69
Aprender haciendo	70
El ámbito familiar	71
Aprender haciendo	80
Ámbito cultural	82
Consideraciones finales	86
Aprender haciendo	87
Referencias Bibliográficas	88



Bienvenidos al módulo

Transformación de conflictos en la escuela, la familia y la comunidad

Bienvenidos al módulo de nuestro diplomado a distancia en el cual compartimos algunas ideas generales de transformación de conflictos en la escuela, la familia y la comunidad, las cuales pueden ser aplicadas en situaciones límites donde niños, niñas, jóvenes y adultos se vean involucrados.

Tocado el tema en conflictos en el anterior módulo, ¿recuerda? Ahora, el objetivo principal es contribuir al fortalecimiento personal e institucional que permita la construcción de procesos educativos para la transformación alternativa de conflictos en los ambientes familiar, escolar y comunitario, y para la construcción de una cultura de paz.

Se abordará en un inicio conceptos teóricos cómo transformar pacíficamente los conflictos que de forma cotidiana se encuentran en nuestra vida; para luego dar un vistazo a la mediación de éstos, sobre todo en el ámbito educativo (centro de nuestro quehacer diario); finalizando con reflexión sobre los tipos de conflictos, sus posibles soluciones y el papel del facilitador.

Dentro del mismo se encontrarán actividades de reflexión hacia nosotros como facilitadores de la educación, para poder trabajar más a fondo con los infantes, debido que es propicio para el trabajo de este tema el poder interiorizarnos y analizar nuestra forma de ser y como resolver conflictos para poder orientar de la mejor forma a la infancia a partir de los años de 4 a 6 años.

Además, se sugiere una serie de ejercicios prácticos, los cuales no deben entenderse como obligación, sino como una forma de afianzar el conocimiento de lo leído, que puede ser ampliado y adaptado a cada una situación y comunidad específica.



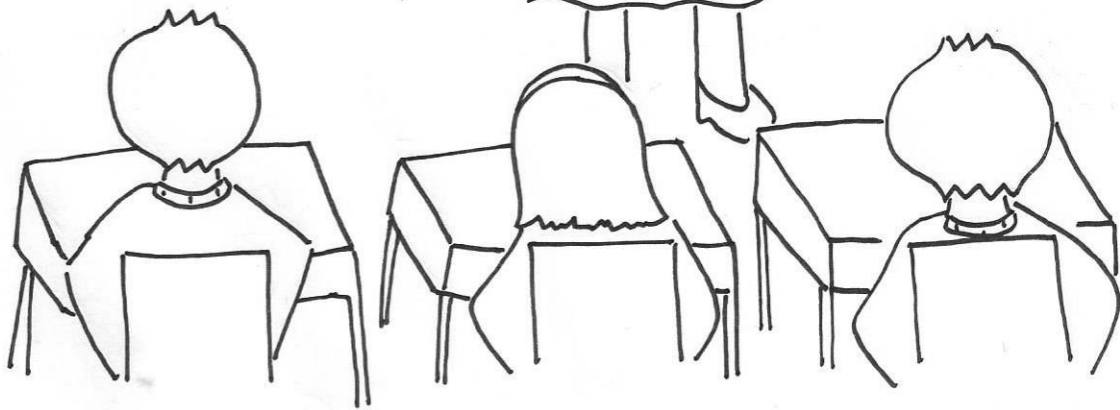
ENGRANAJE **UNO**



Transformación pacífica de conflictos: un reto frente a la Violencia

Objetivo:

- 1.** Facilitar concepciones básicas y herramientas sobre la naturaleza de los conflictos y la comunicación para la puesta en práctica del diálogo y la no violencia en la transformación de los conflictos.





¿Y TÚ?

¿Cuántas veces has actuado de forma incorrecta para “resolver” un conflicto?



Transformación pacífica de conflictos: Un reto frente a la Violencia

Situaciones tan contradictorias como las que describe la ilustración anterior suceden a diario en todo ámbito de la sociedad, (centros educativos, familia, iglesia, amigos, entre otros). Es por ello que se hace necesario transformar nuestra realidad en una **cultura de paz** y esto se puede lograr a través de la **educación para la paz**.

Ya se ha visto por completo todo el proceso que se propone para iniciar y desarrollar este tipo de educación. Dentro de este proceso, se encuentra: **la transformación pacífica de conflictos**. Para poder lograrlo, se verá primero cómo son usualmente las reacciones ante el conflicto.

El conflicto y la violencia están por todos lados y no se puede evitar ser afectados. Toda persona ha sido víctima de violencia en algún momento de su vida, pero también cada uno ha actuado en algún momento de forma violenta. Guatemala tiene abundancia de violencia y conflictos, los cuales han afectado a personas, familias y comunidades.

Es lógico que los problemas que surgen de los conflictos bélicos y de la injusticia social afecten también a las comunidades, iglesias, e instituciones donde se vive y trabaja. No se pueden separar los problemas familiares de los demás: el agravamiento de estos problemas tiene relación con la violencia institucionalizada en la sociedad, como el machismo, el militarismo, el racismo y el clasismo.

Así como los valores que también son innatos a la comunidad en la que se vive, debido que cada una vive de una forma distinta, y es por ello que muchas veces no solo por la violencia se puede entrar en conflictos, sino también por situaciones que se creen buenas dentro del círculo en el que se encuentra y en otro no lo es. En este podríamos mencionar aquel viejo dicho “al lugar que fueres haz lo que vieres”, sin embargo, esto

Una cultura de paz se basa en valores, actitudes, comportamientos y estilos de vida que refuerzan la no violencia y el respeto de los derechos y libertades fundamentales de cada persona.

En muchos centros educativos aún se practican “castigos disciplinarios, como el ejercicio físico bajo el sol, la agresión física al “indisciplinado”, etc. Hay una frase que ejemplifica esto. “El fuego se combate con fuego”. ¿Qué otra frase ejemplifica esta situación?

En la cultura de violencia se enseña no que la violencia no es mala, sino que hay que conseguir el poder para ejercerla. ¿Qué opina usted?



también en un momento hace entrar en conflicto con nosotros mismos, demostrando así que los conflictos son parte inherente de nuestra vida.

También se percibe de distintas formas que la violencia aumenta día con día. Educadores, alumnos, madres y padres son con frecuencia víctimas de agresión y asaltos, pero, lamentablemente, muchas veces son cada una de estas personas agresores y generadores de violencia en la comunidad.

Y si bien las instituciones educativas pueden y deben favorecer un ambiente positivo para detener el avance de la violencia, pocas veces encuentran métodos eficaces para solucionarla. Siendo la respuesta inmediata, el regaño, la suspensión, los gritos u otros medios ocultos de castigo.

Antes de entrar al análisis de la violencia del niño o por qué él responde de esa forma te pido que analices: ¿Qué tan violento eres? ¿Cuál es la forma más fácil de resolver un “problema” en el círculo que te desenvuelves? ¿Por qué respondes de esa forma?

Por lo tanto, si nosotros respondemos a la violencia del infante con métodos que son en sí mismo violentos, estamos confirmando que la violencia es un método aceptable, e incluso el mejor, para resolver los problemas cotidianos que se presentan en el aula y en la vida en general. Esta violencia niega la humanidad del infante, no contribuye a salir de los patrones negativos de conducta, pues simplemente se le indica que los adultos son quienes tienen el poder.

Se debe recordar que la niñez, sobre todo entre las edades de 4 a 6 años, aprenden más **con nuestro ejemplo** que con nuestras charlas y castigos. La enseñanza del comportamiento moral no es tanto un asunto de qué decimos, sino más bien de cómo actuamos. Lo que decimos tiene importancia en la medida en que coincida con nuestras actuaciones, recordando otro viejo refrán “hechos no palabras”. Ya se ha hablado del

En otras palabras: la llamada “cultura de la violencia” está presente en la sociedad guatemalteca.

Cada día se ven más niños actuar de forma violenta, pero todo ello es aprendido con el ejemplo que sucede dentro de los círculos en los que ellos se encuentran desenvolviéndose.

No se trata, de crear un ambiente saturado de paternalismo, de dar todo servido, sino de estimular la visión de los niños, niñas y jóvenes hacia el tratamiento y resolución no violenta de los conflictos que se le presenten en cualquier ámbito.



reto que la violencia nos plantea y es por ello se debe conocerse su origen.

La raíz de la Violencia

Eliminar o “resolver” una crisis inmediata es como cortar la mala hierba sin arrancar la raíz. **Y la raíz de la violencia se encuentra a menudo en lo más profundo de nuestra cultura, debido que esta misma nos ha formado y enseñado como se debe uno comportar.** Por ejemplo, en el énfasis que se le da al concepto ganador/perdedor en la identificación que hacemos entre varón y la violencia; en fomentar la competencia en la educación, en las críticas negativas que escuchamos mil veces al día en el aula, los corredores y los patios de cualquier escuela (o centro de educación); en el regaño, castigo físico como método de enseñanza, etc.

La niñez tiene la característica de ser abierta, espontánea, cooperativa y tener alta autoestima, no cuando se les dice que lo hagan, sino cuando son parte integral de una comunidad en la que prevalecen entre cualidades. Es en esta atmósfera donde descubren los mejores caminos para relacionarse entre sí y consigo mismos. Por lo tanto, se pierde el tiempo si se habla que la violencia es mala o equivocada; **primero, se debe crear un ambiente positivo en el cual la violencia esté totalmente fuera de lugar y en el que nuestras acciones se conviertan en ejemplos constructivos.** Recordando así que se debe partir desde nosotros para poder apoyar al resto de nuestro contexto.

Crear un ambiente amistoso y cálido no significa que vayamos a crear una atmósfera sobreprotegida que incapacite la confrontación con el mundo real. Cuando se le da importancia a los valores y se estimula la participación, los infantes se tornan mucho más capaces de enfrentar, de manera creativa y conciliadora, cualquier situación que surja dentro y fuera del aula.

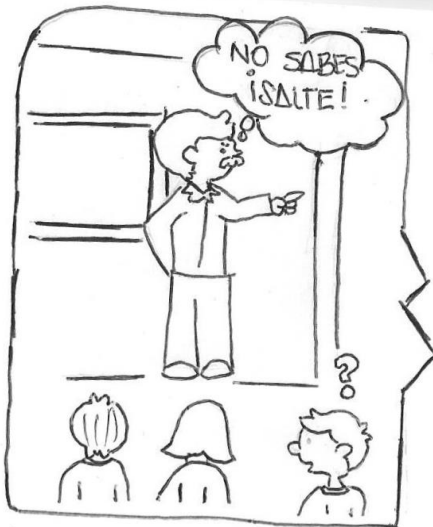
Valores como el respeto, amor, tolerancia deben ser mostrados de cómo llevarlos a la práctica desde edades tempranas. - Si bien se cree que no lo están aprendiendo es todo lo contrario, recordando que no es brindarles el concepto sino enseñarles con el **ejemplo** y de ahí la importancia de nombrar las cosas como son desde los más pequeños.



Debemos aprender a ver los conflictos positivamente, muchas veces maduramos mejor como resultado de conflictos, especialmente cuando aprendemos a manejarlos de manera constructiva.

Se insiste mucho en afirmar que los conflictos son necesarios (e inevitables), y que NO son necesariamente malos. El reto está en evitar la violencia como única opción y/o consecuencia de los mismos. Además, se agrega el no querer darse cuenta de lo partícipes que hemos sido en la generación de la violencia. Y para ello veamos un poco de humor realista:

Sinceros con Él...



Lo hemos animado...



A que sea responsable...

Y lo hemos orientado...



A que sea independiente...





A reflexión: ¿Qué opinas del comic? ¿Y de la última expresión? ¿Cuántas veces y cuándo has usado tú esas palabras? ¿En edades tempranas qué tanto marcarán estas palabras a los niños y qué podemos esperar de esos niños?

Quizá sea duro hacernos estas preguntas y cuando hemos asumido el papel de estos padres, y puede que no solo con nuestros hijos, sino con cualquier persona con la que tengamos relación. Sin embargo, es bueno “saber dónde estamos parados” pero más importante “hacia dónde vamos”.

Entonces, sé que te preguntas cual es la respuesta, y pues primero lo primero...

EL CAMINO DE LA NO-VIOLENCIA

Cómo se vio en el Módulo 3, la no violencia es genuinamente representada y propuesta por uno de los grandes de la historia: Gandhi. Por ello se aborda la no violencia a partir de algunas reflexiones suyas, en su libro <<**Todos los hombres somos hermanos**>>:

De igual manera, la intención no es únicamente autocriticarnos, sino analizar nuestra vida diaria como sociedad y empezar a pensar y crear propuestas de “transformación”. ¿Qué opina usted?



<<La no-violencia es la fuerza más grande que la humanidad tiene a su disposición. Es más poderosa que el arma más destructiva inventada por el hombre. La destrucción no corresponde ni mucho menos a la ley de los hombres.

Hay que distinguir entre el hombre y sus actos. Puede muy bien pensarse que una oposición y en un ataque a un sistema. Pero querer atacar directamente al autor de ese sistema equivale a querer emprender un ataque contra uno mismo: ¿no nos ha hecho Dios idénticos?, ¿no somos todos hijos de un mismo y único Creador?, ¿Por qué no nos vamos a atrever a afirmar que los poderes divinos que hay entre nosotros son infinitos? Violentar a un solo ser humano es profanar esos poderes divinos y perjudicar, no sólo a ese adversario, sino a toda la humanidad a través de él.

La no-violencia es un principio universal que debe triunfar incluso en la adversidad. Su eficacia puede medirse precisamente cuando hay que enfrentarse con un ambiente hostil. Nuestra no-violencia no conduciría a nada si su éxito tuviera que depender de la buena voluntad de las autoridades que nos gobiernan.

Les he dejado decir a algunos amigos que la verdad y la no-violencia estaban fuera de lugar en la política y en los demás asuntos temporales. No es esa mi opinión. Yo no empleo esos medios para asegurar mi salvación personal. Procuro servirme de ellos en todas las ocasiones de mi vida diaria.

No se puede ser no-violento de verdad y permanecer pasivo ante las injusticias sociales>>.

<<La no violencia es un instrumento al alcance de todos: niños, jóvenes o adultos, con tal de que crean efectivamente en el Dios del Amor y saquen de esa fe un amor igual para todos. Si se acepta la no-violencia como ley de vida, afectará a todo el ser y no sólo a unos cuantos actos aislados.

Si queremos llegar a ser no-violentos, hemos de desear no tener en la tierra nada más que lo que tienen los más pequeños del mundo. Adoptar el principio de la no-violencia obliga a separarse de toda forma de explotación>>.



La no-violencia es el medio ideal para educar para la paz, el punto de partida para resolver los conflictos que afrontamos a diario, es un alto a la violencia, es el inicio de una cultura de paz.

Qué mejor respuesta que las palabras mismas de Gandhi. El primer paso que podemos dar para construir una cultura de paz es evitar la violencia. Ahora nos podríamos preguntar cómo logramos ser no violentos.

La comunicación como punto de partida

Una buena comunicación, es decir, (de doble vía), es el inicio de la no violencia, de la transformación pacífica de conflictos y de la educación para la paz.

¿Cuál es el punto de partida de la comunicación?

Desde el momento de la concepción, los infantes inician el conocimiento de su entorno. Escucha sonidos, siente el calor, percibe el rechazo o aceptación, se mueve, pero también inicia su percepción de los **aspectos emocionales**: de la tranquilidad o ansiedad de los padres, del amor o desinterés. Entra en contacto pleno con el mundo y desde ese preciso momento se inician sus relaciones de comunicación. No requiere pronunciar palabra alguna. Sus sentidos le relacionan plenamente.

En los primeros años no sólo se desarrolla la capacidad de comprensión y expresión verbal, sino que inicial un acelerado reconocimiento de imágenes visuales y auditivas (gestos, rostros, sonidos, movimientos del cuerpo, lugares, estados de ánimo...) y sus significados y valoraciones sociales. Es decir, su percepción no se reduce a las palabras. La palabra es apenas uno de los medios que le ayudan a relacionarse con el entorno. **Y recordemos que nuestros gestos dicen mucho más que lo que decimos, además que expresan mucho más y lo que en realidad se siente. El niño y niña aprende a vivir mediante su cuerpo, lo conoce, lo explora y se relaciona con el ambiente mediante la comunicación corporal.**

Ha escuchado la expresión "la violencia genera más violencia". Pues en nuestro país no es difícil encontrar ejemplos de ello. ¿Cuáles ha vivido?

Brinda 5 ideas de cómo lograr ser no violentos.

La comunicación no se da únicamente a través del lenguaje verbal, también hay expresiones corporales, simbólicas, visuales, de proximidad, entre otros. Somos seres comunicativos, siempre estamos comunicando algo. Y recuerda que una cara vale más que mil palabras.



La comunicación es tan innata en el ser humano, como sus mismos derechos

¿De qué forma se maneja generalmente ésta socialmente?

La comunicación es el medio por el cual nos apropiamos del mundo, de las situaciones históricas dentro de las que nacemos; cultura, relaciones valores y principios, derechos y responsabilidades, temores, etc.

Vía para convertirnos en **seres socialmente reconocidos**; por la que logramos expresarnos como personas, como seres humanos; con la que obtenemos reconocimiento y la reafirmación de nuestra **identidad**, confirmando nuestra **pertenencia a un grupo**.

El proceso de socialización nos prepara para poder entrar en un mundo ya existente donde se encuentran formas ya determinadas de ver la vida, actividades laborales ya definidas, tendencias políticas, una organización social y económica, formas de comunicación, significados y valoraciones sociales, roles para mujeres, hombres y niños, entre otras.

Sin embargo, esta comunicación, socialmente se encuentra centrada en los adultos, pues somos “los que sabemos cómo comunicarnos” y es por ello que los niños simplemente imitan. Ellos aprenden lo que se les dice, lo que se les manda y que lo que observa. Se les ve tradicionalmente sin la madurez necesaria para plantear sus sentimientos e ideas; sin ser poseedores de la verdad, sobreentendiéndose que los niños siempre se equivocan.

Planteando la sociedad el uso de la imposición y la fuerza para “ayudar” al infante a combatir sus instintos y lograr el adecuado aprendizaje de lo que socialmente debe ser y hacer, dejando de lado el desarrollo social que el infante lleva y la madurez del mismo, considerando que todos crecen a un nivel distinto, y se olvidan etapas primordiales dentro de las edades, como lo son: el apego sobre todo con el cuidador primario, y el

Un ejemplo al respecto: toda tradición y lo que conocemos ahora es debido a que nos podemos comunicar y a que somos seres sociales, donde de generación en generación hemos logrado comunicarnos y con ello poder subsistir.

¿Será esto realmente aprendizaje? ¿es simplemente transmisión de patrones de comportamiento?, ¿Cuál considera que es la diferencia?



egocentrismo, momento donde el infante considera ser el único dentro de su mundo olvidando a todos aquellos que puedan ser iguales a él. Y así poco a poco, llegar al poder compartir y más adelante el poder convivir sanamente con los demás. Propiciando la comunicación con los infantes dejando de lado que ellos son seres que nada más deben seguir todo aquello que nosotros adultos les decimos u orientamos a hacer.

Según Ivania Ayales: “el problema más profundo de la comunicación vertical y autoritaria no es sólo que se impone la palabra, sino con ella una manera de concebir la realidad, de resolver los problemas; una relación con la naturaleza y entre mujeres y hombres marcada por la exclusión y el dominio; un estilo de vida, una visión del mundo”.

Siempre detrás del uso de la palabra existe una situación de poder. Sobre todo, en nuestras sociedades el poder se determina por clase social, género, nivel académico, grupo étnico, entre otros.

Dentro de la comunicación, resalta la importancia de “las palabras”. Nuestro futuro y nuestro mundo pueden cambiar a través de ellas.

Para muestra, un botón:

**PALABRAS QUE NO SE OLVIDAN**

“¿Eres tonto? ¿No te das cuenta? ¿Acaso no puedes hacer nada bien? ¡Que bruto! Unos padres dicen a su hijo pequeño por el simple hecho que el niño se había alejado unos metros de ellos. Y las dijeron a un volumen, que todos los que estaban a su alrededor se volvieron a mirarlo. El niño avergonzado y asustado, regresó cabizbajo y con los ojos llorosos al lado de sus padres.

Quizá fue un incidente sin importancia, pero incidentes como éste a veces se recuerdan toda la vida. A pesar que esas palabras signifiquen poco para quienes las pronuncian, son de alto impacto para quien las recibe.

Muy al contrario, cuando un día de entrega de notas llegan unos padres a recibir las notas de su pequeña, al verlas ellos muy contentos de que a su pequeña le había ido muy bien. Ellos al llegar a casa al ver a su niña lo primero que le dijeron fue “sabemos que serás alguien exitosa, muy bien hecho”. Una frase que cambió su vida por siempre.

Luego de los años llegó a ser la mejor cirujana de su comunidad.”

<< ¿Eres tonto? ¿No te das cuenta? ¿Acaso no puedes hacer nada bien? ¡Que bruto!>> vrs <<Sabemos que serás alguien exitosa>>

Son unas cuantas palabras, pero pueden cambiar una vida.

Resumen y adaptación de <<Palabras que no se olvidan>> de Bob Greene

Ahora imagínese la misma situación con la caricatura que vimos anteriormente. ¿Cuáles serían allí las palabras de aliento? ¿Por qué las personas utilizan las palabras que utilizaron en el comic? ¿se piensan que son de aliento?

Algo que se ve fácilmente es la forma tan autoritaria de comunicarse hoy en día. ¡Haz esto!, ¡No lo hagas!, ¡Cállense!, ¡Fuera!, entre otras. Influyendo esto directamente en la niñez.

Los procesos de comunicación tienen sus particularidades y expresan las características de las relaciones entre personas adultas, niños, niñas y jóvenes. Luis Guerrero Plantea dos postulados sobre los que descansa el proyecto familiar y que definen las relaciones de comunicación entre la niñez y adultos:

1) La autoridad como fuente de poder y de verdad

“Si mi hijo quiere tener éxito en la vida tiene que hacer lo que yo le digo” y para ello deberá aprender que:

El planteamiento privilegia la razón sobre el sentimiento, anulando la posibilidad de comprender lo que niñas, niños y jóvenes sienten y piensan como algo válido.



