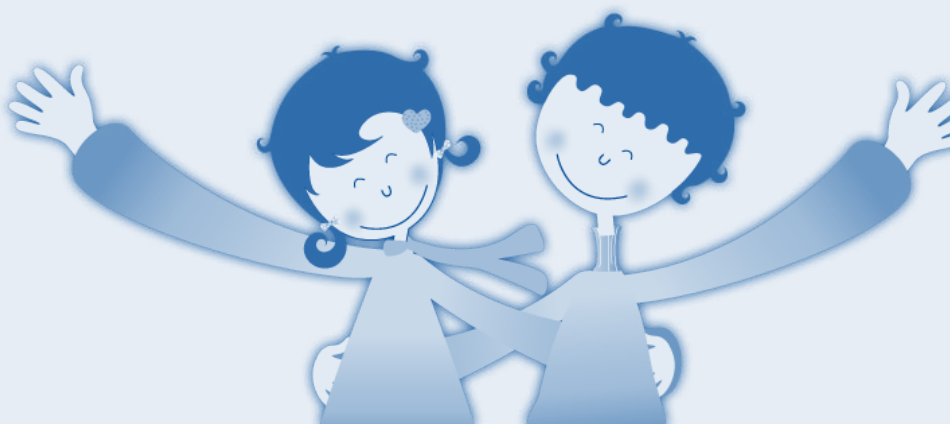


¿ Conflicto... para qué?

Dirección Nacional de
Resolución de Conflictos



¿Quiénes somos?

La Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos (DINARAC) es una de las dependencias pertenecientes al Ministerio de Justicia y Paz, parte de su misión es la promoción, en la sociedad costarricense, de una cultura de paz. Lo anterior, mediante el desarrollo de los métodos y técnicas de resolución alternativa de los conflictos e inspirados en la ideología de una educación para la paz, contenida en la Ley N° 7727, sobre Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) y Promoción de la Paz Social.

Entendemos que RAC es una filosofía de vida que busca, por medio de determinados comportamientos, llevar a cabo una tarea de aculturación de paz en la que los y las jóvenes como vos, logren establecer relaciones asertivas y positivas para mejorar nuestras relaciones con las demás personas en el cole, el hogar, la comunidad.

Así, te presentamos en este módulo un acercamiento a la cultura de paz y a los métodos RAC. Esperamos que sea de tu total agrado y que contribuya a un aprendizaje placentero y útil. ¡Diviértete!

Motivación

Como es de todos conocido, el hombre es un ser que está hecho para vivir en sociedad, tal como lo expresa la famosa frase de Aristóteles: *“El hombre es un animal social que desarrolla sus fines en el seno de una comunidad”*.

A pesar de la fama de los costarricenses de ser una sociedad pacífica, no hemos aprendido a resolver nuestros conflictos de la forma más natural para el ser humano, con el diálogo.

Es en ese esta convivencia en sociedad, que el diálogo es concebido como la principal herramienta para mantener la paz y la armonía social, en tanto, utilizado adecuadamente, puede ser esencial en la solución de muchos de los problemas que día a día enfrentamos.

Los mecanismos alternos para la resolución de conflictos constituyen un aporte fundamental dentro de esa construcción del diálogo social, pues son un instrumento muy valioso en procura del rechazo a la violencia en todas sus formas y de la búsqueda de una cultura de paz; esta paz social, asociada a la armonía y valores como la tolerancia, la justicia y la solidaridad, componentes todos de la democracia, harían de la sociedad costarricense un mejor lugar para vivir al incentivar ese diálogo y la utilización de soluciones más creativas como vía para solucionar muchos de los conflictos, tanto individuales como colectivos, que se dan actualmente.

Como una forma de contribuir en la promoción de la cultura de paz y de los métodos de resolución alterna de conflictos (métodos RAC), presentamos, el siguiente instrumento para ser utilizado en la divulgación y capacitación en centros educativos, comunidades y demás poblaciones en procura de obtener su compromiso para ser promotores de esa paz social.

Laura Carmiol

Directora

Dirección Nacional de Resolución Alterna de Conflictos


Tema 1

Somos Constructores y Constructoras de la Cultura de Paz

La construcción de una cultura de paz es responsabilidad de todos y todas. Tú puedes contribuir con la construcción de una cultura de paz en el cole, en tu casa, con tus amistades, en tu comunidad y en el país.