- La autoridad nunca se equivoca, niñas y niños sí.
- La autoridad tiene la razón porque tiene el poder.
- La autoridad sabe lo que es bueno, niñas y niños no.
- La autoridad es la que enseña, niñas y niños no.”

A pensar:

¿Qué buscas cómo docente en tus niños?

Y entonces... **¿Cuántas veces queremos el poder y no nos lleva a nada positivo y simplemente nos lleva a violencia?**

2) La obediencia como condición de logro

“El reconocimiento de la autoridad también debe implicar su obediencia. Por lo tanto, la niñez debe aprender a:

- Obedecer, aunque no estén de acuerdo con lo que les dicen.
- Repetir la respuesta correcta, es decir, la verdad oficial.
- Sentir que serán apreciados y apreciadas si lo hacen, y rechazados si no lo hacen.
- No averiguar si existen otras respuestas posibles.
- Identificar su voluntad con la de sus padres.
- No interpretar que está sometido a una voluntad ajena.

De esto nacen muchos roles calificativos como un niño o una niña obediente es bonito porque no molesta, no habla, no ve televisión. Ahora bien, un niño malo es quien hace todo lo contrario.

¿Qué calificativos has usado en tu área de trabajo?

Entonces... **El solo obedecer y no proponer ¿En que afecta a nuestra niñez? ¿Qué niños estamos esperando en nuestra sociedad?**

Pertenecer a esas edades, es indignante socialmente. Es callarse y atender, ponerse límites a la participación y a la opinión, es quedarse con todo adentro, ocultar lo que uno es y lo que desearía ser y adoptar esa visión del mundo que se les inculca. **Ser únicamente receptor y no emisor reconocido y respetado.** Nuestro mundo adulto irrumpe su mundo en formación y le imprime su sello. Pero como los adultos ven normal dicha situación pues con esas mismas ideas fueron con las que ellos fueron criados.

Quizá esta relación sea una de las principales causas de conflictos en el seno familiar, escolar y en todas las actividades de nuestra vida. Si los miedos son creados y se



comunican a las personas a partir de la cultura, nosotros mismos debemos ser capaces de cambiar dicha situación.

Ya que se logró resolver la comunicación en la sociedad, nos quedaría otro factor muy importante: ¡no negar a los conflictos!

Los conflictos: una situación diaria en nuestra vida

¿Por qué NO negarlos?

Por naturaleza, todos somos iguales en derechos y obligaciones, pero no idénticos, ni con las mismas condiciones. Tenemos distintas formas de pensar, sentir y actuar, tenemos diferentes escalas de valores, todo desde la posición que tenemos en nuestra comunidad o el papel que desempeñamos en un grupo, asumimos diferentes intereses personales o de grupo. Es por eso que en algunos momentos **es normal que entremos en conflicto con otras personas o grupos.**

Se define conflicto como una oposición de intereses. Esta oposición surge a **cada minuto en el que se decide algo.** Por ello se afirma que el conflicto es propio del ser humano. El conflicto es inherente, es decir, algo que no podemos evadir. Está siempre presente y depende de cada quien si lo abordamos como una oportunidad de crecimiento. **De ahí la importancia de asumirlo y aprender a resolverlo de manera constructiva.**

Sin embargo, con frecuencia se asocian los conflictos con problemas, disgustos, violencia; es decir, lo vemos de manera negativa. Por eso cuando se menciona que hay conflicto, por lo general se busca evitarlo o huir de él. Incluso se tiende a pensar que la paz es una situación sin conflictos, pero se debe tener presente que el conflicto **no se mide por su apariencia externa sino por su contenido y por sus causas profundas.** Como ejemplo de la afirmación anterior, reflexione lo siguiente: ¿Considera que Guatemala vive en paz luego de la firma de los Acuerdos de paz? Sin duda la firma fue un hecho

Recordemos que: la comunicación efectiva (doble vía) es pieza fundamental para la transformación de conflictos y la no generación de violencia.

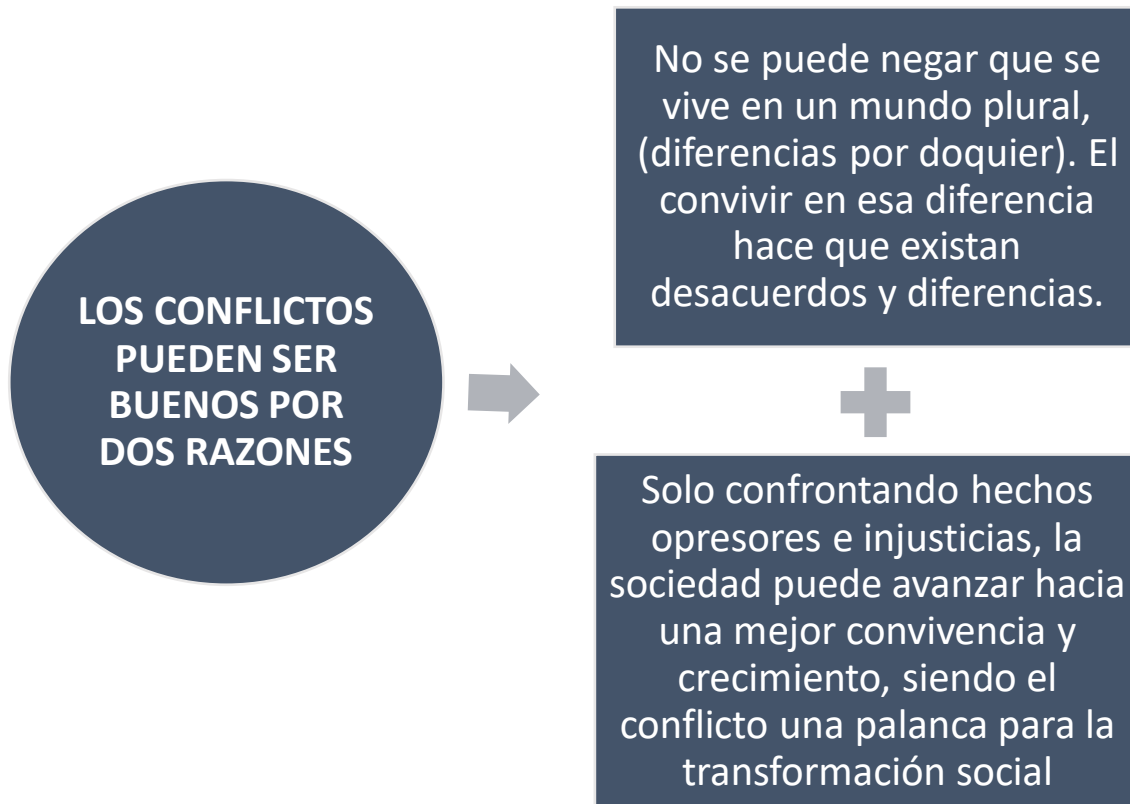


externo muy valioso y significativo, pero aún no están resueltas las causas profundas, como se vimos en el primer módulo.

Es necesario ver el conflicto como algo a transformar en positivo, haciéndonos crecer y tener mejores relaciones con los demás. El uso de la violencia cambia la naturaleza del conflicto agregando otros factores, a veces más perjudiciales que los del conflicto original.

Pese a la negatividad que usualmente genera el enfrentarse a un conflicto, éstos son beneficiosos. Veamos por qué.

Realmente es preocupante cuando NO hay conflictos, porque eso supondría que “no está pasando nada”.
¿Qué opina usted?



A pesar de que los conflictos son “situaciones diarias en la vida” es importante definir algunos conceptos:



Conflicto

- Es toda diferencia o discusión en la que existe una rivalidad de intereses y/o valores en contradicción. Este puede ser latente cuando la diferencia entre intereses o partes no se percibe claramente o no se pone en evidencia a pesar de que está presente.

Transformación de conflictos

- Término orientado al proceso y no solamente a resolver el final de una determinada crisis. En este caso, las acciones están dirigidas a lo profundo del conflicto, como lo estructural, cultural y las relaciones de largo plazo.

La riqueza de aplicar el término <<transformación >> cuando se habla de conflictos es que a nivel descriptivo define los elementos que interviene en el conflicto, explicando que el conflicto afecta y cambia las cosas en direcciones que pueden llegar a ser constructivas o destructivas. A nivel descriptivo, considera una visión más integral de los procesos del conflicto **<<ya que tiene que ver con estructuras sociales más amplias, con el cambio y el movimiento** hacia un espacio social abierto a la cooperación, a las relaciones justas y a los mecanismos no-violentos de tratamiento de conflictos o hacia lo que se podrías entender como relaciones cada vez más pacíficas.>> (Curle, 1990).

La transformación de conflictos ha de desarrollar una acción global para afrontarlos, en la que se incluyen elementos orientadores como:

- a. Tener una perspectiva integradora de la transformación a largo y corto plazo.
- b. Establecer las condiciones para trabajar por alcanzar la paz.

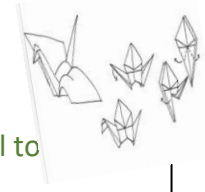


- c. Asumir el desafío de construir una base social para la paz.

APRENDER HACIENDO

Actividades para acercarnos a la realidad

- a. Realice su jerarquización de valores, recordando que el to aquel más valioso e importante para usted.
- b. Plantear a su grupo de alumnos un problema, Ejemplo: elegir el juego de ese día de recreo (plantear opciones y que elijan), que planteen sus opiniones y sus puntos de vista sobre el juego que desean elegir porque al hacerlo surgirá un problema porque se manifestarán diferentes intereses.
- c. Conversar con los niños de qué es un problema para ellos y si en su casa han escuchado algún problema, quien desee compartir que lo haga.
- d. Elaborar una síntesis con las tres actividades realizadas anteriormente.
- e. Compartir la experiencia en el diplomado



Ya que estamos hablando de la “Transformación de conflictos”, veamos...

¿QUÉ ES LA PREVENCIÓN Y PROVENCIÓN DE CONFLICTOS?

Casi siempre hablamos de que es mejor prevenir conflictos, actuar antes de que estos exploten y se manifiesten de una forma violenta, sin embargo, dicha actitud se puede entender como no hacer frente al conflicto, no analizarlo ni ir a sus causas profundas.

Prevención: es el conjunto de decisiones y disposiciones que se toman para evitar un riesgo.

Provención: es tomar acciones, medidas, cuando una cosa se origina de otra. En este caso, una acción tras un conflicto.

De ahí que se habla de la **prevención de los conflictos**, como el proceso de intervención ante la crisis. Llevándonos a descubrir:



1. Una explicación de todo aspecto que interviene en el conflicto, incluyendo no solo a las personas sino las condiciones que influyen en el entorno.
2. Un conocimiento de los cambios estructurales, necesarios para eliminar las causas.
3. Actitud que propicie condiciones que permitan ambientes adecuados de convivencia y de relaciones cooperativas para disminuir el riesgo de nuevos conflictos, resolviendo las contradicciones antes de que éstas lleguen a convertirse en reacciones agresivas y violentas que puedan atentar contra la dignidad de las personas.
4. Comportamiento que practique y desarrolle habilidades y actitudes para enfrentar los conflictos de una manera no violenta y cooperativa.

Siempre se debe decir "hay que prevenir para no lamentar".

Agregaríamos: "siempre y cuando esto no signifique huir del conflicto".

Por lo tanto, a un conflicto se le debe hacer frente y buscar su transformación, iniciando por entender el conflicto.

Comprender el conflicto

Para la transformación del conflicto se debe comprender. Dentro de la estructura del conflicto intervienen tres elementos que es necesario separar al momento de enfrentarlo: **personas, proceso y problema.**

Los tres elementos no surgen de un momento a otro. Todo conflicto hace parte de un camino en marcha. A veces pareciera complicado separar estos tres elementos, pero es necesario hacerlo para ganar claridad y poder abrir alternativas para su pronta resolución.



Personas	Proceso	Problema
<ul style="list-style-type: none">• Implica ver quiénes están involucrados, su papel e influencia.• Tener en cuenta que cada persona tiene sus puntos de vista.• Se debe proteger la dignidad humana.• Importante separar a la persona del problema.	<ul style="list-style-type: none">• Implica la reconstrucción de la historia del conflicto, desde que surgió hasta ese momento.• Se deben escuchar las versiones de los involucrados y a los que afecte.• Identificar cuándo han empeorado las relaciones entre los involucrados y en qué momento se han calmado.• Identificar a las personas que pueden ayudar a solucionar el conflicto.	<ul style="list-style-type: none">• Después de hacer un listado de posibles problemas se debe priorizar y buscar cual es el problema central y la raíz del mismo.

Por eso no pasemos por alto que como **personas** tenemos percepciones o puntos de vista diferentes. Además, ante el conflicto las emociones o sentimientos, como el enojo o la tristeza, surgen y se entremezcla con situaciones que no pertenecen al conflicto. También es importante que no se pierda de vista el poder que las personas involucradas manejan sobre los demás; es decir, no es lo mismo un conflicto entre dos alumnos del mismo grado que un conflicto entre el docente y un alumno. **Sobre todo, porque en este último si se sigue con el pensamiento de superioridad exactamente sabemos quién “ganará”** pues recordemos que es una lucha de poder y el ganar es lo que la mayoría busca y no el llegar a acuerdos, por medio de la transformación de los conflictos.

No debemos de menospreciar ningún conflicto, y mucho menos la edad que tenga la persona que se encuentre involucrada en el mismo, además que todos deben ser escuchados en el **proceso** del conflicto recordemos que cada uno tiene su punto de vista y de porque tiene dicha posición sobre el conflicto. Además de atender si existieron dinámicas destructivas (insultos, acusaciones, rumores, distorsiones,

Uno de los primeros pasos para enfrentar conflictos es calmarse: pues estando enojados será imposible pensar y comunicarse con claridad y de forma efectiva.

Agravando la situación pues podemos decir cosas que lastimen a los demás.



mala comunicación), los participantes y como se originaron las situaciones.

En cuanto al **problema**, se debe tener presente que las necesidades e intereses son la raíz del conflicto. Para ello se debe aprender a reconocer, jerarquizar y explicar. Centrarse en las necesidades, abre el camino a las soluciones. Un ejemplo a esto es un cuento popular en el que una madre le trae de regalo un canasto de naranjas a sus dos hijas. Las hijas comienzan a pelear por las naranjas y la madre para evitar conflictos (**grave error**) decide repartir el canasto a la mitad. Una de las hijas hace un delicioso jugo de naranja botando las cáscaras en un bote, mientras la otra corta las cáscaras para fabricar una artesanía y bota la pulpa en el bote. Si la madre hubiera conocido de antemano las necesidades de sus hijas se hubiera podido dirimir este conflicto de otra manera en la que ambas hermanas hubieran ganado.

APRENDER HACIENDO

Actividades para acercarnos a la realidad

- a. Elija un conflicto presente en su entorno y desarrollo el siguiente esquema.

Personas	Proceso	Problema
Describe las personas involucradas en el conflicto y la influencia o poder que cada quien tiene sobre el conflicto.	Describe qué desencadenó el conflicto y los factores que lo fueron agudizando.	Describe los intereses y necesidades detrás de este conflicto.



Transformaciones de conflictos

Una vez identificados los tres elementos (personas, proceso y problema) presentes en un conflicto, se pueden buscar alternativas para solucionarlos. Una primera alternativa es examinar cómo podemos **ganar-ganar**. Con esto nos referimos a que frente al conflicto debemos tratar de cumplir con nuestro objetivo sin perder de vista una buena relación con las personas. Es decir, siguiendo el ejemplo de las naranjas, aprovechar el canasto y mantener una buena relación entre las hermanas.

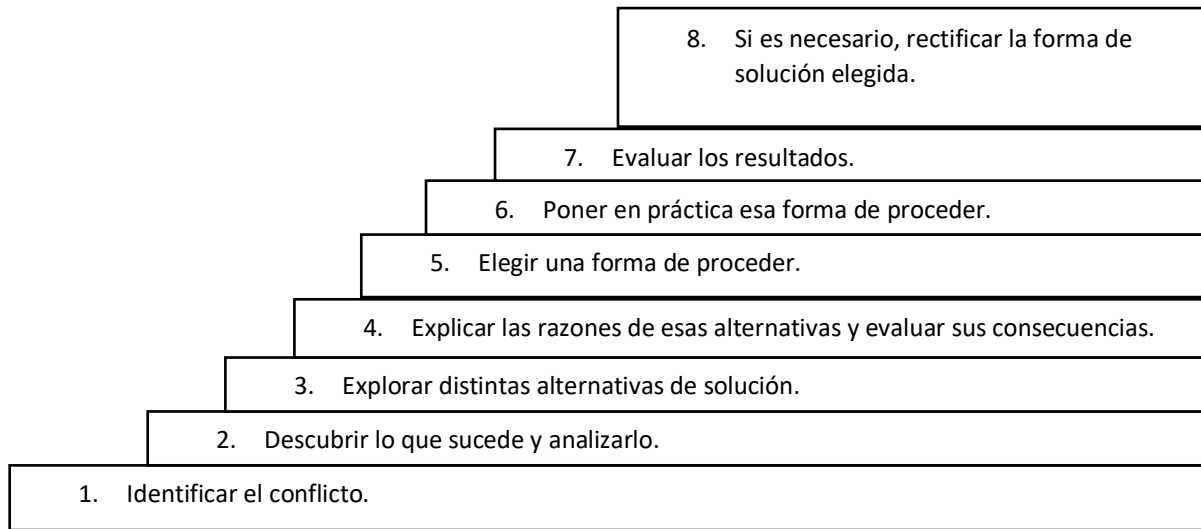
No olvidemos que el conflicto es una dinámica en movimiento y por ello puede ir pasando por la etapa de formación, intensificación, recrudecimiento, alivio, acuerdo, reconciliación y reconstrucción. Pero si no se cumple con los compromisos adquiridos en el acuerdo, es posible que vuelva a recrudecerse.

Los compromisos deben ser cumplidos sea con quien sea el conflicto, sobre todo en edades prematuras donde recordemos que aprenden el ámbito social por medio del ejemplo y de las acciones a realizar, por ello no debemos menospreciar las ideas y puntos de vista de los niños y mucho menos querer engañarlos y siempre querer nosotros como adultos imponernos, aunque no tengamos la razón.

Jean Paul Lederach propone una escalera con pasos para la transformación de los conflictos. Cada escalón se debe vivir o agotar plenamente para pasar al siguiente escalón. De lo contrario nos quedamos en el conflicto. Veamos pues:

Recuerda que no debes olvidar que la comunicación es clave en todo ello. Sobre todo, en edades pequeñas, y no actuar superiormente.

En el aporte educativo el aporte dado es que siempre se debe ver el punto de vista de cada persona involucrada en el conflicto.



Algunos consejos para la transformación de los conflictos son:

Replantear el conflicto

Todas las personas conciben el conflicto desde su punto de vista, desde donde les afecta y lo palpan. Abrirse a otras percepciones del problema aumentará las posibilidades de **solución**. De lo que se trata es de replantear el conflicto, es decir, tratar de verlo en un marco distinto, desde otro ángulo, ampliando el punto de vista personal. De ahí la importancia de una tercera persona que ayude a las personas en conflicto a encontrar soluciones.

¿Cómo podemos hacerlo?

Maneras de replantear:

- 1) Valorar la importancia justa que el problema tiene para las partes.
- 2) Insistir en lo que las partes tienen en común.
- 3) Enfocar el problema en términos de puntos concretos, manejables y sin personalismos ni generalizaciones.
- 4) Buscar ponerse en el lugar del otro.
- 5) Enfocar el conflicto según las posibles soluciones.

Al replantear el conflicto el siguiente paso es...



Generar soluciones innovadoras:

- 1) No estancarse en una solución. La clave está en generar alternativas para responder de manera innovadora al conflicto.
- 2) Proponer cuantas soluciones sean posibles, donde antes de valorarlas se debe establecer aquella que resuelva el problema o comprometerse a aceptarla.
Ayuda una lluvia de ideas o analizar soluciones de casos semejantes.
- 3) Pensar soluciones que puedan satisfacer los intereses de todos.
- 4) Animar a las partes en conflicto a plantear positivamente que desean lograr y que están dispuestos a hacer. (Negociación).

En este tema nadie tiene la receta mágica para desarrollar una transformación real y duradera. Por eso, siempre es bueno tomar en cuenta todos los aportes. Por esto, lo invitamos a leer el siguiente texto.

EDUCAR PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS IMPLICA:

- Aceptar que el conflicto existe y que debe entenderse y tratarse educativamente como un proceso, no como una simple circunstancia o situación.
- Saber diferenciar entre manejo y solución de conflictos. Así como saber que no siempre se pueden solucionar y que debemos afrontarlos de forma no violenta.
- Adquirir una cultura del debate, de la discusión, de la ruptura. Sede aprender a dialogar.
- Enseñar que no todo en la vida es ganar o perder, y fomentar las actitudes que conducen a la cooperación.
- Avanzar en la conciencia de que no debemos permitir nuevas guerras que solamente enfrentan a la sociedad.

Hagamos educación para construir la paz.



Hay conflictos interpersonales y grupales o culturales. Los primeros tienen que ver con dificultades entre personas y los segundos tienen lugar entre distintos grupos o culturas, como los étnicos, los religiosos o los de género. También hay conflictos sociales, políticos y económicos.

Aunque se busque un consenso como punto crucial para la paz, la realidad nos indica la existencia natural del desacuerdo. Se debe educar a través del desacuerdo y el consenso. Esto nos lleva a una importante afirmación: **hablar de transformación de conflictos no significa eliminarlos.**

El conflicto no es lo contrario a la paz; su tratamiento (aceptándolo, entendiéndolo y solucionándolo) es uno de los factores de mayor contribución al establecimiento de la paz.

Urge la verdadera paz

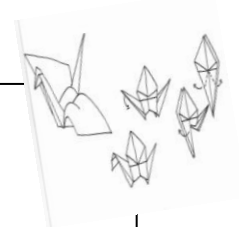
La brecha entre los status sociales genera violencia, luchas, odios, egoísmos que contribuyen a mantener una situación de venganza y antagonismo. Las condiciones inhumanas de la pobreza generan violencia; y la distribución equitativa y justa de la riqueza nacional favorece la paz.

Sobre la paz

Hay gente que interpreta la paz como “ausencia de guerra”. Otra interpretación es el resultado de la convivencia respetuosa entre seres humanos. En realidad, es un compromiso cotidiano, un anhelo común, un deseo, un criterio evangélico...

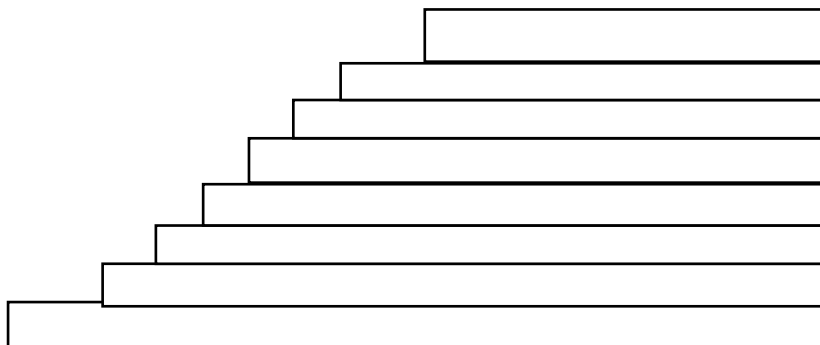
<<Si quieres la paz, lucha por la justicia>> Pablo VI

APRENDER HACIENDO



Actividades para acercarnos a la realidad

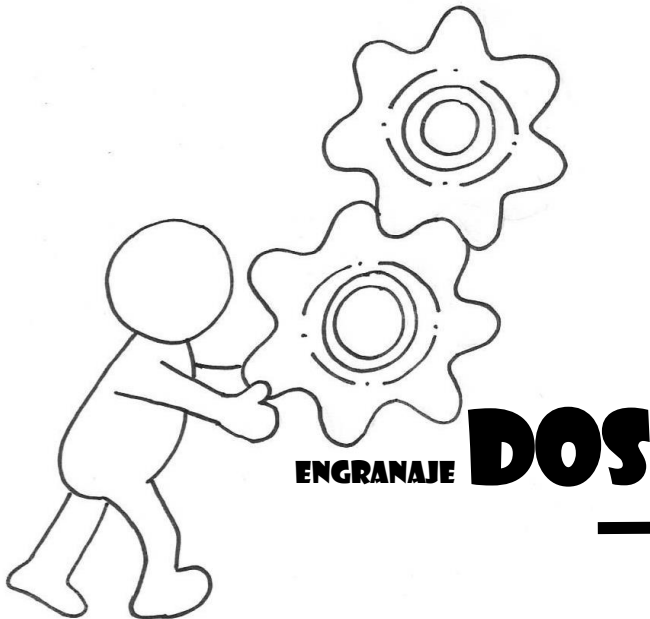
- a. Retome el conflicto de su entorno que presentó en la actividad anterior e intente analizarlo a la luz de los 8 escalones de la propuesta de Jean Paul Lederach.





¡Vamos bien!

Ya hemos formado una buena base para las propuestas de transformación de conflictos. Resumiremos en que antes que nada se necesita una actitud y forma de vida no violenta, para ello necesitamos saber cuál es la raíz de la violencia en cada relación y ámbito de nuestra vida para que, esto genere una buena comunicación, apta al propósito en la construcción de una cultura de paz. Paralelamente nos damos cuenta de que los conflictos no son malos, es más, son necesarios. Por lo mismo, aunque es bueno prevenirlos a veces, no hay que huirles; al contrario, debemos comprenderlos y replantearlos. No olvidando los tres elementos involucrados en cada uno y que siempre se deben analizar hasta lo más profundo. Nunca se debe menospreciar ninguna de las situaciones que surjan ni las personas que estén involucradas, pues son las que nos ayudarán a encontrar la mejor solución beneficiando a todas las partes. Ya con esto estamos preparados para conocer y aplicar las propuestas siguientes.



Formas alternativas de solución de conflictos

Objetivo:

- 1.** Promover el análisis y práctica de los medios alternativos que facilitan la transformación de los conflictos



**UFF LO BUENO QUE MAMÁ Y PAPÁ YA NO GRITARÁN
PARA ENTENDERSE. PARA ESO TIENEN ABOGADOS
QUE “ARREGLAN SUS CONFLICTOS”,
LAMENTABLEMENTE.**



En el engranaje anterior se dice lo necesario que es la búsqueda de formas innovadoras de afrontar y transformar los conflictos. Aunque de manera general, se dijo en resumen que tal búsqueda se basa en la presentación de varias opciones, para la integración positiva de la proyección en beneficio para todos.

Para estimular esta búsqueda de opciones positivas y de beneficio general, en este engranaje se verán...

Formas alternativas de solución de conflictos

Existen 3 grandes formas:

1. La negociación
2. La conciliación
3. La mediación

1) La negociación

¿De qué trata?

Las dos personas o grupos dialogan directamente para solucionar el problema. Es una comunicación en doble vía que permite llegar a acuerdos sin intervención de otra persona. Sucede en personas que comparten algunos intereses, pero también tienen algunos intereses opuestos, por los cuales se negociará.

Para tomar decisiones que incluyen a más de una persona y hacer valer nuestra opinión, o lograr que tomen en cuenta nuestra opinión, **negociamos**. Por ejemplo, en nuestra escuela cuando se decide cómo dividir las tareas para realizar alguna celebración; en la familia, cuando vamos a decidir en qué gastar los ingresos; en nuestra comunidad, cuando se decide cuánto se pondrá para poder arreglar la calle.

La guía para la negociación se basa en el desarrollo de siete ideas. Aplicadas en la resolución de cada conflicto en el cual haya que negociar y servirán para mejorar nuestra apreciación

Si reflexionamos nosotros en todo momento negociamos todos los días en todo ambiente en el que nos manejamos. Por ejemplo, al momento de ir al mercado y regateamos. Pero la negociación va más allá.

A veces se conoce la solución de problemas o de conflictos, pero se olvida o la situación emocional nos impide ver la misma.

Por ello se "sistematiza" una guía de negociación, es decir, se ordenan ciertos pasos que pueden ser muy útiles y si se realizan en todo momento, pero de forma inconsciente.



de los problemas, así como de las negociaciones para su solución. Revisemos cada una de ellas.

a. Las alternativas

Antes de iniciar la negociación, debe de pensarse por qué se hará. Pensando las alternativas que ofrece la negociación. Si se negociará es porque se lograrán mejores cosas que si no se realiza. En esta etapa, se busca la mejor alternativa a la que se podrá llegar en un acuerdo negociado.

Sin embargo, debe siempre estar al tanto en caso de no poder llegar a un acuerdo, debido que teniéndolo presente puede ayudar a saber si el acuerdo negociado es el mejor. Además, siempre pensar en las alternativas que tiene la otra parte. Al reconocer las alternativas, es más fácil negociar con la otra parte. Beneficiando a decidir la mejor opción.

b. Los intereses

Hay que entender que el conflicto se ha originado a que las partes tienen intereses diferentes. El conflicto no surge por las posiciones de las personas, sino entre los **intereses** que cada una tiene.

Se debe tener en cuenta que cada uno apoyará su punto de vista, haciendo difícil el llegar a una negociación y aunque en ese “estira y encoje” se llegue a un acuerdo, una de las partes se sentirá ganadora y la otra perdedora. Pudiendo así deteriorar la relación entre las personas.

Es por ello que en lugar de analizar que propondrá la otra parte, es mejor preguntarse qué le preocupa a esta parte, sus necesidades, inquietudes, deseos, entre otros. Debemos saber que en una negociación siempre podemos encontrar intereses

Algo importante en este sentido es el juego de ajedrez: debido que las mejores movidas son las que se han pensado con anterioridad

Por ejemplo, nos vemos en la situación de atacar a los compañeros de trabajo porque están demandando menos horas de trabajo, mientras que otros desean más paga, pero trabajando las mismas horas.



comunes, los cuales muchas veces al final nos lleven a la resolución del conflicto.

¿Para qué sirve poner atención a los intereses?

- ✓ Ponernos en el lugar de la otra persona, separando el problema que se tiene.
- ✓ Reconocer los obstáculos que impiden el acordar.
- ✓ Crear alternativas como beneficio para todas las partes.

c. Las opciones

Luego de conocer los intereses, se pueden conocer las diferentes opciones o soluciones válidas para las partes. Siendo bueno poner en claro las posibles soluciones a discutir. Muchas veces se piensa en opciones muy radicales y exageradas, lo cual llega a ser un intento fallido. Tomar una posición también nos lleva, en muchas ocasiones a desperdiciar recursos discutiendo.

Veamos otra historia como ejemplo:

Antonio tiene un problema en su salón de clases, el día de ayer debía entregar una tarea, la cual el olvidó, si no entrega esta tarea pierde el curso de comunicación y perdería la oportunidad de salir de viaje a final de año. Entre las opciones podrían encontrarse, que el profesor se la acepte con menos puntos, que no se la reciba e incluso que se pronto se involucren sus compañeros también y ellos influyan en la decisión. Y así se podrían buscar varias soluciones.

Que otras opciones se pueden integrar a las ya planteadas. En grupo comparta por cual se decidiría y qué repercusiones podría tener.

Para tener más variedad de opciones, es importante, tanto antes como durante la negociación, separar el momento de aporte de ideas del momento en que se hacen los compromisos. También que se pongan de



acuerdo en qué momento darán ideas encaminadas a solucionar el problema, dejando de lado aún el compromiso que adquirirán al ya tener la opción que beneficie a las partes.

d. La legitimidad

Las partes de un conflicto la mayoría de veces creen que es justo lo que quieren lograr de una negociación. Dicha justicia se relaciona con ejemplos (a manera de justificación) que se usan para convencer a la otra parte. Se acude a ideas como: “lo que es costumbre en la comunidad, el justo medio, el valor de mercado, la ley.”

Y otras partes piensan parecido. Por eso es necesario preguntarnos qué razones tienen las otras partes.

Si las soluciones u opciones no parten de criterios objetivos, razonables, justos y en hechos que se puedan explicar y comprender serán rechazados. Puesto que todo esto nos puede ayudar en la negociación siempre y cuando esté bien fundamentado. Puesto que son las situaciones que pueden convencer a la otra parte para poder negociar.

Esos criterios objetivos pueden depender de muchos factores. Por ejemplo, cuando un grupo de trabajadores negocia un aumento de sueldos, algunos criterios para establecer la cantidad del aumento pueden ser:

- Una comparación con los aumentos que otras empresas han hecho a sus empleados.
- El porcentaje de aumento en el costo de la vida.
- La productividad

El tener criterios objetivos nos recuerda que no debemos ceder ante la presión, sino ante los criterios objetivos razonables

Hay infinidad de escudos para esconder los verdaderos intereses o por falta de voluntad para negociar. Como por ejemplo al momento de existir una discusión en clase en la que no están involucrados todos y se dice la situación “justos pagan por pecadores” o “así debe de ser”, legitimando algo de manera superficial, consiguiendo precisamente lo contrario.



e. El compromiso

Se refiere a lo que se compromete cada parte para la solución y/o transformación del conflicto. Son compromisos factibles y accesibles para las partes involucradas, las cuales están dispuestas a cumplir en su totalidad.

A partir del inicio de la negociación las partes deben ponerse de acuerdo en que habrá una etapa en la que todos aportarán ideas sin compromisos (las opciones). Sin embargo, para no seguir discutiendo sobre los mismos puntos, puede hacerse un borrador de convenio, dejando en blanco las partes en que falta ponerse de acuerdo.

Este borrador se puede manejar en cualquier edad simplemente que cada uno debe ser manejado según las capacidades de las partes.

Al final sólo se trabajará sobre los puntos en blanco. Recordando que, si se buscan compromisos apresurados, puede encontrar promesas pobres.

Hay tres ideas muy importantes:

- Las promesas formuladas deben ser fáciles de comprender.
- Es conveniente dejar al final los compromisos. Pues ya estarán los intereses identificados y habrá muchas opciones sobre la mesa.
- Es necesario establecer tiempos en que se cumplan los compromisos.

f. La comunicación

Idea fundamental al momento de negociar. El simple hecho de sentarse a negociar significa un esfuerzo por comunicarse de forma acertada con las partes involucradas.

La negociación es un proceso lógico, pues se encuentran distintas alternativas para solucionarlo y beneficios mutuos al conflicto.

Se deben conocer los intereses para ver las opciones dando así legitimidad al proceso.

En todo caso es importante recordar las ventajas que tiene separar a **la persona del conflicto**.



Se debe tener en cuenta que al momento de negociar puede pasarnos:

- Estar negociando con quien creemos conocer, pensando que no se tiene nada nuevo que escuchar de esa persona. Creyendo que ya se sabe que piensa, que va a decir y que va a ofrecer, olvidando que cada conflicto es diferente y que los intereses de las personas pueden ser diferentes.
- Encontrarse en medio de un conflicto que cada vez se vuelve más y más intenso. Siendo cada vez más difícil la comunicación.
- Llegar a descubrir que durante toda la negociación han existido malos entendidos.

Una buena idea para propiciar la comunicación entre las partes involucradas y que sientan que están siendo parte de la situación para poderla resolver es llevar ideas en un "borrador" pero no plantearlas como propuesta desde el inicio.

Por eso es importante tener presente algunas ideas respecto a la comunicación:

1. No puede haber comunicación si queremos imponer nuestras ideas.

Se pueden tener las mejores ideas, tomando en cuenta ambas partes. Pero es fundamental recordar que a los demás les gusta ser tomados en cuenta en las decisiones. Escuchando a la otra parte puede ayudar a comprender mejor.

2. Trate de poner sus ideas e intereses con mucha claridad.

Si usted no se entiende, más difícil será que lo entiendan.

3. Preocuparse por mantener una comunicación fluida.

Escuchar con atención y demostrar que escucha. Debe estar pendiente de no verse indiferente. Para ello hágale un resumen y repita lo que la otra parte ha dicho con sus propias palabras.

g. La relación

La mayoría de veces la negociación es con personas e instituciones con las cuales hemos tenido, tenemos y tendremos relaciones.



La negociación en la que las partes atacan el problema y no a las personas, parten de los intereses de ambas y se formulan soluciones de mutuo beneficio, ayudan a mantener y mejorar las relaciones.

Se debe recordar, que una negociación de ataques mutuos, de “estira y encoge”, puede deteriorar una relación humana, incluso romperla o acrecentar el conflicto. La negociación siempre ha estado permitida. Es necesario usarla y fomentarla.

Puede que la negociación no sea del todo útil en edades preescolares, sin embargo, se puede ver a pequeños realizándolas, pero no con todos los pasos que se ven acá sino más bien de un modo ganar-perder, haciendo que la misma pierda el sentido completo porque lo que se busca es ganar-ganar. Pero, las siguientes pueden ser mucho más útiles.

La segunda forma alternativa en la resolución y transformación de conflictos, es...

2) La conciliación

Si bien la negociación se basa en la capacidad y voluntad de las partes para solucionar el conflicto, puede ser que algunas veces deseen o necesiten de la participación de otra persona para solucionar sus conflictos.

Este tipo de solución puede ser la más utilizada en edades de 4 a 6 años, debido que muchas veces es más difícil que lleguen a una negociación puesto que se les dificulta el discernir y ponerse en el lugar del otro y piensan solo en sus intereses, por ello se necesita de un tercero quien los oriente y los lleve a la resolución del conflicto.

¿De qué se trata?

Si bien todas estas reglas o normas pueden ser útiles para negociar. Se debe recordar que la mejor manera de negociar es practicando. Y recordemos que tenemos todos los días para practicarlo.



La conciliación es una forma de resolver los conflictos que surgen entre las partes, pero apoyadas por una tercera persona, al que se le llama **conciliador** y ayuda a negociar y resolver el problema que generó el conflicto.

Esa persona que interviene puede cumplir varios papeles:

- Colaborar con las partes en la negociación para llegar a un acuerdo, pero sin proponer soluciones. Es un escucha y plantea los inconvenientes de no solucionar el conflicto y guía a que las partes lo resuelvan.
- Ir más allá, diseñando y ofreciendo propuestas de solución al conflicto. Puede proponer soluciones.

Gran parte de la carga en la solución, recae en el conciliador. Si este fuera nuestro papel, probablemente nos preguntaríamos...

¿Cómo llevar adelante una conciliación?

Ser buen conciliador implica ser capaz de actuar efectivamente como una “tercera” persona y no como alguien que es parte o toma parte en el conflicto.

Esta sección ofrece algunas pautas para desempeñarnos en los procesos de conciliación como personas capaces de facilitar estos procesos:

1) Preparar la conciliación

- Revisar toda la información que se tenga disponible sobre el caso (materiales o documentos, que el caso sea conocido por otras personas o que exista material periodístico).
- Aplique las siete ideas de la negociación para preparar el caso. Preocúpese por identificar los intereses de las

Un proceso de resolución de conflictos inicia con una negociación, sin embargo, de no ponerse las partes de acuerdo, se necesita de una tercera persona que “concilie” a las partes para ir hacia un mismo objetivo.

Sin embargo, recordemos que en edades de 4 a 6 años aún la madurez psicosocial no se encuentra del todo trabajada y acaba de pasar el egocentrismo por lo que una negociación es mucho más difícil, necesitando así un conciliador.



partes, los intereses comunes, generar opciones de salida del problema, buscar criterios objetivos de solución que pueda proponer a las partes, etc.

- El lugar donde se realizan las reuniones debe ser privado, donde no los interrumpen a cada rato. Si es posible, cuente con una pizarra o papeles para anotar.
- Busque que las partes se sienten a modo de una reunión informal, haciendo un círculo o semicírculo. Que no se sientan intimidados, deben sentirse cómodos.

La conciliación puede llevarse a cabo en una o más sesiones.

2) Introducción a la conciliación

Presentación de la persona que actuará como conciliadora y de las partes. Trate de romper el hielo. Esto es muy común de una reunión de este tipo.

Explique su papel, usted será como un director de debates, y se compromete a mantener en estricta confidencialidad toda la información que surja en la audiencia.

3) Fije las reglas de juego

Cómo conciliador, establezca las reglas mínimas de discusión y haga que las partes se comprometan a cumplirlas. Luego de ver el caso, puede recordar el compromiso. Entre estas reglas se tiene:

- Cuando una parte habla, la otra escucha.
- Las partes y quien concilia van a atacar el problema y no a las personas. (no insultos, ni malos tratos a la otra parte).

Puedes usar un rincón de conciliación en tu aula donde puedes tener colocadas dichas reglas para que los infantes tengan conocimiento de ellas y las pongan en práctica en todo momento.



- Las partes deben hablar de sus posiciones o argumentos, basándose en hecho. Comunicación en primera persona: “yo creo... yo pienso...”
- Deje que las partes expresen sus dudas e inquietudes sobre este aspecto y resuélvalas.
- Introducir reglas razonables propuestas por las partes.

4) Brinde información a las partes

- Explique a las partes en qué consistirá la conciliación.
- Explique las ventajas y la participación de las partes en el proceso.

Los mejores procesos son aquellos que cuentan con una buena planeación para garantizar un desarrollo. Además de estar preparado con suficiente tiempo e información, generando un ambiente de seguridad y confianza.

Señale también algunas vías o caminos a los que tendrían que recurrir de no llegarse a un acuerdo conciliado. Estas vías pueden ser un proceso administrativo o judicial (todo depende del conflicto y las edades involucradas).

- Establecer como ocurrirá la conciliación:
 - Cada uno tendrá oportunidad de explicar sus puntos de vista.
 - Identificar los puntos por resolver.
 - Buscar soluciones satisfactorias a esos problemas.
 - Decir a ambas partes que tendrán igual derecho a expresar libremente sus puntos de vista.

5) Comience la fase conciliatoria

En este momento, volverá a aplicar las siete ideas de la negociación. Cuidará que se mantenga una buena comunicación, que cada parte exprese sus intereses, precisen opiniones, etc.

- Las partes deben exponer sus posiciones en orden.



- Identifique cuáles son los problemas, enumérelos y anótelos en la pizarra o en los papeles. (con los pequeños pueden ser dibujos o esquemas sencillos).
- Use siempre la pizarra o papeles para destacar los puntos más importantes. (reglas, problemas, acuerdos, etc.).
- Discuta sobre las diferentes formas de ver los problemas para dejar en la pizarra sólo los verdaderos.
- Cada problema implica que las partes señalen sus posiciones.
- Trate de identificar las razones o intereses de las partes.
- Escriba los intereses de las partes. Es sobre los intereses que se puede comenzar a llegar a acuerdos.
- Haga preguntas en todo momento si necesita aclarar algún punto, además que le da seguridad de que ha comprendido todo.
- En medio de la discusión, deberá enfrentar los problemas típicos que se les presentan a las partes para negociar:

¿Recuerda las siete fases? Las alternativas, los intereses, las opciones, _____,

_____, y

Por ejemplo, ¿qué hacer si se da un problema de comunicación entre los padres? Es decir que sólo hablan y no se escuchan.

En este caso, bien puede pedir a cada parte que, antes de intervenir, resuma lo que la otra ha dicho. O bien escucharlos individualmente para luego iniciar la fase de conciliación.

6) Fase de resolución del problema

Una vez identificados los problemas, intereses y opciones, informe a las partes que ha llegado el momento de **plantear soluciones**.

- Identifique “criterios objetivos” que sirvan para generar acuerdos.



- Empiece la propuesta de soluciones a partir de los problemas más sencillos, así se fomenta la confianza en el proceso y entre las partes.
- Redacte los acuerdos conforme se vayan adoptando. Así se hacen visibles los logros y se estimula a seguir buscando soluciones.

7) Formulación de acuerdos

- Compruebe que el acuerdo sea posible, que no se recorten o violen los derechos de las personas.
- Use un lenguaje claro al redactar los acuerdos. Resuma el acuerdo punto por punto y discútalo verbalmente con las partes.
- Pregunte a cada parte si está de acuerdo con los compromisos.
- Insistir en la importancia de cumplir el acuerdo.
- Poner el acuerdo por escrito. Lo mejor es que cada persona lo lea y firme. (en los pequeños simulación de firma o huella).

Recordar la "lluvia de ideas". Debido que con eso las partes sentirán que han aportado en la búsqueda de soluciones.

Dicha situación es mucho más importante en edades cortas pues deben sentirse parte de la situación y que no se les imponga.

Este tipo de conciliación, como nos lo imaginamos, exige la presencia de las partes y del conciliador en la "mesa de trabajo". Sin embargo, según las circunstancias y el contexto del conflicto, muchas veces no es posible estar todos juntos, ya sea en un mismo lugar o al mismo tiempo.

Por eso...

Cuando la conciliación se realiza con las partes por separado, situación que a veces es preferible que las partes no se reúnan para negociar. O que se sabe que existirá un problema por falta de comunicación debido que ambas partes no querrán escuchar o que aún no tienen desarrollada del todo la tolerancia.

Algunos casos pueden ser:



- Cuando las partes, si bien quieren que concilie otra persona, manifiestan que prefieren no reunirse con la otra parte.
- Cuando la intensidad del conflicto es muy elevada. Es decir, cuando éste es muy grave.
- Cuando las partes son muy desiguales en lo económico, político, cultural o social. (En ese caso, se apoyará a la parte más débil para que plantee su posición y exprese sus intereses), no dejando de lado las opiniones de la otra parte.

Algo importante a tomar en cuenta al suceder alguno de estos casos es que generalmente la gente se siente más libre de expresarse por separado. **Quien concilia debe identificar los asuntos concretos que preocupan a cada parte.**

Si bien estos casos en edades de 4 a 6 años no son muy comunes, muchas veces pueden ser aplicados sobre todo porque se siente con más confianza y no intimidados por la otra parte, además de poder compartir sin interrupciones.

Peligros de la conciliación

En todo proceso de conciliación, siempre participa una tercera persona que juega el papel de facilitador del proceso. Sin embargo, no siempre cumple bien su papel, sea por desconocimiento, falta de experiencia o porque tiene intereses personales en el resultado. Así como en las instituciones un docente al momento de querer conciliar una situación y tome el lado de alguno de los niños sea porque al otro lo ha etiquetado de malo, molestón y el otro es lindo o simplemente quiere quedar bien con sus padres. Por ello se deben tomar en cuenta algunas medidas que ayuden a cumplir mejor con dicho papel:

1. Si quien media tiene como tarea facilitar el acuerdo, puede ocurrir que sólo se ocupe de lograr el acuerdo y no asuma responsabilidad por los términos del mismo. Es decir, no le interesará si el contenido es justo o no. El acuerdo no tomará en cuenta los intereses y las



necesidades de ambas partes. Así, la parte más débil puede quedar en desventaja.

2. La persona que media quiere lograr su meta: que haya un acuerdo.

Así, por ejemplo, en una negociación en la que una parte es más fuerte que la otra, la meta de quien concilia, o sea llegar a un acuerdo, puede acudir a tres estrategias:

- Intentar que ambas partes hagan concesiones parecidas.
- Tratar de que las haga la parte con más poder.
- Propiciar que las concesiones sean de la parte más débil.

Un conciliador a menudo es llamado también “mediador”. Debido que, si se ve lingüísticamente, un mediador es aquel que interpone, aboga, solicita, ordena y otorga. Esta persona es un puente. Por lo que, la última propuesta de resolución de conflictos es:

3) La mediación

¿De qué se trata?

Es considerada una alternativa para resolver problemas que surgen en las comunidades. **Es la forma de resolver los conflictos con la ayuda de otra persona que actúa de forma imparcial a diferencia del conciliador que este no da soluciones, solo facilita la negociación.**

Es un proceso no judicial que posee un valor legal y psicosocial o moral. Lo más importante de la mediación es su papel transformador, puesto que no sólo resuelve el conflicto, sino que desarrolla las actitudes de las personas, y a la comunidad la lleva hacia una convivencia basada en el entendimiento mutuo.

Lo importante es que haya acuerdo, no el contenido del acuerdo.



Además, la mediación es un proceso educativo mediante el cual las personas aprenden a encarar de mejor manera sus problemas y los resuelven de un modo pacífico.

Características de la mediación

Es un mecanismo preventivo; su finalidad es evitar que los problemas de convivencia desemboquen en consecuencias no deseadas y trasciendan a procesos más difíciles de solución.

Se caracteriza por ser:

1. Rápida

Se debe dar inmediatamente o al poco tiempo que surge el problema. Igualmente, la solución al conflicto no debe requerir de un proceso largo. Si el problema es serio, se establece un seguimiento para verificar el cumplimiento de los acuerdos tomados por las partes en conflicto.

2. Confidencial

Característica importante para lograr la apertura al diálogo entre los involucrados, requisito básico del mediador: mantener en secreto lo dicho y escuchado en las reuniones. Por ello las sesiones se realizan a puerta cerrada y tratando de ganar la confianza de las partes para que puedan expresar libremente sus ideas e intereses.

3. Voluntaria

La actividad mediadora es una labor de voluntariado y las personas que la asumen en la comunidad lo hacen sin buscar nada a cambio, es decir, no cobran por prestar este servicio.

4. Justa

La mediación debe lograr una solución justa. El acuerdo debe ser tomado considerando las necesidades e

¿Ha sido partícipe de algún proceso de mediación? Si lo ha hecho, comparta sus experiencias con los compañeros, con el objetivo de ir comparando experiencias existentes con lo que propone el módulo.



intereses de cada parte. Muchas de ellas, son comunes para los implicados.

5. Efectiva

Debido a que en el acuerdo de la mediación las partes han logrado poner en común sus intereses y necesidades, para lograr cumplirlos.

Según los casos, puede ser conveniente la negociación, la conciliación y/o la mediación.

Casos en que se recomienda la mediación

La experiencia ha demostrado que la mediación resulta más efectiva en los casos que:

- a. La ley no provee la solución que las partes desean. Esto se da principalmente en cuestiones familiares o vecinos, donde son problemas de desconfianza mutua.
- b. Se desea mantener una situación de anonimato, privacidad y confidencialidad.
- c. Se ha logrado identificar, como causa del conflicto, problemas de comunicación o la falta de ella.
- d. Las partes en conflicto no quieren o no pueden gastar mucho dinero y quieren minimizar costos.
- e. La naturaleza del conflicto implica actuar rápido y no hay tiempo para esperar solucionarlo mediante un mecanismo más lento.
- f. Las partes en conflicto necesitan más que nada de un desahogo y no muestran interés de llevar el problema más lejos.

En el diario vivir se encontrará con casos como estos, por lo que sería bueno iniciar con una mediación supuesta a conflictos presentes en su comunidad.



- g. Ambas partes tienen buenos argumentos y ello da pie a una amplia gama de posibles soluciones.

Ahora bien, existen unos...

Casos en que NO se recomienda la mediación

No se recomienda sobre todo porque se prevé que no dará satisfacción a alguna o ninguna de las partes. Entre éstos, pueden citarse los siguientes:

- Cuando una de las partes tenga un principal interés en que el caso sea conocido y resuelto por un juez.
- Cuando una de las partes está ausente o incapacitada.
- Cuando exista proceso judicial.
- Cuando el caso se refiere a un delito, sea este crimen, hurto, violencia física o malos tratos a menores.
- Cuando por su gravedad el problema amerita la intervención de instancia públicas, como la Policía Nacional Civil (PNC) o los Tribunales.

En este campo existen otras formas de resolver conflictos. Sin embargo, son de otro carácter.

Diferencia con otras formas de resolver conflictos

Arbitraje	Transacción	Proceso Judicial
<ul style="list-style-type: none">• Las partes aceptan participación de un tercero.• Resuelve el pleito mediante una resolución definitiva, cómo caracter de sentencia.	<ul style="list-style-type: none">• Contrato cuyo objetivo es terminar el proceso o prevenir el problema futuro.• Las partes llegan a acuerdos sin necesidad de terceros. Ejemplo: compra-venta.	<ul style="list-style-type: none">• El juez es el encargado de resolver la disputa.• La resolución es irrevocable y tiene que cumplirse por ley.

Analiza que existen conflictos en el diario vivir sobre todo con los infantes donde la conciliación o mediación mejores alternativas para resolverlos sobre todo dependiendo de la edad.



Luego de tener claro qué es una mediación y en qué casos se aplica y en cuáles no. Analice:

¿Quiénes pueden ser mediadores?

No se necesita ser profesional para ser mediador. En las comunidades, los promotores sociales (docentes, facilitadores, padres) tratan de solucionar cuanto conflicto surge. Se podría decir que las cualidades personales como mínimo para realizar la actividad mediadora son:

A continuación, se presenta un "perfil del mediador". Sin embargo, pueden agregarse más características.



11 CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS PARA SER MEDIADOR

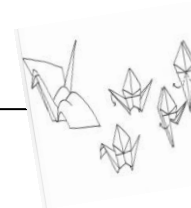
- 5. La neutralidad: No debe parcializarse a favor de una de las partes, para lograr la confianza.
- 6. La atención: Estar atento a toda la problemática, debido que deben ser escuchados.
- 7. La objetividad: No involucrarse personal y emocional en el problema. No siendo influenciado por lo que suceda.
- 4. La flexibilidad: Debe ver el problema en varios niveles y de tratar situaciones complejas.
- 8. La honestidad: No debe prometer más allá de lo que puede cumplir.
- 3. La paciencia: Dar espacio para que las partes expresen su punto de vista y emociones, esperar momentos adecuados para intervenir.
- 9. La confidencialidad: Cualidad fundamental y necesaria. Se debe sentir la suficiente confianza en que todo lo pactado es confidencial.
- 2. La empatía: es la base de la confianza. Necesaria para crear condiciones óptimas para que puedan expresarse correctamente las partes.
- 10. El humor: Sirve para bajar esas tensiones y crear un ambiente favorable para la toma de acuerdos.
- 1. El respeto y la sensibilidad: tomar en serio los sentimientos de los demás y respetarlos.
- 11. La perspicacia: Estar atento a gestos, posturas, entre otros al momento que exponen la situación.





Esto es, pues, la mediación.

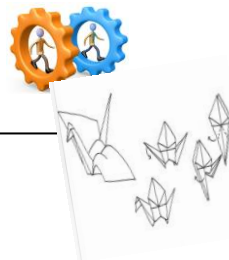
Estas tres formas alternativas de resolver conflictos están sustentadas por experiencias que se han dado y que se dan a diario en cualquier ámbito de nuestra sociedad. Son, pues, las herramientas que podemos utilizar en lo relacionado a conflictos en general. En el próximo engranaje veremos cómo hacerlo, específicamente en el tema que nos une la niñez.



APRENDER HACIENDO

Actividades para acercarnos a la realidad

- a. Escriba otras características que considera importantes para poder ser mediador. Realice un listado con una breve descripción de que trata.
- b. Además, anote si en algún momento usted presencié un conflicto donde existió un mediador y analice si cumplía al menos con las 11 características habladas en esta sección.
- c. Analice si en su salón de clases en algún momento ha sido mediador sobre algún conflicto entre sus alumnos y realice una síntesis de cómo fue la situación y que características cumplió, además de concluir porqué en dado caso de ser así no cumplió con los 11.
- d. Compartir con sus compañeros del diplomado.



APRENDER HACIENDO

Actividades para acercarnos a la realidad

A continuación, encontrará un caso, veamos cómo se pueden aplicar las alternativas de solución de conflictos.

En el Zetillal existen unos terrenos baldíos que el Estado adquirió hace 20 años para construir viviendas de interés social. El martes 25 de octubre, un grupo de 350 familias decidió invadir los terrenos, ya que tienen cerca de cinco años de estar esperando que se les tome en cuenta en programas estatales de vivienda.

Las familias entraron a los terrenos en la madrugada y construyeron ranchos muy precarios que les servirán de viviendas. Como a eso de las 8 de la mañana se corrió la voz en los poblados vecinos de que los terrenos fueron invadidos.

El alcalde municipal llegó al lugar a media mañana, acompañado del abogado de la municipalidad y otros funcionarios, todos ellos se sientan a negociar la salida de las familias con el comité de vigilancia.

El Comité les informa que no tiene intenciones de desalojar los terrenos porque consideran que tienen derecho a ellos. Los representantes del gobierno municipal argumentan que esos son terrenos estatales y que no los pueden tomar así no más.

El presidente del comité argumenta que si no se han ocupado durante 20 años es porque no los necesitan, así que ellos han decidido darles buen uso. Dice.

La verdad es que a nosotros no nos han resuelto el problema de vivienda porque supuestamente no tienen dinero para comprar terreno, pero no han sido capaces de utilizar el que las 350 familias ocupamos ahora.

La reunión se pone tensa y surgen amenazas. El alcalde o regidor decide que deben irse. El abogado levanta un acta sobre los hechos.

A las tres de la tarde, llega un destacamento de la policía con equipos antimotines. Le pide a las familias que desalojen o se verán obligados a sacarlos por la fuerza, ya que lo que han hecho es ilegal.

Las mujeres y los niños se sientan pacíficamente, en silencio, frente a la policía. Los policías insisten en la conveniencia de desalojar. Las mujeres no se mueven. Los hombres están detrás de ellas. El ambiente es tenso.



De un momento a otro se da la orden de desalojo. Varios policías lanzan bombas de gas lacrimógeno. Hombres y mujeres se resisten; los niños lloran y gritan, asustados por los gases. La gente empieza a sentirse mal. Unos y otros corren. La policía comienza a detener personas y a llevarlas a unos camiones. Se llevan a hombres, mujeres y niños ante el juez. Las personas adultas están acusadas de usurpación de tierras y desacato a la autoridad. Todas quedan detenidas.

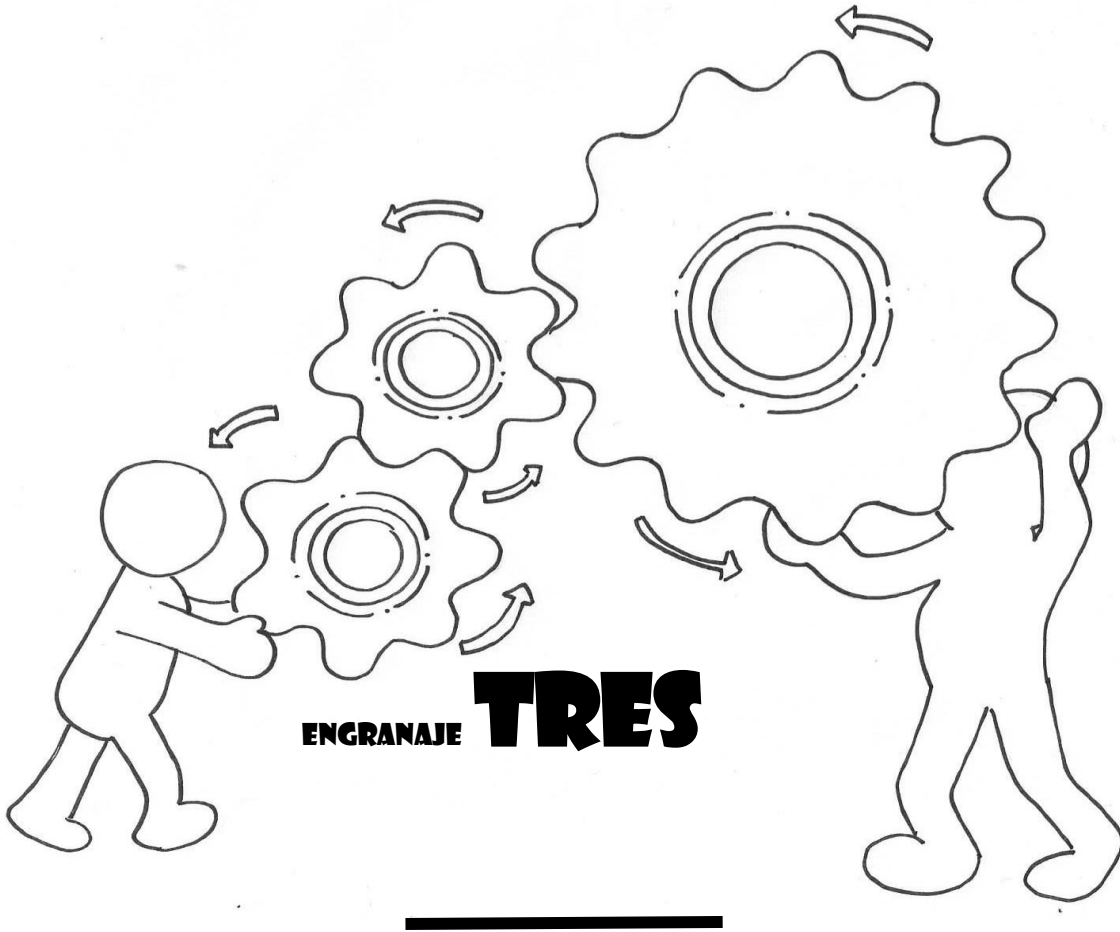
Un periodista se entera de lo ocurrido y hace una serie de reportajes sobre lo sucedido y las condiciones en que se encuentran las mujeres y sus hijos en la cárcel. Una organización de derechos humanos decide promover una negociación entre las partes involucradas en el conflicto.

Procedimiento para trabajar el caso

- a. Después de leer con detenimiento el caso, hagamos un diagnóstico del problema a partir de las siguientes preguntas:
 - i. ¿Cuál es la situación?
 - ii. ¿Cómo se originó?
 - iii. ¿Cuáles son los problemas por resolver?
 - iv. ¿Cuáles son las posibles partes en este conflicto?
 - v. ¿Cuáles son los derechos o disposiciones legales que obligatoriamente hay que cumplir y que por lo tanto no se puede negociar?

- b. Una vez señalados los problemas y las partes del conflicto, indique cuál de las tres formas de solución de conflictos (negociación, conciliación o mediación) es mejor y por qué.

- c. Lleve escrito un conflicto que usted vivió o está viviendo, plantee toda la información necesaria para resolverlo. Debido que en la próxima reunión se trabajará en grupos.



Transformación de conflictos en la escuela, la Familia y la comunidad

Objetivo:

- 1.** Crear espacios de reflexión en los diferentes ámbitos sociales, que contribuyan a la transformación pacífica de los conflictos.



¿De dónde habrá salido la idea de que etiquetar a los niños con cosas malas los harán mejores? La gente es mejor cuando se siente mejor



¿Y nosotros cuántas veces hemos compartido esta idea?

¿A cuántos hemos etiquetado nosotros?



TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA, LA FAMILIA Y LA COMUNIDAD

“Somos seres sociales” dice un postulado de las Ciencias Sociales. Nuestras relaciones sociales en general se dan en muchos ámbitos y cada uno con su propia naturaleza. Estas mismas relaciones están llenas de conflictos y nuestro objetivo aquí es accionar propuestas para transformarlos pacíficamente.

Ya contamos con la información necesaria en cuanto a la naturaleza de los conflictos y algunas herramientas para su tratamiento. Ahora se verán cómo funcionan esas herramientas en los ambientes sociales. Por ser muchos, veremos los 3 que más nos interesan:

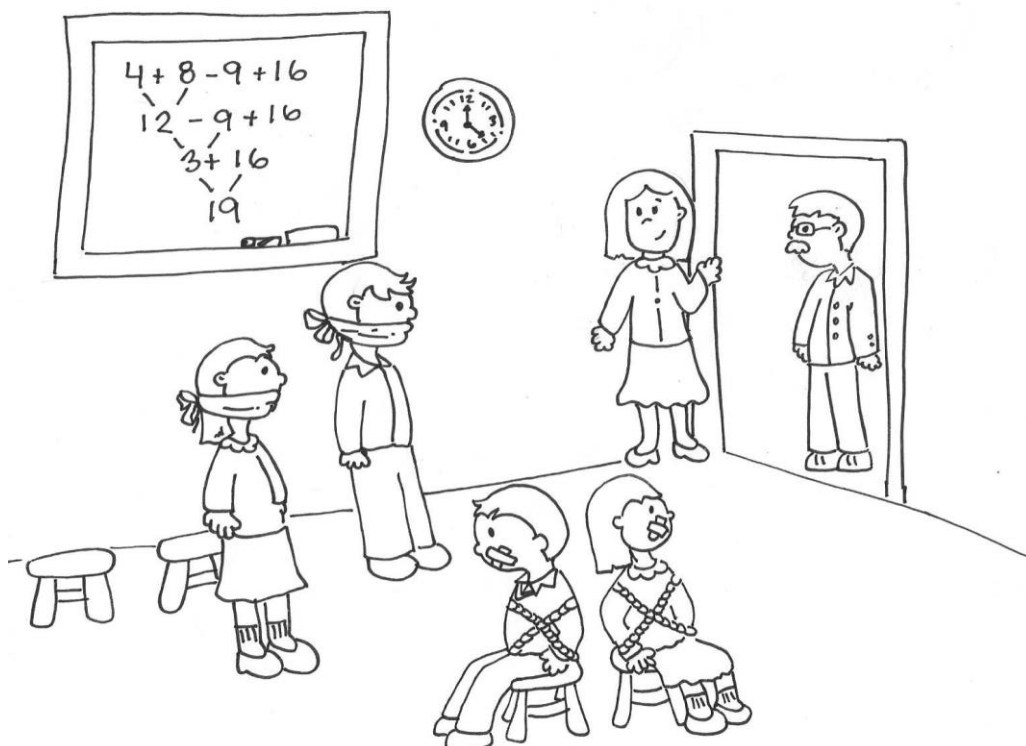
- I. El ámbito educativo
- II. El ámbito familiar
- III. El ámbito comunal

Antes de iniciar con cada uno de ello, ¿Una reflexión?

En casi todos los países se han enfrentado conflictos violentos entre grupos y sectores sociales, comunidades y personas. Pareciera que la mayoría de las personas no puede resolver sus diferencias sino mediante enfrentamientos. La capacidad de diálogo entre diferentes puntos de vista está casi desaparecida de nuestra vida cotidiana. Esta forma de relacionarse va expandiéndose y ya prácticamente no hay espacios sociales libres de manifestaciones violentas.

Los conflictos son inevitables, siempre estarán con nosotros permanentemente mientras se buscan respuestas y se lucha por mejorar la condición de nuestra vida. Los intereses, las diferencias culturales, clases, edades, gustos, creencias, preferencias, mantendrán nuestras diferencias. Desde esas diferencias se está participando y aportando, buscando mejores condiciones de existencia. Por ello, es ilógico pensar que el ser humano no tendrá conflictos.

Sin embargo, es importante proponer formas de enfrentarlos de manera justa, tolerante, con experiencias de aprendizaje. Practicando los valores que cada uno posee sobre todo la práctica de la tolerancia. Superar los prejuicios y desconfianzas deben ser base para lograr un bien dentro de lo común.



¿Conflictos?

¿Y eso que es? Aquí eso no existe

El ámbito educativo

¿Por qué cree que la maestra de la imagen dice que eso no existe en su clase? ¿Qué es lo primero que se le viene a la mente con relación a la primera pregunta?

Dentro del quehacer educativo, la resolución pacífica de conflictos es un requisito fundamental. Cada integrante de la comunidad educativa (padres, docentes, niños), se afrontan a conflictos de distintas características, ligados a los cambios en el sistema educativo y el contexto en el que se desarrollan los niños.

¿Qué sucede actualmente en este ámbito?

En América los cambios dentro del sistema educativo están permitiendo mejorar la calidad de la enseñanza, buscando innovaciones pedagógicas que permitan adecuarse a los

Existen infinidad de conflictos en el ámbito educativo, pero si se desea construir una cultura de paz y respeto a los derechos humanos, la prioridad es aprender a transformarlos sin contradecirse en la forma que se hace.



nuevos tiempos; estrategia de cambio que se encuentra ligado al proceso de globalización.

Algunos de estos cambios e innovaciones pedagógicas buscan reemplazar lo tradicional dentro de la educación, buscando un docente más dinámico y con función de apoyo y motivación para la creación de condiciones que favorecen el aprendizaje, mejorando el clima motivacional.

La nueva orientación pedagógica desplaza las clases tradicionales, donde solo existía una transmisión de información, por clases dinámicas, creativas, entretenidas, donde relaciona al estudiante más a la realidad y permite que vaya construyendo su propio aprendizaje.

Recordemos que el aprendizaje significativo tiene dos condiciones esenciales: considerar las experiencias y conocimientos previos de quien está aprendiendo, y apelar a la experimentación personal (Ausubel).

El desafío docente está en reconocer que los niños son sujetos plenos de derecho, cuyo rol de estudiante es ser responsable de su aprendizaje por actividades orientadas, logrando así el aprender a aprender, confiriendo un rango de participación no desarrollado hasta ahora. Dichos cambios hay generado conflictos en las escuelas, con los padres de familia, profesores, entre los gremios y los gobiernos.

¿Cuál es el nuevo camino?

La participación, entendida como construcción de aprendizaje, que reconoce a la propia experiencia como fuente de conocimiento, se asocia con el trabajo colectivo o en equipo; por eso es importante fomentar el hábito del trabajo colectivo, donde cada persona tiene un rol que cumplir y se siente responsable del logro final que el grupo realice. Ejemplos de roles (medidor de tiempo, animador, secretario, coordinador), al mismo tiempo estos roles deben ser rotados, debido que deben experimentar cada trabajo.

La motivación, contextualización y el seguimiento de las actividades elementos claves para facilitar el proceso.

Se debe desaprender para luego iniciar el verdadero proceso de aprendizaje. Debemos eliminar estereotipos y esquemas autoritarios y tradicionales para poder detener el círculo vicioso en el que vive la sociedad.



Esta nueva visión, supone un nuevo reto para los docentes, debido que implica formar estudiantes reconocidos, capacitados y habilitados para participar, con la posibilidad de **incidir y decidir**, con aptitudes para proyectarse en el futuro mediano e inmediato, personas activas, que extienden progresivamente sus capacidades para aportar a la transformación y al cambio de la realidad.

Muchas personas piensan que las reformas educativas son inútiles. Mientras que otros creen que el nuevo rol del docente los desvaloriza, debido que su formación teórica está en desafío (pues los estudiantes pueden tener mucha más información y uno debe estar preparado para ello). Y otros plantean que darle al estudiante libertad convierte a las escuelas en indisciplinadas y libertinas, donde no existirá el respeto por la función docente. Y los padres debido a la desinformación insisten en que se debe continuar con el modelo tradicional. **Todo esto puede suceder si no se les plantea a los estudiantes los derechos y responsabilidades que deben tener dentro de su vida y con ello se rompe toda esta situación de libertinaje que se tiene pensado.**

Teniendo en cuenta el panorama anterior, podemos afirmar que hablar de transformación de conflictos en las instituciones educativas es un universo bastante amplio. Los conflictos surgen desde:

- Las relaciones que existen entre pares (un niño que le quita la pelota a otro o un maestro que quiere sobreponerse encima de otro, entre otros).
- Conflictos entre miembros de la comunidad educativa (discusiones de padres sobre el trato que se le da a los alumnos, discusión de docente con alumno sobre entregas).
- Conflictos de la Institución educativa con el sistema o la sociedad (demandas).

Un punto articulador para analizar los conflictos puede ser a través del Proyecto Educativo Institucional (PEI). El PEI es un

Debe existir una interacción basada en la tolerancia y respeto, de lo contrario esto podrá ser causa de conflictos.

DE AHÍ LA IMPORTANTE DE QUE LOS NIÑOS NO SOLO CONOZCAN SUS DERECHOS SINO TAMBIÉN SUS RESPONSABILIDADES.



instrumento de planificación en el cual se definen los intereses, metas y procesos de la institución educativa y, por ende, sirve como punto de referencia para que padres de familia, alumnos, docentes y personal administrativo puedan caminar en un mismo camino. Es decir, es un mecanismo abierto para que todos estén sintonizados en la misma frecuencia.

Al construir el PEI, se abre el espacio para que toda la comunidad educativa comparte las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de su institución educativa. De esta manera, la participación permite confrontar ideas y construir el modelo de educación que se persigue.

Sin embargo, los conflictos pueden ir más allá del PEI, es por ello que la mediación es uno de los recursos más enriquecedores que se puede implementar. La mediación da las posibilidades en la resolución pacífica de conflictos.

Mediación en las instituciones educativas

Se acostumbra que en las instituciones educativas los adultos asuman el papel de árbitros de las controversias y los desacuerdos entre los estudiantes. Se suele entender que los niños no tienen el criterio para resolver sus conflictos, sin embargo, recordemos en el engranaje 2 **cualquier persona puede ser mediador si cumple al menos con las 11 características antes mencionadas.**

La costumbre arraigada en el ámbito escolar que los adultos “resuelven” los conflictos a los niños desvaloriza sus capacidades de convivencia, haciéndolos de menos. Pero los estudiantes son mucho más capaces de lo que se cree de orientar la superación de sus conflictos con los principios del **respeto, la verdad y la justicia**. Es más, casi todos los conflictos que se presentan entre estudiantes son situaciones en que una persona o grupo le ha faltado el respeto a otro, se ha mentido o se ha cometido alguna injusticia. **O como en las edades pequeñas, lo ha empujado, le ha quitado la pelota, entre otros.**

El PEI es el instrumento que permite saber hacia dónde va la institución, cuáles son sus estrategias y plan de trabajo.



Serán justamente el criterio y la forma de pensar de niños y niñas, esos principios de verdad, respeto y justicia, las bases sobre las que se desarrollarán las técnicas de resolución de sus problemas y conflictos.

Descripción de la técnica

Se debe recordar que la mediación pacífica de conflictos es una forma justa de resolver un conflicto o un problema que afecta a dos o más personas.

No es un juicio. Se trata de que los pares ayuden a mediar y resolver el conflicto. Es una técnica muy útil sólo si se trata de pares, de personas que están en igualdad de condiciones. No puede ser usada por adultos para mediar situaciones entre estudiantes. Los adultos pueden trabajar la misma técnica en conflictos entre adultos. No se puede utilizar entre jefe y subalterno o entre autoridad y ciudadano común.

La persona que media no toma parte, sirve como escucha imparcial y facilita o ayuda a la gente en conflicto a lograr un acuerdo que surgirá desde ellas mismas. El proceso de mediación es voluntario y confidencial. No se llama a testigos ni se busca un inocente o culpable. Se trabaja para que quienes están en disputa resuelvan su propio conflicto. Se enfoca en el problema a resolver y no en la culpa, el castigo o la venganza.

Así los estudiantes aprenden que el problema se debe identificar correctamente para que pueda ser resuelto, existen varias alternativas en una situación conflictiva, donde cada parte en conflicto debe tener diferentes sentimientos acerca de éste y que siempre habrá más de una forma de resolución.

Los principios y compromisos de los estudiantes se pueden resumir en la disposición a:

- Resolver el conflicto
- Decir la verdad
- Aprender a escuchar sin interrumpir
- Ser respetuoso con sus compañeros
- No burlarse ni pelear



- Realizar efectivamente lo que se comprometen a hacer

Se puede pensar que dentro de las edades entre 4 y 6 años esta técnica no es del todo funcional debido que se necesita de un adulto que logre dicha mediación, sin embargo, vea en sus aulas, como sus alumnos se relacionan y se dará cuenta que muchas veces ellos mismos al momento de tener conflictos logra alguien más, hacer que las partes que están en conflicto lleguen a un acuerdo y así resolver el problema.

Feuerstein afirma que la cultura es una experiencia de aprendizaje mediada en sí misma. La cultura es una experiencia social que humaniza a los seres humanos a través de procesos psicológicos superiores, como la construcción de la memoria, el pensamiento y la expresión de las emociones, utilizando como instrumento efectivo de **desarrollo personal y social la socialización a través de la familia, la escuela, la calle, entre otros.**

La mediación desde la perspectiva educativa implica asignar un papel fundamental al educador. Hacer significativa la cultura para la infancia y los adultos.

En este sentido, el sistema educativo tiene un gran poder de formación cultural, social y política. La mediación es un proceso que permite incidir de manera definitiva en la transformación social.

Algunas precisiones y consideraciones de principios en la aplicación técnica

Desde la perspectiva de los derechos humanos, buscamos una forma de justicia. Algunas personas piensan que la justicia nunca se da. Sin embargo, en materia de derechos humanos, la justicia es un derecho y además un deber de la comunidad.

Pensemos en el ámbito escolar, donde se cometen muchas injusticias. Algunas son de orden político general, mientras que otras se refieren a medidas inapropiadas que se han tomado y otras a situaciones específicas más particulares. El principio de la justicia en educación es un principio fundamental, porque de él se desprenden decisiones, políticas, programas y prácticas cotidianas que la encarnarán.



A veces en las comunidades escolares para resolver problemas de indisciplina se aplican reglamentos sin escuchar a las partes involucradas o sin hacer el proceso de investigación sobre hechos ocurridos y necesidades del grupo. Es necesario recordar que el ejercicio de la justicia debe constituirse en un proceso de establecimiento de la verdad, análisis de lo sucedido y establecimiento de las responsabilidades directas e indirectas.

No se busca una transformación del conflicto solo porque sí, sino porque es una oportunidad de cambio y aprendizaje.

Se debe recordar que siempre se producen situaciones donde los intereses de unos con otros se enfrentan, y son situaciones normales y saludables. A través de este intercambio de experiencias, opiniones e informaciones, las personas se van educando, transformando y creciendo.

Los derechos humanos plantean que los conflictos pueden resolverse de forma pacífica. Siempre y cuando todo esté basado en la confianza al género humano y sus capacidades de entendimiento. Por ello se procura y promueve la cooperación entre las personas y pueblos.

Una forma de resolver conflictos sin violencia se puede lograr por la aceptación de una normativa previamente establecida, en un proceso de arbitraje que se traduce en acciones de pacificación y entendimiento.

El proceso de arbitraje se produce al momento que una entidad aceptada por las partes en conflicto actúa para dar término al conflicto. Escucha a las partes y trata de ordenar los aspectos de la situación de manera imparcial. Como resultado de su trabajo, presenta una propuesta de resolución.

En la actualidad hay instituciones que lograron ya fomentar la resolución de conflictos por programas de mediadores.

Los conflictos no siempre se resuelven de forma pacífica. A veces se supone que en los conflictos debe haber un ganador y un perdedor.

Una normativa previamente establecida puede ser el PEI, el reglamento, el manual de convivencia, entre otros.

El proceso de firma de los Acuerdos de Paz, puede ser un buen referente en este aspecto y la Iglesia católica como parte fundamental en la mediación del conflicto.



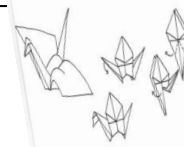
Dichas escuelas cuentan con estudiantes que han recibido capacitación para ser mediadores y en cuando se presenta un conflicto están preparados para promover el diálogo y lograr una experiencia de aprendizaje, buscando soluciones adecuadas que benefician a las partes en conflicto.

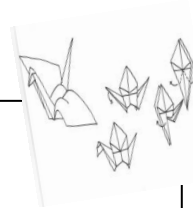
Esto nos llama a nosotros promotores de la educación a estar más atentos a los conflictos e incidir de forma positiva en ellos. No olvidemos nunca que en cualquier edad se puede dar un conflicto y no se pueden menospreciar por lo mismo, al igual son conflictos y mientras más rápido se logre aprender a mediarlos, será más rápido el lograr una mejor sociedad.

APRENDER HACIENDO

Actividades para acercarnos a la realidad

- a. En conjunto con sus alumnos o grupo de trabajo realizar un normativo de convivencia dentro del espacio de trabajo, no dejando de lado la visión de la Institución y las opiniones del grupo. Plasmarlo en el aula o lugar de trabajo y evaluar lo que sucede.
- b. Llevar evidencia de haberlo realizado con fotos.
- c. Compartir con el grupo sus experiencias.



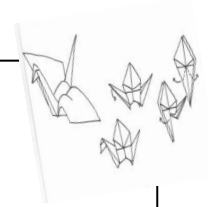


APRENDER HACIENDO

Actividades para acercarnos a la realidad

- a. A continuación, se propone que llene las casillas del cuadro con la información que se le solicita para acercarse como mediador en la institución educativa en donde trabaja.

Fortalezas de la institución 1. 2. 3.	Debilidades de la institución 1. 2. 3.
Conflictos frecuentes en la institución 1. 2. 3.	
Posibles soluciones 1. 2. 3.	
Ventajas de las posibles soluciones 1. 2. 3.	Desventajas de las posibles soluciones 1. 2. 3.



APRENDER HACIENDO

Actividades para acercarnos a la realidad

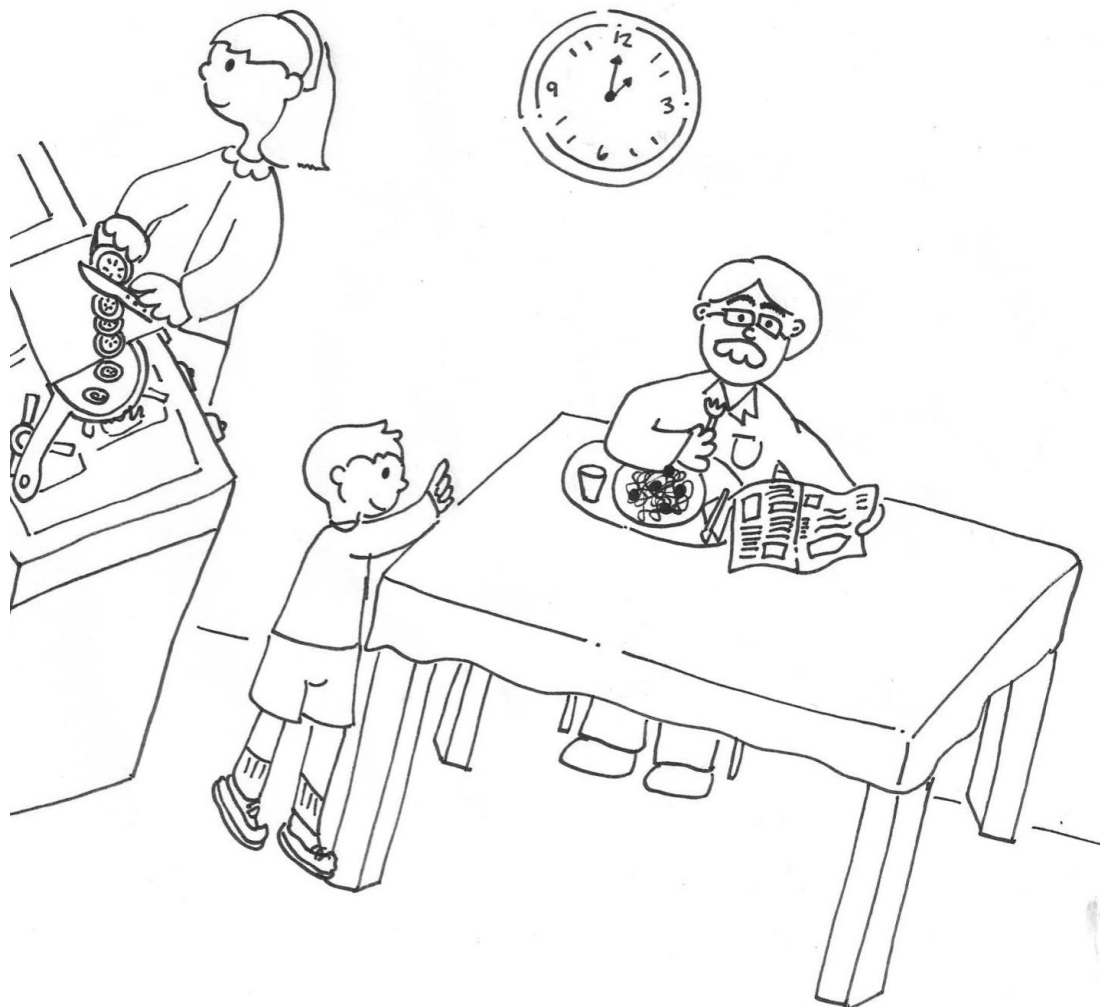
- b. A continuación, se propone que llene las casillas del cuadro con la información que se le solicita para acercarse a la situación de su aula.

Fortalezas de su grupo de trabajo 1. 2. 3.	Debilidades de su grupo de trabajo 1. 2. 3.
Conflictos frecuentes dentro del grupo 1. 2. 3.	
Posibles soluciones 1. 2. 3.	
Ventajas de las posibles soluciones 1. 2. 3.	Desventajas de las posibles soluciones 1. 2. 3.

El ámbito educativo es sin lugar a duda uno de los más importantes y esenciales, así como difíciles, en la construcción de una cultura de paz. Muchos dicen que la primera escuela es la familia, y no solo la primera, sino la escuela permanente. Por eso veremos ahora...



El ámbito familiar



<<No tengo tiempo>>

“De padres a hijos”
Ángela Marulanda

No sé en qué momento el tiempo pasó,
Ni a qué hora mi hijo creció,
Sólo sé que ahora es todo un hombre
Y que en su vida... ya no estoy yo.

Era muy joven cuando mi hijo nació,



Todavía recuerdo el momento en que llegó
Pero mi trabajo el día me ocupaba
Y yo no me daba cuenta que el día pasaba.

No supe en qué momento aprendió a caminar,
Ni tampoco a qué hora comenzó a estudiar,
No estuve presente cuando cambió sus dientes,
Sólo me ocupé de pagar las cuentas.

Pedía que lo consolara cuando se “golpeaba”,
Que le ayudara cuando su carro no caminaba,
Pero yo estaba ocupado, debía trabajar,
Y así sus problemas no podía solucionar.

Cuando a casa llegaba, insistía en estar conmigo,
“papi, mami, ven... yo quiero ser tu amigo”
“más tarde, hijo, quiero descansar”,
Y con estas palabras me iba a reposar.

Ojalá atento le hubiera escuchado,
Cuando al acostarlo y dejarlo arropado,
Suplicante me insistía con ruegos y llantos
Que me quedara a su lado, que estaba asustado.

Ya no hay juegos que arbitrar,
Tampoco hay llantos que consolar,
No hay historias que escuchar,
Peleas que arreglar, ni rodillas que remendar.

Ya no hay trabajo, ya no estoy atareado
No tengo qué hacer, me siento desolado.
Ahora soy yo quien quiere estar a su lado
Y es hoy mi hijo quien vive ocupado.

Un distante abismo me separa de mi hijo,
Poco nos vemos, no somos amigos,
Los años han volado, mi hijo se ha marchado,



Y su continua ausencia solo me ha dejado.

No sé en qué momento el tiempo pasó
Ni a qué hora mi hijo creció.
Ojalá pudiera volver a nacer,
Para estar a su lado y verlo crecer.

¿Qué opinas de la lectura? ¿Te trae algunos recuerdos? ¿Si eres padre o madre que piensas? ¿Has hecho algo como esto?

La misión como padres y madres es importante, pero el papel si es digno de analizar. Se está tan ocupado con el mundo. Donde nos vemos obligados a dedicar el tiempo libre a miles de asuntos, **y el tiempo familiar es el más corto o inexistente.**

Es necesario organizar un estilo de vida que permita pasar más tiempo con la familia y compartir tiempo de calidad. No se trata de simular estar juntos, sino de hablar y disfrutar. **No se debe pensar que por cumplir todo capricho ya se está dando el tiempo necesario, es un error y muy común.**

Se debe tomar en consideración la organización del tiempo y el compartir en familia.

Las actitudes de padres y madres están orientadas en lograr en la vida de sus hijos lo que ellos no pudieron lograr en sus propias vidas; **hacer que el niño actúe de acuerdo con lo que la familia y la sociedad espera,** marcando rigurosos entrenamientos tanto físicos como intelectuales para cumplir con lo que esperan de ellos.

Comportándose como los dueños de sus propios hijos, debido que se entiende el amor como posesión del otro, de su voluntad, pensamiento y hasta de su cuerpo.

“Ve con tu mamá, no tengo tiempo”

“Pero si le doy todo porque es así”

“¿Atención? Que más que la que le doy pagando sus cosas.”

Reflexiona ¿Cuántas veces hemos escuchado estas frases?

¿A dónde nos llevan estos pensamientos? ¿Qué podemos esperar de los niños cuando las escuchan y de su futuro?



No escuchamos sus opiniones, dudas, puntos de vista. No acompañamos su aprendizaje, se le impone con las consideraciones acerca de la vida, como se dice siempre viendo lo que la sociedad le va a pedir porque así es como debe de ser y si se sale de ese rumbo entonces ya está obrando mal.

Compromiso: piense en el tiempo libre que pasará próximamente con su familia y qué le gustaría hacer en ese tiempo.

Esta mala interpretación de amor perjudica en el crecimiento personal, debido que pone barreras y limita el desarrollo del otro y no le deja aprender cómo tomar decisiones. Hacemos de los infantes seres humanos dependientes y, por lo tanto, inseguros y vulnerables, fortaleciendo sus debilidades y temores, donde se crean en un futuro adultos incompletos, a quienes se les negó el derecho a ser niños.

Recordar que el salir ganando no debe implicar que el otro deba perder. Y nunca hacer sentir que uno fracasó en la situación es por ello que se deben tomar todas las opiniones y con ellas lograr la resolución

Es por ello que durante los primeros años se debe tener mucho cuidado con el apego, debido que si este se forma de forma insegura esto puede crear problemas emocionales en la persona durante todo su desarrollo.

¿Cuántas veces hemos dejado proyectos personales importantes por temor a fracasar? ¿Cuántas veces hemos evadido los conflictos en nuestra relación de pareja para “no tener problemas”?

“Descubrí que yo tenía la actitud de rehuir a los conflictos. Evitaba los choques y las emociones violentas porque mi madre me enseñó a ser buena, y las niñas buenas no dicen cosas desagradables.”

Bárbara Porro

Una de las técnicas de resolución pacífica de conflictos es el método <<hablar hasta entenderse>> que trabajó Bárbara Porro y que puede aplicarse en la familia, escuela y comunidad.

El beneficio es que los niños aprenden que son lo bastante inteligentes y responsables como para resolver sus problemas



sin ayuda adulta. Descubren que cuando tienen un problema lo que necesitan es una solución y no un adulto que emita juicios y que muchas veces llegue a no ser parcial. Ya no debe ser necesario culpar a otro para evitar el castigo.

Mientras los niños ponen en práctica dicho método, también pueden comunicarse verbalmente, escuchan, analizan problemas, tienen pensamientos creativos, proponen soluciones, predicen el resultado de sus actos (según la edad y madurez), toman decisiones, elaboran planes, los ponen a prueba y evalúan los resultados.

Recordemos que estas estarán mejor formuladas mientras la persona se vuelva experta, además del nivel de desarrollo social del niño.

Cuando las cosas van mal, es normal que uno se sienta enojado, herido y frustrado. **Los niños aprender a encarar los conflictos como problemas por resolver**; aprenden a expresar sus sentimientos y necesidades con responsabilidad, y aprender a escuchar el punto de vista del otro.

El objetivo de este método es apoyar a los padres a enfrentar los conflictos comunes, como la burla de uno a otro, que le quitan algo a otro, se fastidian, se empujan, se hacen trampas, se acusan, por mencionar algunos ejemplos. También, los problemas que enfrentan al padre y a la madre, como perderles el respeto, gritarse, entre otros. Y así también problemas entre padres e hijos, como situaciones que llegan hasta la violencia física y mental.

Es importante que, para la realización de esta técnica, contar con un facilitador. En el caso de los conflictos familiares puede ser alguno de los miembros de la familia, dependiendo de las partes involucradas.

No dejar de lado la <<Guía para madres y padres>>, la cual se les fue entregada en el módulo anterior y será necesaria para comprender y mejorar las relaciones entre los miembros de la familia.

Una técnica que beneficia para recobrar la calma, es respirar profundo y contar hasta diez lentamente. *Esto debe suceder puesto que al estar demasiado enojados se puede hablar sin razonar y se puede herir o complicar el conflicto.*

¿Cómo guiarnos a través del proceso?



PASO 1: HACER UN ALTO Y RECOBRAR LA CALMA

Ayuda a recobrar la calma y comprender su problema. Prestar atención y apoyo es una manera segura de alentar a que se desahoguen los sentimientos y entender lo que se necesita.

Se debe hacer saber al niño que está preocupado, le interesa y comprende.

Los niños cuentan sus problemas con el fin de satisfacer dos necesidades básicas: que alguien se preocupe por ellos por lo que les pasa y que alguien repare el mal. Es importante solidarizarse con los sentimientos heridos del infante, pero no es conveniente arreglar los problemas que los chicos pueden solucionar por sí mismos.

Ayudar al niño a recobrar la calma

- Respirar hondo, tomar agua, contar hasta diez, son algunas estrategias rápidas que ayudan a desahogar las emociones. Preguntar cómo se siente, si está listo para hablar, debido que esto ayuda a tener calma. **Es importante que desde los primeros años sepan ponerles nombre a sus sentimientos e identificarlos.**

Recabar información

- Se entenderá el problema hasta que el niño recobre la calma. El facilitador puede ayudarlo a definir el problema. Deben formularse preguntas aclaratorias pero cuidado de no poner al niño a la defensiva.

PASO 2: HABLAR Y ESCUCHARSE UNO AL OTRO

Facilitador juega un papel importante, decide quien inicia el diálogo e indica a la otra parte que escuche sin interrumpir. Es



fundamental que el diálogo no solo sea pasar información, sino que se manifiesten sentimientos y que ellos digan lo que les molesta y que sienten de lo que pasó, entre otros.

Es más fácil encontrar soluciones mutuamente satisfactorias si nos concentramos en los intereses y no en las posiciones.

PASO 3: DETERMINAR QUÉ NECESITA CADA UNO

En este paso se recaba información para reencuadrar el problema en función de lo que ambas partes necesitan. Para encontrar las verdaderas necesidades, es útil preguntarse por qué han adoptado esas posiciones.

Muchas veces los niños no tienen ningún interés visible en común. En este caso al plantear el problema se debe incluir los intereses de ambos. Puede hacerse una observación como la siguiente: una pelea entre hermanos parece que le mayor lo único que necesita es que le pidan las cosas por favor y el menor solo necesita poder jugar con la pelota.

El diálogo constituye un importante ensayo del tipo de comunicación que habrán de tener los infantes en el futuro.

Para identificar las verdaderas necesidades de los niños se requiere más atención de la que se acostumbra a prestar. Recordar hasta cierto punto el ganar-ganar.

No se debe cometer el error de anticipar la solución preferida durante el planteamiento de las necesidades, porque recordemos que se debe **hablar hasta entenderse**.

La técnica es funcional al proponerse muchas ideas con mayor rapidez y sin hacer comentarios.

El facilitador debe abstenerse de emitir juicios y permanecer emocionalmente neutral. Es llegar a esa educación para la paz que tanto se busca.

PASO 4: PROPONER SOLUCIONES ALTERNATIVAS

Los niños tienen dificultad en sus relaciones sociales debido que solo se les ocurre una manera de resolver sus problemas y suele ser poco fructífero: devolver el golpe, insultar, acusar al otro.

Conforme los niños se familiarizan en el proceso de intercambio y evaluación de ideas, pronto llegarán a solucionar sin ayuda adulta.

La propuesta de soluciones es un instrumento que fomenta el pensamiento creativo. Sirve para alentar a correr riesgos, para



aumentar el flujo de ideas y para promover una forma distinta de pensar.

Proponer muchas ideas

- No se debe quedar con la primera idea, debido que los niños suelen dar la más obvia, pero deben verse las otras alternativas.
- Muchas veces se pueden requerir hasta cinco ideas antes que los niños se vuelvan lo suficientemente creativos como para proponer soluciones que satisfagan a todos, de ahí la importancia de generar una lluvia de ideas.

Con la mayor rapidez posible

- La rapidez beneficia para que los niños se mantengan concentrados en la tarea que se tiene que es buscar soluciones.
- Conviene llevar el registro de las ideas. Sirve para darle validez y alentar a los niños a proponer más.

Sin comentarios

- Para que el infante pueda expresarse libremente, debe sentirse a salvo de toda crítica, burla o castigo. No deben surgir comentarios como: “esa idea no sirve”, “mejor otra”, entre otras. Debe atenerse solo a la regla de que todas las ideas son interesantes y pueden ayudar, no se deben hacer comentarios ni juicios.
- El padre, madre o facilitador, debe de no romper la regla de no hacer comentarios, a pesar de que los niños no propongan ideas realistas.

Se debe prestar atención a ciertas partes del plan, pues estas pueden salir mal. Es importante que se aprenda por experiencia. Las soluciones que fracasan enseñan lecciones de primera.

La idea es llevarlos al logro de la transformación del conflicto no a criticar y juzgar sus ideas.

PASO 5: ELEGIR LA IDEA QUE MÁS LES GUSTA A LOS DOS

Momento en que eligen la idea o ideas que ambos prefieren. Si la lista es corta el debate será breve. Al abrir el diálogo, se debe hacer la pregunta ¿Qué idea les gusta más a los dos? La



conversación prosigue mientras siguen surgiendo más ideas y dan propuestas hasta llegar a un acuerdo.

Puede que la solución elegida combine varias ideas o se complementan. En el caso del permiso para jugar la pelota, puede que de ahora en adelante le pida permiso o incluso lo invite a jugar. Muchas veces los infantes llegan a una solución sin ayuda adicional.

Ayudando a mostrar que hay diversidad de formas para resolver problemas y que algunas de ellas son beneficiosas para todas las partes.

PASO 6: HACER UN PLAN Y PONERLO EN PRÁCTICA

Al ya elegir la idea que les gusta, el facilitador anuncia la solución y convierte la idea en un plan de acción. Ya llegado un acuerdo, ahora se debe poner en práctica lo que se ha acordado. Aunque sea evidente la mayoría de los niños no tiene conocimiento de cómo para la idea a la acción, debido que para los niños las soluciones son abstractas a menos que se traduzcan a planes concretos.

Ellos deben de armarlo solos no se debe de dar la respuesta, lo que se debe realizar son preguntas de respuesta abierta pues les permitirán determinar los pasos que deben dar. Cuanto más específico sea el plan tanto mejor.

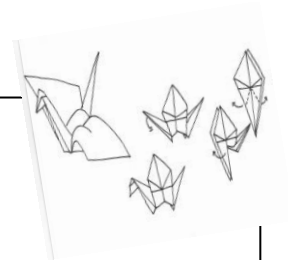
Algunas sugerencias:

- Mantenerse al margen
- No emitir juicios
- Llevar adelante el proceso, mantener la concentración
- Buscar un lugar y un tiempo determinados para resolver los conflictos o preguntas por el seguimiento.
- Los adultos deben poner en práctica este método, para que los niños aprendan con el ejemplo.
- Si los niños son muy pequeños puede que algunos pasos deban ser eliminados o modificados.
- El cambio es posible solo es de ponerlo en práctica.



- Esta es una guía no una ley, se deben buscar los caminos que más se adapten a las necesidades.

Es una técnica que puede ser utilizada por todos, para mejorar relaciones y permitir que todos crezcan en un ambiente adecuado.



APRENDER HACIENDO

Actividades para acercarnos a la realidad

Situaciones de la vida diaria

- a. Ante estas situaciones que presentamos a continuación, describir cómo cree que debería actuarse correctamente, tomando en cuenta los derechos de la niñez, y lo aprendido en la resolución alternativa de conflictos.
 1. **Ximena es una niña de 5 años** que vive con su mamá y papá. Ella es una niña muy inteligente, sin embargo, hay materias en las que ella no desea hacer nada se queda quieta y ya no quiere escribir. Se envía nota a casa y al siguiente día llega con una peor actitud.
 2. **Antonio y Santiago son compañeros de clase.** Antonio es el número uno de su clase, mientras que Santiago su proceso es más lento. Al momento de realizar un trabajo en clase, la maestra le dice a Santiago: Ves como lo hizo Antonio, así deberías de hacerlo tú, enserio yo no sé qué hacer contigo, tú no eres un niño lindo porque no puedes.



3. **Antonella es la nieta de la directora** ella siempre está en el colegio debido que sus padres siempre están trabajando. Sin embargo, al ella llegar a casa no realiza ninguna tarea porque sus papás no la apoyan y están muy cansados. Ella al siguiente día le miente a su maestra sobre por qué no hizo las tareas, al comentarle a la directora la situación ella no pone ninguna objeción y dice que ella puede hacer lo que sea porque es su nieta.

4. **Juanita es una niña de 6 años que vive con su papá,** mamá y sus hermanos. Ella es un poco gordita y sus hermanos la llaman “bomba”. Sus padres son indiferentes ante esto y en ocasiones se han reído. Últimamente, Juanita está más callada y no quiere asistir a invitaciones sociales que le hacen.

Y por último se llega al ámbito más social, más allá de las cuatro paredes y se habla de...



El ámbito comunal



Si ya no estamos juntos es porque no nos soportamos es lo único en común que tenemos

Infinidad de veces hemos sido partícipes o testigos de situaciones como la de la imagen, que hasta en la televisión son ejemplificadas a la perfección.

La resolución de conflictos no es nada fácil, debido que muchas veces cuando **nos ha tocado intervenir en uno**, llegamos a cometer el grave error de tomar un lado, perjudicando al 100 la resolución del conflicto.

Nuestra intervención en estos casos puede ser de mediador, conciliador, árbitro o juez. La búsqueda de alternativas de solución a los diferentes conflictos familiares y comunales



supone enfrentar al dilema de que, si se debe intervenir o no, o en qué tipo de conflictos si debemos participar para lograr la transformación del conflicto.

Problemas más comunes de convivencia comunal

Entre ellos están:

- Problemas familiares y comunales por vicios.
- Escuchar aparatos a todo volumen.
- Porque se parqueo enfrente de su casa.
- Tener animales.
- Falta de aseo en las banquetas y pasajes.
- Basureros clandestinos en las calles.

Una de las alternativas eficaces para enfrentar estos problemas es la mediación, siendo como una facilitación de un acuerdo negociado para finalizar una disputa.

No olvidando que los mediadores deben ser neutrales y tener al menos las 11 cualidades ya comentadas con anterioridad.

Procedimiento de la mediación comunal

Al surgir un problema comunal, las partes en conflicto pueden presentar actitudes nada colaborativas como:

- Conducta de competencia sobre quien tiene la razón.
- Respuestas evasivas al momento de hablar y explicar su parte en el problema.
- Esperar a que la otra parte sea la que ceda.

Esta situación en la que crea las condiciones objetivas para la participación de un tercer como mediador.

Este proceso de mediación debe ir encaminado a lograr de las partes en conflicto una conducta de colaboración. Para ello existe la técnica llamada: **técnica de negociación colaborativa basada en los intereses.**



Para entender la técnica primero debe definirse a que intereses se refiere.

Los intereses son las cosas que le importan a las personas y tiene que ver con aspectos cuantitativos, monetarios, materiales, así como lo relacionado con la imagen, prestigio, temores y expectativas. Y otros como la seguridad, reconocimiento, sentido de pertenencia y bienestar.

El procedimiento consiste en enfrentar “cara a cara” a las partes y lograr que de una forma razonable y reflexiva expongan, exploren y logren descubrir sus verdaderos intereses dentro del problema.

El fin no es juzgar la conducta, sino que por medio del diálogo se encuentre una solución satisfactoria. El reto es como lograr que las partes expresen sus verdaderos intereses en el conflicto.

Las tácticas más utilizadas son:

- a. **Interrogatorio:** se hacen preguntas abiertas para que las partes respondan libremente, incluso de situaciones hipotéticas.
- b. **Inducción:** Se solicita a los participantes que miren el problema desde afuera como si le estuviera pasando a alguien más. Con ello se busca que racionalicen la situación y reduzcan la emotividad en su análisis.
- c. Lograr que cada parte entienda y evalúe los intereses del contrario “**ponerse en los zapatos del otro**”.

El papel del mediador es de facilitar la comunicación y la negociación entre las partes, quienes deben sentirse comprendidos y escuchados.

Dentro del interrogatorio no se debe intimidar a las partes es brindarles confianza y hacerlos seguros que la situación se resolverá.

Si bien las tácticas que utiliza un mediador son diversas, a partir de la experiencia en el trato de problemas comunales, se pueden identificar tres tipos:



1) Reflexivas

Tiene que ver con la orientación que tome la discusión y se debe tomar en cuenta:

- Tratar de hablar el mismo lenguaje que las partes
- Crear el clima adecuado para la discusión
- Permitir que las partes expresen sus emociones adecuadamente
- Mantener la discusión centrada en los temas relevantes.
- No parcializar ni mostrar alguna preferencia por la posición de alguna de las partes.

2) Sustantivas

Se encuentran en el fondo del conflicto y se debe considerar:

- Sugerir punto de acuerdo.
- Tratar de modificar expectativas de los participantes.
- Lograr que alguna de las partes entienda cuando sus posiciones no están a lugar.
- Lograr situaciones donde las partes puedan hacer concesiones.
- Tratar de sacar situaciones a las que no se les habían encontrado solución.
- Exponer o hacer surgir argumentos que permitan a las partes presentar los posibles acuerdos.

3) Contextuales

Facilitan el proceso de solución del conflicto mediante:

- La creación de un clima de confianza entre las personas en conflicto y el mediador.
- Uso de humor para aliviar las tensiones.
- Clarificar intereses y necesidades de las partes involucradas.
- Manifestar agrado y satisfacción cuando las partes progresen.

Consideraciones finales



De lo expuesto se deben tomar las siguientes consideraciones:

1. El mediador debe saber que su objetivo es el de ayudar a que las partes en conflicto descubran las causas que generaron el conflicto, entender la diferencia entre lo que quieren y necesitan, así como los de la otra parte y considerar las posibles opciones.
2. Un buen proceso de mediación en la comunidad es una forma de apoyo para que se abran caminos hacia el desarrollo y la paz social, tan necesarios en nuestro país.
3. Crear en la comunidad una alternativa viable de solucionar conflictos, instaurando así procesos democráticos de convivencia comunal.
4. Son los promotores sociales quienes mayormente asumen la responsabilidad de mediar en conflictos comunales, por lo que se invita a los dirigentes comunales a que asuman este papel, como forma de contribuir a lograr la autogestión comunal.

Esto es todo lo relacionado con la transformación de conflictos en los ámbitos educativo, familiar y comunal. Ya con esto, casi está completa la intervención en el tema.

Se posee ya la teoría de lo que es un conflicto, las herramientas para transformarlos, la diferenciación de los ámbitos en donde se puede transformar y sobre todo **POSEER LA VOLUNTAD DE CONTRIBUIR A LA FORMACIÓN DE LA CULTURA DE PAZ EN GUATEMALA.**

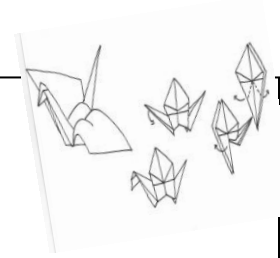
Voluntad y conocimiento juntos, lograrán transformar no sólo los conflictos sino a toda la sociedad y por consiguiente al futuro.

Para conocer más sobre los derechos puedes ingresar a:
<http://www.pdh.org.gt/>



APRENDER HACIENDO

Actividades para acercarnos a la realidad.



- a. Los linchamientos son una manera en que la mayoría de comunidades del país “hacen justicia con su propia mano”. Estos linchamientos son respuesta a la carencia de procedimientos judiciales en los cuales los crímenes quedan impunes. Pero el linchamiento también es un asesinato impune. Revisemos a la luz de la resolución de conflictos las siguientes preguntas y comparta sus respuestas con sus compañeros de diplomado, a través de un pequeño informe escrito.
 1. ¿Es justo privar de la vida a otro ser humano?
 2. ¿Hay violación de los derechos y de los principios morales y éticos?
 3. ¿Qué implicaciones tendrán los niños que son testigos en primera fila en los linchamientos?
 4. ¿Cómo se pueden evitar los linchamientos en Guatemala?
 5. ¿De qué forma puedo yo contribuir para evitar los linchamientos en mi comuna?



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Oficina de Derechos Humanos Arzobispado de Guatemala (-ODHAG-), (2013) *“Módulo de transformación de conflictos en la escuela, la familia y la comunidad”*.
- Oficina de Derechos Humanos Arzobispado de Guatemala (-ODHAG-), (2004) *“Transformación de conflictos”*
- Noriega, A. (2015) *“plan Estratégico (PEI) proyecto educativo Institucional”* recuperado de: <http://2-learn.net/director/plan-estrategico-o-pei-proyecto-educativo-institucional/>

Docencia para la paz y el respeto a los derechos de la niñez y adolescencia

Contribuir al fortalecimiento personal e institucional que permita la construcción de procesos educativos para la transformación alternativa de conflictos en los ambientes familiar, escolar y comunitario, para la construcción de una cultura de paz



ODHAG
OFICINA DE DERECHOS
HUMANOS del ARZOBISPADO
de GUATEMALA



Diplomado a distancia



Herramientas útiles para la transformación de conflictos en la familia y el aula

Módulo Transformación de los conflictos en la escuela, la familia y la comunidad





ODHAG | OFICINA DE DERECHOS
HUMANOS DEL ARZOBISPADO
DE GUATEMALA

Oficina de Derechos Humano Arzobispado de Guatemala

-ODHAG-

6ta. Calle 7-70 Zona 1 Guatemala, Guatemala, C.A.

PBX: (502) 22850456 Ext. 118

Fax: (502) 22328384

Correo electrónico: ddhh@odhag.org.gt

Dirección electrónica: www.odhag.org.gt

Guatemala, noviembre 2016

Coordinador General:	Mons. Oscar Julio Vian Morales
Director Ejecutivo:	Nery Estuardo Rodenas Paredes
Coordinador del Área Cultura de Paz:	Carlos Alarcón Novoa
Responsable de Derechos de la Niñez:	Ninfa Alarcón Alba
Investigación y Redacción:	Área de Cultura de Paz
Mediación Pedagógica:	José Alfredo Pineda Higueros
Portada:	Fernando José Orozco Ramírez

PRESENTACIÓN

Debido a la necesidad de la transformación de conflictos dentro de cada una de las áreas en las que el ser humano se desenvuelve se ve necesario el crear un manual anexo al módulo **Transformación de Conflictos en la Escuela, la Familia y la Comunidad**, donde se brindará una serie de recomendaciones sobre todo en el ámbito familiar y escolar, círculos de mayor importancia dentro de la niñez.

Sin embargo, los mismos no son para trabajar aislados, recordemos que tanto hogar como escuela deben ser un equipo que esté informado de toda situación que ocurra y afecte al niño, debido que, si bien los conflictos son situaciones de nuestra vida cotidiana, sino se manejan y abordan de una forma adecuada, podemos llegar a no encontrar ese aprendizaje que se busca y perjudicando a todo aquel que se encuentre alrededor.

Recuerde que las actividades son una sugerencia no están escritas en piedra y pueden ser siempre modificables y perfectibles, el fin es que tome una idea y con ella logre mejores relaciones en su entorno.

La importancia de la escuela de padres

Alternativa para la solución de conflictos entre padres e hijos

Debido a la constante preocupación de los padres por proporcionar a los hijos todo lo necesario para su pleno desarrollo integral para que sean hombres y mujeres de bien en la sociedad, es que de pronto surgen conflictos en el hogar. Sobre todo, porque debido a las situaciones de crianza que se traen arraigadas se cree no ser buen padre o madre.

Recordemos nadie nos enseña a ser padres y es por ello que los factores se repiten muchas veces, generando en sí violencia, rabia, inseguridad, entre otras en cada uno de los niños que son el presente de la sociedad.

Al mismo tiempo los peligros potenciales para la niñez hacen más compleja la tarea de ser padres debido que los infantes muchas veces no miden la situación en la que se ven involucrados y contradicen lo que sus padres por seguridad muchas veces les dicen.

Es por ello que dentro de toda Institución se considera necesaria una escuela de padres (EPP) que si bien no es lo que nos ayudará a resolver la vida de las personas es una estrategia para mejorar las relaciones entre la familia, el alumno y la institución educativa, llevando así una retroalimentación también a la comunidad.

El objetivo primordial de la EPP es contribuir al mejoramiento de las relaciones. Proponiendo un trabajo para las personas que en realidad estén interesadas en la educación de la familia y la comunidad.

OJO: no siempre se puede llegar a toda la comunidad, debido que existe diversidad de personas y en este caso como

Herramientas para la transformación de conflictos en la familia y el aula

mencionamos padres distintos tipos básicos de padres los cuales son:

- **Autoritarios:** usan la amenaza, restringen libertades, dan órdenes, imponen límites, siempre tienen la razón, son padres que nunca se equivocan, e incluso pueden llegar a la violencia física y psicológica.
- **Permisivos:** dan a sus hijos gran cantidad de libertad, evitan fijar límites y se sienten orgullosos de no ser padres autoritarios. El hijo hace su voluntad.
- **Democráticos:** orientan a los hijos para que vean un tema o problema desde distintos ángulos, admiten que no siempre tienen la razón. Propician la participación de los hijos en las decisiones, escuchan sus puntos de vista y los toman en cuenta.

ACTIVIDAD 1

Lo primero a realizar como sugerencia es que, en una entrega de avances de los niños, analizar qué tipos de padres son cada uno. Todo esto podrá realizarlo viendo comportamientos que ellos realizan o como se expresan de sus hijos. Además, que la clave primordial también puede ser ver como es el comportamiento de cada uno de los niños. Este informe con el fin de usted saber cómo poder comunicarles situaciones que sucedan más adelante.

Guarde su listado, pues será de gran ayuda.

Herramientas para la transformación de conflictos en la familia y el aula

Al mismo tiempo este listado nos beneficiará para conocer qué temas pueden ser de suma importancia abordar en las escuelas de padres.

Si bien no existe un único desarrollo del programa de escuela de padres, es conveniente tomar en cuenta ciertas reglas básicas para poder obtener mejores resultados.

- a) Se realiza un estudio de la realidad inmediata de las familias.
- b) Aprovechamiento de las experiencias de los padres.
- c) Llevar a la reflexión a los padres sobre los problemas que afectan el desarrollo de sus hijos.
- d) Orientación en la adquisición de compromisos sobre qué hacer y cómo hacer las cosas en el futuro.
- e) Utilizar técnicas de educación popular, pero teniendo cuidado de no tratar a los padres como niños, pues esto puede hacer que haya deserción.

ACTIVIDAD 2

Luego de conocer el tipo de padres que tiene a su alrededor y que reglas básicas se deben tomar en cuenta para el éxito en una escuela de padres realice un listado con una serie de temas que pueden generar conflictos dentro de la familia o en la institución.

Al momento de resolver conflictos los cuales en este caso entenderemos como lucha entre sentimientos o intereses opuestos o contrarios existen tres métodos básicos que son:

Herramientas para la transformación de conflictos en la familia y el aula

1. Método donde el padre siempre gana

Utilizado comúnmente por padres autoritarios, en este el padre decide la solución del conflicto y solo informa al hijo, para que el acceda puede aplicar incluso la violencia.

2. Método donde el hijo siempre gana

Método más utilizado por los padres permisivos, es una batalla, pero en este el padre no tiene la solución y si la tiene, el hijo tiene también la suya y es la que gana pues el padre cede.

3. Método nadie pierde:

Utilizado por padres democráticos, en estas ambas partes son partícipes en la búsqueda de la solución que acepten los dos.

Sé que la pregunta que se harán es entonces este último método es el que debemos utilizar para cualquier transformación de conflictos y esa es la tarea que debes descubrir tú en el diario vivir y por ello te recomendamos lo siguiente:

ACTIVIDAD 3

Analice en que situaciones se debe utilizar cada uno de los siguientes métodos de transformación de conflictos, dejando evidencia de porqué usted utilizaría dicho método. Recuerde que no hay respuestas malas, debido que cada una de las personas hemos sido criadas de forma diferente y cada una tenemos distinta valoración a cada situación. es por ello que debe justificar el porqué de su respuesta.

Herramientas para la transformación de conflictos en la familia y el aula

Los padres que tratan de utilizar el método “nadie pierde” lo mejor posible y dejan a un lado los métodos de “ganar-perder”, descubren que los hijos adquieren una nueva clase de respeto hacia ellos, no basado en el temor, sino en un cambio de percepción de sus padres como personas que tienen una basta experiencia, que son muy abiertos a sus hijos y, sobre todo, que los quieren mucho.

¿Qué opina usted respecto a esto?

Con ello estamos listos para poder realizar una escuela de padres tratando que todo salga de la mejor manera y así llevar a la reflexión a los padres y la aplicación de nuevas estrategias para su rol como padres.

Recomendando como la primera actividad a realizar con los padres sobre conocer a sus hijos, debido que esto es primordial en el desarrollo de la persona y mostrar la importancia y el amor que se le tiene, recordemos es tiempo de calidad, los niños no nos están pidiendo material, eso nosotros con nuestra ausencia se los enseñamos.

APRENDE HACIENDO

Actividad para acercarnos a la realidad

CONOCE A SU HIJO O HIJA

Responda las preguntas

1. Su fecha de nacimiento
2. El nombre de su mejor amigo
3. La actividad que más le gusta hacer
4. La mayor habilidad de su hijo
5. Con quien se siente seguro su hijo
6. Lo que no le gusta
7. Que admira de usted
8. La persona favorita de su hijo en la familia
9. Su cuento favorito
10. Momento más feliz de su hijo
11. Momento más triste de su hijo
12. Actividades que le gustaría a su hijo compartir con usted
13. Los miedos de su hijo
14. Momento en que más lo necesita su hijo
15. Que piensa su hijo del amor
16. Que quiere ser su hijo cuando sea grande

Pero...

Nosotros como promotores de la educación también debemos conocer a nuestros alumnos, puesto que ello nos ayudará a la transformación de conflictos, recomendando que contestes lo siguiente:

APRENDE HACIENDO

Actividad para acercarnos a la realidad

CONOCE A SUS ALUMNOS

Responda las preguntas

1. El nombre de sus alumnos
2. La dinámica familiar de cada uno
3. Que le gusta a su alumno
4. A que le tienen miedo
5. Que habilidades tiene su alumno
6. Quién es su mejor amigo
7. Tiene alguna alergia
- 8.Cuál es su programa de televisión favorita
9. Quien cuida del niño en las tardes
10. Recursos económicos
11. Edad
12. Tiene hermanos
13. Tiene mascotas

Esta ficha puede sernos funcional tenerla por cada alumno, aunque no creas que será funcional será más de lo que crees.

Enseñar a resolver conflictos a los niños y niñas

Para reducir disputas con los niños o entre los niños, es útil enseñarles y poner en práctica nuevas destrezas para la resolución de conflictos. Estas medidas ayudarán a ser más efectivo en este aspecto.

CLAVES

1. Obtener la información y observar sus sentimientos

Conocer que pasó, calmar a las partes y ser neutral.

2. Hacerles ver los sentimientos de los demás

Hacerlos empáticos “ponerse en los zapatos del otro”.

3. Ayudarlos a tener claros los objetivos

Brindar el objetivo, referente a al conflicto que esté sucediendo. Para ellos poder dar alternativas.

4. Generar alternativas

Realizar lluvia de ideas, las ideas las dan los involucrados.

5. Resistir la tentación de sugerir ideas

Dejar que ellos resuelvan sus conflictos, recordemos que solo estamos actuando de mediadores.

6. Ayudarlos a evaluar las consecuencias

Herramientas para la transformación de conflictos en la familia y el aula

Que ellos reflexionen que pasaría al tomar la alternativa que se plantea.

7. Resistir la tentación de evaluar las ideas

No evaluar las ideas, solo escuchar y atender, recordemos que no hay que hacer ningún gesto que parezca que esté evaluando la situación.

8. Pedir una decisión

Darán la decisión en caso de que uno piense que no funcionará, deben tener la solución de que se haría después.

Recordemos que debemos permitir que ellos brinden todas las alternativas posibles mientras más den será mejor debido que se ha observado que la capacidad de un niño para obtener lo que desea de forma aceptable depende de la cantidad de alternativas que dé pues al dar más, se comportará de una forma más aceptable socialmente.

El uso de Títeres en la transformación de conflictos

Debido a sus características intrínsecas son un medio excelente de comunicación por eso son utilizados para el desarrollo de la creatividad, expresión de sentimientos, valores y experiencias.

Al momento de utilizarlos nos proporcionan la sensación de fingir, que permite que los niños y las niñas tengan mayor fluidez y confianza en expresar sus pensamientos, sentimientos y conflictos.

Y aquí viene nuestro trabajo:

ACTIVIDAD 1

Simule con sus títeres una reconstrucción de hechos de un conflicto, en donde en conjuntos luego de discutir el problema en grupo o de forma individual se logre llegar a la solución que podría tener el mismo en la dramatización.

El fin del mismo es ayudar a los niños a analizar la situación y que harían ellos si en dado caso estuvieran involucrados en un conflicto parecido, además de facilitar la confianza, afecto y distensión, enriqueciendo aprendizajes.

Los títeres pueden estar elaborados de varias formas y acá de daremos ejemplos de varios.

Taller de juguetes

Títeres de cajas de cartón

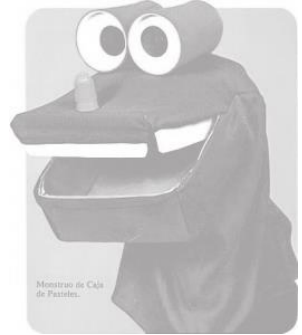
Material

Cajas vacías, telas viejas, botones, papeles de colores, alambre.

Construcción

Las cajas vacías las puedes convertir en cabezas de marionetas. Divide la caja por la mitad cortando sólo 3 caras (laterales y una base) de forma que la cuarta haga de bisagra. Los dedos se adecuarán en cada una de las mitades de la caja para poder abrir y cerrar la boca de la marioneta.

Puedes cubrir la caja con papel adhesivo decorado. Los ojos pueden ser dos botones. Las orejas las puedes hacer de tela o papel, cosidas al cuerpo y darles forma con un alambre. Si quieres, puedes pegar una lengua de tela.



Títeres de platos de papel

Material

Platos de papel, telas viejas, pegamento.

Construcción

Los platos de papel pueden convertirse en simpáticas marionetas. Doblando por la mitad el plato se convertirá en un rostro de sonrisa gigantesca. Un trozo de tela pegada en la parte superior del plato proporciona el lugar en donde puedes ocultar los dedos (tu pulgar estará debajo de la barbilla), de modo que puedan abrir y cerrar la boca mientras la marioneta habla.



Herramientas para la transformación de conflictos en la familia y el aula

Pégale unos ojos de papel brillante, una lengua roja y unos colmillos blancos también de papel o tela.

Puedes cambiar el rostro de la marioneta mediante la forma de los ojos, la lengua o los colmillos, según el personaje que desees representar.

Títeres de calcetín

Material

Calcetín botones, papeles de colores, pegamento.

Construcción

El calcetín se puede decorar de la forma que gustes con cualquier material, los botones pueden ser utilizados como ojos. Se pueden realizar diferentes para tener diversidad y utilizarlos según la situación que se suscite.



Mediación en el salón de clases

(Adaptación del material de Peace Education Foundation)

A continuación, se mostrará una práctica de mediación simulada, como ejemplo en la mediación en la resolución de conflictos, al interior del aula. **Sin embargo, se considera que la misma se puede trabajar con niños de 7 años en adelante.**

Procedimiento:

1. El docente solicita lo siguiente: “Necesito cuatro voluntarios(as) para que actúen en una sesión de mediación simulada. Los mediadores van a mediar un conflicto entre dos niños que tuvieron una pelea en el salón de clases”.
2. Proporcione a cada estudiante una copia de “Hay problemas en el salón de clases” que encontrará a continuación.
3. Pida a sus cuatro voluntarios(as) (2 mediadores y 2 personas en conflicto) que actúen la situación dada.
4. Siga el proceso paso por paso esclareciendo las ideas clave.
5. Organice un círculo con los y las estudiantes y permita que los voluntarios(as) presenten la situación, que sigue a continuación “hay problemas en el salón de clases”.
6. En cuanto termine la presentación abra un debate con todos los estudiantes. Con las siguientes preguntas de apoyo:
 - a. ¿Qué les llamó la atención durante el proceso?
 - b. ¿Existieron momentos difíciles durante el proceso de mediación?
 - c. ¿De qué otra manera se pudo haber resuelto el conflicto?

Herramientas para la transformación de conflictos en la familia y el aula

- d. Pregunte a los voluntarios(as) ¿Cómo se sintieron actuando como mediadores o parte del conflicto?
7. Solicite a sus estudiantes que escriba o dibuje una conclusión sobre el proceso de mediación que ha observado.

NOTA: No olvide distribuir a los estudiantes 1 copia de la situación y la forma del reporte del mediador.

“Hay problemas en el salón de clases”

Situación:

Durante la clase de matemática, Tito se ha sentado todo el año delante de Eduardo. Eduardo tiene la costumbre o hábito de patear la silla de Tito y esto lo tiene desesperado.

Tito: ¡Hey! ¡Vos! ¡imbécil! Dejame en paz.

Eduardo: ¿A quién le decís imbécil? ¡Cabrón!

Tito: ¡Dejame de estar chingando!

Eduardo: ¿Y si me no me da la gana qué?

Tito: ¡Te rompo la cara!

Los niños comienzan a darse empujones y la maestra pregunta si quieres ir a la mediación y a regañadientes aceptan.

Reporte del Mediador

Paso 1 – Presentación y reglas

Mediador 1:

Nuestros nombres son _____ y _____ y somos los estudiantes mediadores. No estamos aquí para castigar ni para decir lo que tiene que hacer. Estamos aquí para ayudarles a solucionar su conflicto. ¿Cómo se llaman? (van escribiendo sus nombres en una hoja de reporte).

Gracias por venir. Todo lo que digan aquí será confidencial, excepto si tiene que ver con drogas, armas o cualquier tipo de abuso, ya que entonces habrá que reportarlo a nuestro consejero y tendremos que parar la mediación.

Mediador 2:

Existen cinco reglas con las cuales deben estar de acuerdo antes de comenzar. Las reglas son:

1. Estar dispuestos a solucionar el problema.
2. Decir la verdad.
3. Escuchar sin interrumpir.
4. Respetar a la otra persona: no insultar, ni pelear.
5. Tomar la responsabilidad de cumplir con el acuerdo al que llegarán

¿Están de acuerdo con las reglas?

Paso 2 – Contar la historia

Mediador 1: ¿Quién de los dos quiere empezar a decirnos lo que pasó?

Tito: Yo estaba haciendo mi tarea cuando este torpe empezó a patear mi silla.

Herramientas para la transformación de conflictos en la familia y el aula

Mediador 1: Sin insultar por favor.

Tito: Esta bien. Como decía, estaba en mi silla cuando él empezó a patearla como lo hace siempre para molestarme. Y no lo aguanto más.

Mediador 1: Dijiste que estabas sentado en tu silla cuando Eduardo comenzó a patearla. ¿Cómo te sientes con respecto a la situación?

Tito: Me siento furioso porque lo hace todo el tiempo para hacerme enojar.

Mediador 1: Te sientes enojado porque lo hace todo el tiempo y quiere que te enojés.

Mediador 2: Eduardo, dínos lo que pasó.

Eduardo: Yo siempre estoy moviendo mi pie y lo hago para no dormirme. Es simplemente una costumbre. Otras personas lo saben.

Mediador 2: Tú dices que siempre mueves el pie para no dormirte y que es una costumbre ¿Cómo te sientes con lo que pasó?

Eduardo: Me siento molesto porque yo no quería comenzar una pelea. No tenía por qué insultarme, es un exagerado.

Mediador 2: Te sientes molesto porque tú no querías comenzar una pelea y también piensas que Tito es un exagerado. ¿Hay alguna otra información que necesitemos saber? (En caso de haber información adicional se desarrolla el proceso siguiendo las mismas reglas).

Paso 3 – Buscando soluciones

Uno de los mediadores hace preguntas mientras que el otro escribe las sugerencias de posibles soluciones. Este no es el momento para elegir soluciones, solo para pensarlas.

Mediador 1: Ambos han escuchado el otro lado de la historia. ¿Cómo creen que se puede solucionar este conflicto? Vamos a

Herramientas para la transformación de conflictos en la familia y el aula

escribir todas sus ideas y después ustedes escogerán la que más les guste.

Tito: Yo le puede pedir disculpas a Eduardo por haberlo maltratado.

Eduardo: Yo podría patear mi mochila en lugar de patear su silla.

Tito: Yo le pediría a mi maestra que me cambie de puesto.

Eduardo: Podríamos cambiar de lugar entre nosotros.

Mediador 1: ¿Tienen más ideas? (si no hay más pueden continuar con el siguiente paso)

Paso 4 – Escogiendo la solución

Mediador 2: Vamos a leer las sugerencias que los dos hicieron. ¿Cuáles creen que solucionarían su conflicto?

Tito: Bueno, primero disculpa por maltratarte, me enojé mucho y dije cosas sin pensar.

Eduardo: Yo te pido disculpas por patear tu silla. No sabía que te molestaba tanto. Hasta pensé que lo veías como un juego. A partir de ahora voy a patear mi mochila.

Tito: Me parece bien.

Mediador 2: ¿Ya se solucionó el conflicto? (si ambos niños contestan que sí, se sigue el siguiente paso; de lo contrario se regresa al paso 3.

Paso 5 – En el futuro

Mediador 1: ¿Qué creen que pueden hacer para que esto no vuelva a suceder en el futuro?

Tito: Voy a tratar de decirle a las personas lo que me molesta antes de explotar.

Herramientas para la transformación de conflictos en la familia y el aula

Eduardo: Voy a tratar de fijarme en lo que hago para no molestar a las demás personas.

Paso 6 – Conclusión

Mediador 2: Tito y Eduardo, felicitaciones por haber resuelto su conflicto. Para evitar que se corran rumores por favor informen a sus amistades que el conflicto ya se solucionó. Gracias por venir a la mediación.

Rincón de conciliación

Si bien el solicitarles que realicen una dramatización del conflicto antes presentado en edades de 4 a 6 años se torna difícil, se te recomiendan dos formas para abordar el tema.

Así como la recomendación de realizar dentro del aula un rincón en donde se realicen las conciliaciones para el logro de la transformación de conflictos. Dicho rincón es una sugerencia para con el lograr un resultado mejor, debido que recordemos que se necesita de toda la atención de los involucrados y que mejor si se tiene un espacio para ello.

Lugar que tanto los alumnos como el docente deben respetar.

Sugerencia 1

¿Recuerda los títeres sugeridos para la resolución de conflictos?

Con ellos se puede realizar la dramatización del conflicto anteriormente presentado, mostrando los pasos que conlleva una mediación, haciendo partícipes a los espectadores para que vayan adquiriendo el conocimiento y ellos así poder resolver sus conflictos.

Haciendo preguntas al finalizar la situación o incluso preguntar qué opciones ellos hubieran brindado para poder resolver el conflicto y que hubieran hecho si hubieran sido ellos los que estuvieran en conflicto, esta parte es de suma importancia debido que nos permite conocer a nuestros alumnos sus reacciones hacia una situación que se les puede presentar, pero aún mejor nos da a nosotros las herramientas para conocer que les gusta y disgusta a ellos y saber de qué forma poder apoyarlos al momento de ser mediador dentro del aula con los pequeños.

Herramientas para la transformación de conflictos en la familia y el aula

Debido que recordemos que en estas edades los intereses de cada uno son los que más valen y se encuentran en el proceso de la empatía, por lo que los demás dicen muchas veces no les importa, siendo fundamental el papel que nosotros tendremos en las mediaciones.

Sugerencia 2

Pedir dos voluntarios para que lo ayuden con la presentación del conflicto. Al elegir esta forma, usted irá narrando la situación y mientras ellos lo dramatizan, hasta llegar al momento en el que se iniciará la mediación.

Pues acá irá explicando el proceso que se realizó y los pasos que se deben seguir para lograr la transformación del conflicto. Al finalizar llegar al momento de reflexión realizando preguntas tal y como se muestra en el ejemplo.

Concluyendo con la elección de un rincón apropiado para poder realizar la transformación de conflictos dentro del aula, explicándoles a sus alumnos que es necesario para poder convivir con todos de forma pacífica.

Colocar un cartel con el nombre del área: “Área de Conciliación”. Pedirles que recuerden las reglas que se necesitan seguir para poder lograr resolver los conflictos de una buena manera. Al ellos irle diciendo las reglas usted las irá pegando en el rincón para que siempre estén a la vista de todos, además de que se pueden agregar con sugerencia de todos y llegar a un consenso. Para terminar, poner una pizarra que servirá para colocar las opciones para resolver la situación que se presente.

Darles indicaciones que ese rincón será utilizado solo cuando sea necesario aclarar y transformar un conflicto, que no será un área de juego.

Esto último téngalo usted siempre presente porque si no el rincón perderá el sentido.

Un Trato por el Buen Trato

Hacia niños, niñas y adolescentes

Campaña en la que la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG) busca un buen trato hacia los niños, niñas y adolescentes por medio de una “vacunación” simbólica “antipegánica para poder iniciar la erradicación de la violencia en las familias, escuelas y comunidad.

La misma se da entre iguales, pero también a los adultos para poder continuar con las buenas prácticas que la cultura de paz busca dentro de la sociedad.

El buen trato son acciones que en la relación con los demás promueven sentimientos de mutuo reconocimiento y valoración. Son formas de relación que generan satisfacción y bienestar entre quienes interactúan.

Favorece el crecimiento y el desarrollo personal, sobre todo a nivel psicosocial debido que inicia a analizar que “existe un YO y también existe OTRO”.

Dicha campaña sale a las calles para que adultos se comprometan a un mejor trato a los niños que se encuentran en su círculo, es por ello que se te trae una sugerencia más como actividad para poder erradicar la violencia y lograr un buen trato en la sociedad.

APRENDER HACIENDO

En busca del buen trato

Realice una simulación de contrato para sus niños al inicio de un ciclo escolar. Es como brindar las reglas que se deberán seguir dentro del aula para mantener un ambiente agradable con cada uno de sus compañeros.

Ejemplo de los compromisos que podría tener dicho “contrato”.

- Compartiré con mis compañeros los juguetes y materiales.
- Pediré todas las cosas que necesite por favor.
- Evitaré pelear por algo que desee.
- Ayudaré a mis compañeros cuando lo necesiten.

Si usted tiene más ideas, compártalas con sus compañeros y así finalizar su contrato. Al momento que todos sus alumnos estén de acuerdo firmarán con su mano llena de pintura y se pegará el contrato en el salón de clases.

Sin embargo, dicho contrato es recomendable realizarlo con tus compañeros de trabajo. Debido que el fin de la campaña es concientizar a todas las personas de la comunidad para lograr la no violencia y una transformación de conflictos.

Herramientas para la transformación de conflictos en la familia y el aula

APRENDER HACIENDO

En busca del buen trato

Ejemplo de los compromisos que podría tener dicho “contrato”, para tus colegas.

- Evitaré etiquetar a mis alumnos.
- Apoyaré y no tendré ninguna diferencia con ellos.
- Mediaré de forma neutral cada conflicto que se pueda presentar.
- Reconoceré las habilidades e intereses que tengan.
- Reforzaré toda actitud positiva de mis alumnos.

Si bien en este caso se busca un buen trato hacia los niños, niñas y adolescentes, entre compañeros de trabajo también se puede realizar uno, el fin es poder realizar una sociedad mejor.

EJERCICIO A REALIZAR: Luego de ya brindados dos ejemplos, de contrato le toca realizar a usted el contrato para los padres de familia.

Recuerde que luego de la firma del contrato y la simulación de vacunación se le brinda un pequeño detalle a cada uno.

Además, se brinda un ejemplo de un horario día a día para recordar situaciones que debo realizar como padre de familia y el derecho al que aplican.

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
Reconoceré las habilidades, intereses y características de mis hijas e hijos.	Educaré con ternura, tendré paciencia con mis hijas e hijos.	Me pondré en el lugar de mis hijas e hijos, recordaré que yo también fui hij(a) alguna vez.	Conversaré con mis hijas e hijos, expresaré mis ideas con seguridad y escucharé sin juzgarlos.	Reconozco que como madre o padre tengo la responsabilidad de guiar a mis hijas e hijos. No me considero más importante que ellos o ellas.	Resolveremos nuestras diferencias siendo tolerantes y reconociendo las ideas del otro, así todos ganaremos.	Siempre diré TE QUIERO a mis hijas e hijos.
MIS HIJAS E HIJOS TIENEN DERECHO A EXPRESARSE CON LIBERTAD.	MIS HIJAS E HIJOS TIENEN DERECHO A SER PROTEGIDOS CON TERNURA.	MIS HIJAS E HIJOS TIENEN DERECHO A EQUIVOCARSE.	MIS HIJAS E HIJOS TIENEN DERECHO A SER ESCUCHADOS.	MIS HIJAS E HIJOS TIENEN DERECHO A SER PROTEGIDOS.	MIS HIJAS E HIJOS TIENEN DERECHO A PARTICIPAR EN LA TOMA DE DECISIONES.	MIS HIJAS E HIJOS TIENEN DERECHO A SER AMADOS.

Fuente: Material impreso de ODHAG para campaña “Un trato por el buen Trato”.

Herramientas para la transformación de conflictos en la familia y el aula

ACTIVIDAD 1

En busca del buen trato

Realice su propio horario día a día con la actitud a poner en práctica y el derecho de niño al que aplica.

Guíese del ejemplo brindado de los padres.

ACTIVIDAD 2

En busca del buen trato

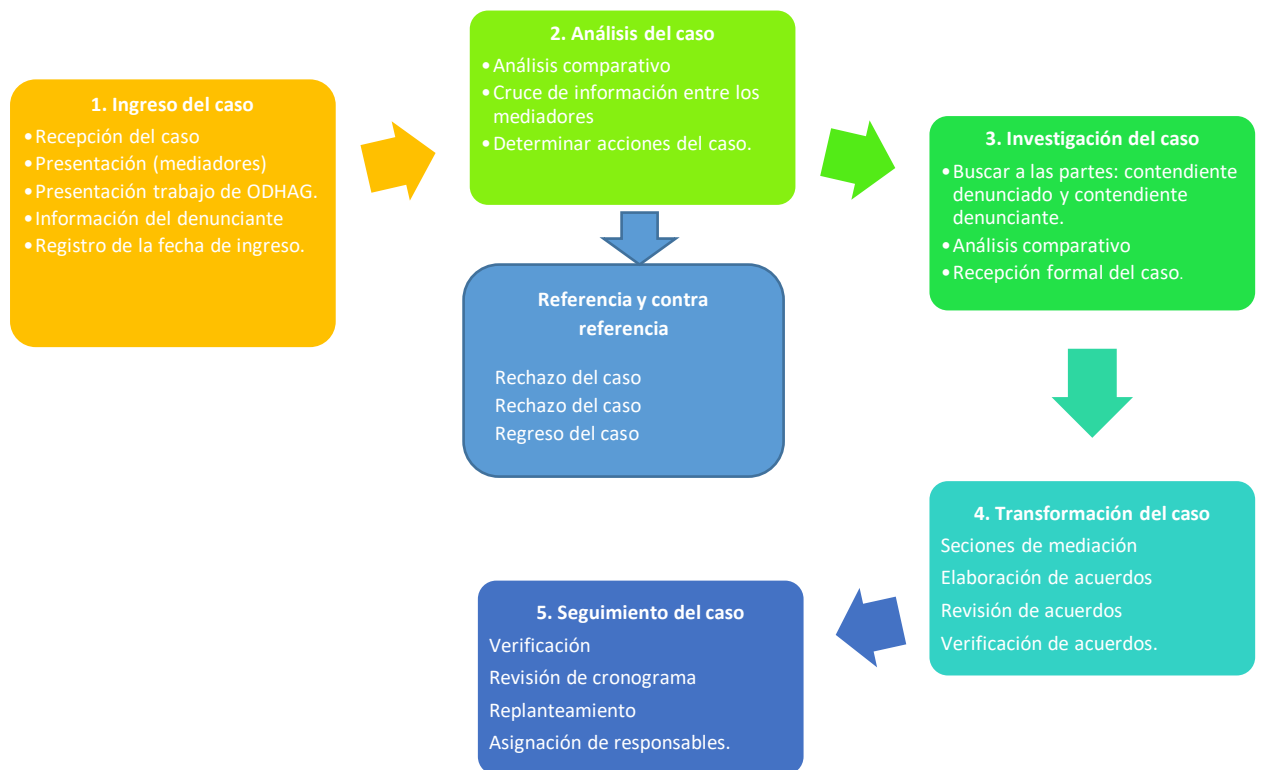
Dentro de los materiales que se le imparten del curso, se encuentra un cancionero, el cual con los niños pequeños se recomienda leer una estrofa por día y luego realizar una reflexión de la misma.

Como evidencia de la reflexión por medio de un dibujo pedirles una situación en donde han sentido que les han hecho lo que dice la estrofa o que es lo que hay que hacer para evitar dichas situaciones. Si desean presentarlo que lo realicen.

Acomode un rincón para la exposición de los trabajos.

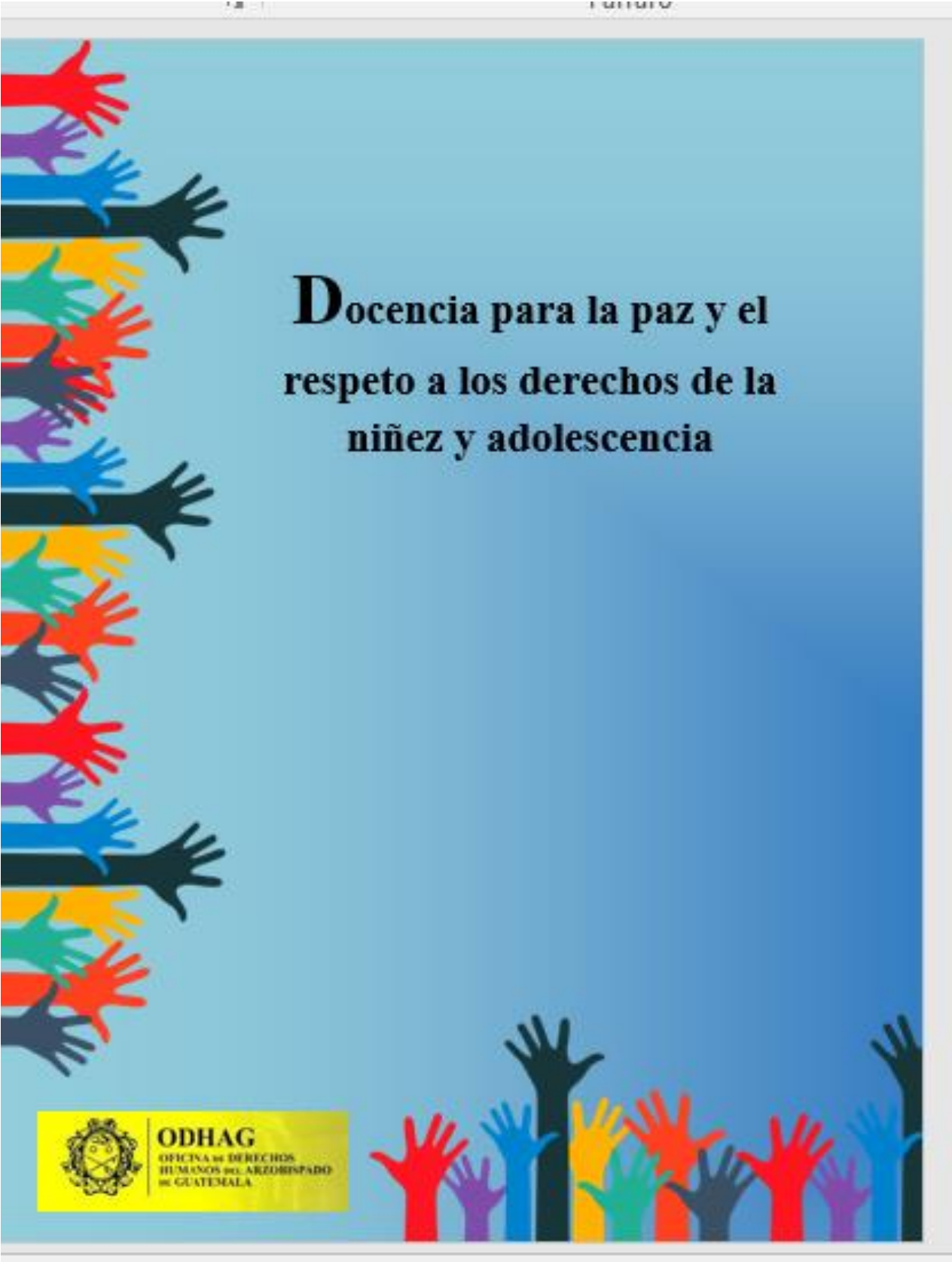
Utilice el material de la mejor forma para poder lograr el objetivo que se busca al final de todo, la construcción de la cultura de paz para una mejor Guatemala.

Flujograma de recepción y atención de casos de conflictividad social que se presentan en la ODHAG



Referencias Bibliográficas

- (Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala) (ODHAG) (2013) “Módulo Transformación de Conflictos en la Escuela, la Familia y la Comunidad”.



**Docencia para la paz y el
respeto a los derechos de la
niñez y adolescencia**



ODHAG
OFICINA DE DERECHOS
HUMANOS DEL ARZOBISPADO
DE GUATEMALA

7. Validación

Este proceso consta de un procedimiento empleado para la verificación de los logros acerca del producto, o la aceptación que el mismo necesita para su implementación. En este caso fue realizada una validación técnica la cual consta de la revisión del producto por parte de profesionales de la educación. Consta de diferentes etapas explicándose de la siguiente forma:

A. Participantes

La participante para la validación de la adaptación al módulo de trabajo fue la Responsable de Derechos de la Niñez de la ODHAG, quien coordina en conjunto al coordinador del área de Cultura de paz el diplomado a distancia, en el cual se utilizará el producto.

B. Procedimiento

Para la elaboración de la validación fueron elaborados instrumentos que colaborarían a verificar el funcionamiento de la adaptación, respondidos por parte de la responsable de Derechos de la Niñez, quien mostró una elevada satisfacción con el proceso realizado.

C. Resultados

A partir del análisis cualitativo de los instrumentos de validación, se pudo constatar la aceptación de la mediación realizada al módulo de trabajo en el diplomado a distancia a promotores de la educación. Creyendo que fueron oportunas las nuevas actividades sugeridas, así como la reflexión a la que se lleva al promotor al momento de trabajar dicho módulo.

Así como los cuadros de textos con recordatorio y los flujogramas elaborados se consideraron pertinentes, debido que resaltan la idea central del módulo. Planteando que sería muy grato el integrar más imágenes debido a la población a la que va dirigida y lograr así completar el proceso que por parte de ellos fue excelente.

8. Conclusiones

El objetivo de este proceso, ante todo el de la adaptación del módulo de trabajo de transformación de conflictos y el módulo anexo es para proveer a los promotores de educación asistentes al diplomado a distancia herramientas apropiadas para trabajar dicho tema con niños de 4 a 6 años. Por lo tanto, se obtuvieron algunas conclusiones respecto al proceso, las cuales son:

- La Oficina de los Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala, tiene como objetivo dentro del área de cultura de paz, contribuir a la formación de actitudes pacíficas de convivencia mediante procesos de investigación, educación y promoción, razón por la que se requiere trabajar con los niños desde edad preescolar para iniciar con la formación en la prevención de la violencia y la búsqueda de la solución pacífica de los conflictos.
- Hasta el momento las acciones educativas de la ODHAG se han enfocado a niños y jóvenes desde los 7 años, por lo que se hace necesario incluir dentro de su material de trabajo actividades de resolución y transformación de conflictos para los promotores de educación que trabajan en edades de 4 a 6 años.
- Trabaja la temática de prevención de conflictos, y lo quiere visualizar desde los más pequeños, debido que los niños se encuentran en el proceso de desarrollo psicosocial y emocional por lo que se puede orientarlos más fácilmente hacia la prevención y solución pacífica de los conflictos.
- La Oficina de los Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala, poseen material para el trabajo de la prevención de la violencia, el cual ya han compartido en diferentes lugares para beneficio de la población más pequeña del país, sin embargo, debido a la deficiencia dentro del área de pre-primaria aún falta población a la cual apoyar sobre el tema de resolución de conflictos de forma pacífica.

9. Recomendaciones

- Promover los diplomados de formación en la prevención de la violencia y la búsqueda de la solución pacífica de los conflictos, para beneficio de los niños y adolescentes del país, y así continuar trabajando la cultura de paz que la ODHAG como Institución apoya y desea.
- Continuar la adaptación de los módulos para que el proceso de formación a distancia sea completo, no dejándolo solo hasta los 4 años, sino apoyar el trabajo del desarrollo psicosocial y emocional de niños de edades de 0 a 3 años, por medio de los padres desde el hogar.
- Originar más espacios de voluntariado para que exista mayor involucramiento de la población guatemalteca dentro de la formación en la cultura de paz, así como la campaña “Un trato por el buen Trato”, la cual puede llevarse a instituciones educativas para velar por la integridad de los infantes y con ella y otras actividades seguir la promoción de la prevención de la violencia y la solución pacífica de conflictos.
- Seguir el proceso de educar para la paz, para lograr llegar a la cultura de paz que desde la firma de los acuerdos de paz se viene buscando, para una Guatemala mejor. Todo ello por medio de continuar con la concientización a promotores de la educación para ellos repliquen dentro de sus círculos más cercanos y así lograr una nación de bien, en contra de todo tipo de violencia. Siendo ejemplo para demás naciones que pasan por situaciones parecidas a las que el país vive.

10. Referencias Bibliográficas

1. (s.a.) (s.f.) “*Escuelas del futuro, Perfil Docente*”. Entrega de contenidos del portal Educativo de Guatemala.
2. Artiles, A. (2011) “*Educación inicial y pre-primaria, Síntesis de la evidencia internacional*” USAID/ *Reforma educativa en el Aula*. Recuperado de: <http://www.reaula.org/administrador/files/Educacion%20Inicial%20y%20Preprimaria.pdf>
3. Gobierno de Guatemala, Ministerio de Educación (2015-2016) “*Cuarto año de gobierno, Memoria de Labores*” Recuperado de: http://www.mineduc.gob.gt/PORTAL/memoriaLabores_2015.asp
4. González, C. (2011) “*Historia de la Educación en Guatemala*” Sexta Edición Editorial Universitaria Ciudad Universitaria, zona 12.
5. Luengo, J (2004) “*La educación como objeto de conocimiento. El concepto de Educación.*” Teorías e instituciones contemporáneas de educación, Madrid, Biblioteca Nueva, 2004.
6. Ministerio de Educación (2008) “*Curriculum Nacional Base nivel inicial (CNB)*. Guatemala, Guatemala
7. Ministerio de Educación (2008) “*Curriculum Nacional Base nivel preprimaria (CNB)*. Guatemala, Guatemala.
8. Ministerio de Educación (s.f.) “*Importancia de educar en la primera infancia*” Recuperado de: https://www.mineduc.gob.gt/portal/contenido/anuncios/estrategiaCalidadEducativa/documents/Caracterizacion_de_los_niveles_de_Educacion_Inicial_y_preprimario_y_sus_modalidades_de_atencion.pdf

9. Noriega, A. (2015) "*plan Estratégico (PEI) proyecto educativo Institucional*" recuperado de: <http://2-learn.net/director/plan-estrategico-o-pej-proyecto-educativo-institucional/>
10. Oficina de Derechos Humanos Arzobispado de Guatemala (ODHAG) (2013) "*Módulo Transformación de Conflictos en la Escuela, la Familia y la Comunidad.*"
11. Oficina de Derechos Humanos Arzobispado de Guatemala (-ODHAG-), (2004) "*Transformación de conflictos*"
12. Oficina de Derechos Humanos Del Arzobispado de Guatemala (ODHAG) (s.f.) "*Plan Estratégico institucional 2015-2019*"
13. Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG) (2016) "*Memoria de Labores 2015*"
14. Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG) (2007). "*Platiquemos de Nuestra Historia*".
15. Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)(s.f.) "*Fines y Objetivos*"
16. Proyecto Miló (2012). "*El conflicto: definición, elementos y tipos*" Recuperado de: <https://alejandravarela183.files.wordpress.com/2012/02/conflictos1-documento-familias.pdf>
17. Radio Nederland Training Centre, (2004). "*Cultura de Paz*". Recuperado de: <http://mediacommunity.org/ddhh/cpaz/>
18. Real Academia Española (RAE) (2016) "*Definición de Educación*" Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=EO5CDdh>

19. Root G. (s.f.). *“Principales causas de conflicto”*. Recuperado de:
<http://pyme.lavoztx.com/principales-causas-de-conflicto-7550.html>
20. Unesco (s.f.) *“Derecho Humanos y Cultura de Paz”*. Recuperado de:
<http://www.unesco.org/new/es/quito/education/human-rights-and-culture-of-peace/>
21. Unicef Guatemala (s.f.) *“Primera Infancia”* Recuperado de:
https://www.unicef.org/guatemala/spanish/infancia_18479.htm
22. Universidad Rafael Landívar (URL) (2002) *“Análisis del Conflicto”*. Recuperado de: http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/a_conflicto.pdf
23. Venemedia (2014). *“Definición de Violencia”*. Recuperado de:
<http://conceptodefinicion.de/violencia/>
24. Vidanes J. (2007). *“La educación para la paz y la no violencia”*. Recuperado de:
<http://rieoei.org/experiencias146.htm>