A pesar de que algunas personas piensen que la paz es solamente la ausencia de guerra, la paz significa mucho más. La paz significa que:

- Los derechos humanos de todas las personas son respetados
- Tanto hombres como mujeres tienen igualdad de oportunidades y derechos
- Todas las personas son respetadas sin discriminarlas por su condición de género, raza, etnia, opción religiosa o política
- Los conflictos se manejan de manera asertiva y pacífica
- El medio ambiente es protegido creando formas de vida sostenible



Asertiva: Saber mantener ante las demás personas una actitud de interés, apertura, de cooperación y de comunicación respetuosa y honesta.

Por lo tanto, la cultura de paz se asocia con la armonía social, con los valores asociados a la democracia, tales como: el respeto, la tolerancia, la justicia, la solidaridad, la libertad y ante todo el rechazo absoluto a la violencia.

Me convierto en **constructor y constructora de paz** cuando:

- Identifico todo hecho violento y trabajo en forma individual y colectiva por la transformación de esa cultura de violencia en una cultura de paz
- Me vuelvo una persona reflexiva, crítica y demandante de la justicia social
- Participo, activamente, en el desarrollo de sociedades pacíficas y respetuosas de los derechos humanos.

Actividad # 1: Visibilizo la Violencia

Reflexiona sobre algún hecho violento que hayas visto recientemente en: el cole, en tu casa, en la comunidad o en los medios de comunicación. Toma unos minutos para responder las siguientes preguntas:

¿Qué sucedió?

¿Quiénes estaban involucrados?

¿Cómo te sientes con respecto a lo que sucedió?

¿Cómo se puede cambiar lo sucedido?

¿Quiénes pueden ayudar en esta transformación?

Es importante que, cuando observemos un hecho violento, reflexionemos sobre lo sucedido, aun en aquellas situaciones donde sintamos que no podemos hacer nada al respecto. Visibilizar la violencia es el primer paso para la construcción de una Costa Rica más pacífica.

Para transformar la cultura de violencia en una cultura de paz debemos tomar en cuenta los siguientes aspectos:

Personal

- Cultivar nuestra propia paz interior, practicándola diariamente
- Identificar nuestros sentimientos y necesidades
- Comunicarnos de manera no violenta
- Demostrar respeto y comprensión hacia nosotros mismos

Comunidad

- La violencia afecta a toda la comunidad no solo a las víctimas
- Formar redes de convivencia pacífica
- Responder ante hechos violentos de manera conjunta

No Violencia

- Filosofía de vida
- 100% opuesta a las injusticias, a todas las formas de violencia
- Utiliza la fuerza de la verdad, la justicia, la solidaridad y la compasión
- Vía óptima para solucionar problemas colectivos e individuales

Recuerda

La paz comienza en nosotr@s mism@s, y es en la participación activa y no violenta donde todos y todas los miembros de la comunidad pueden contribuir a la construcción de la paz.

Tema 2

¿Quién soy yo?

Como se mencionó anteriormente, para vivir una cultura de paz debemos iniciar por la construcción de nuestra propia paz personal, lo que significa reconocerse como seres humanos con características físicas y personalidades únicas.

Somos además historias, creencias, costumbres, tradiciones que forman parte de nuestra propia visión del mundo. Tenemos nuestras propias metas, sueños y filosofía de vida. Todo esto nos permite estar en constante cambio y evolución.

Escuchando Nuestro Cuerpo

Es importante que aprendas a escuchar tu cuerpo, especialmente, en este momento que estás experimentando grandes cambios. El cuerpo nos dice cómo se siente, si tiene dolor, cansancio, calor, frío, hambre. Por eso, el primer paso para la construcción de la paz empieza cuando cuidamos de nuestro cuerpo, por lo que una buena alimentación y una rutina de ejercicios, tanto físicos como ejercicios para la relajación y meditación son sumamente recomendables.

Sin embargo, durante la adolescencia no solo experimentas cambios biológicos, sino también cambios psicológicos y sociales. Todos estos cambios y la forma en cómo los vivas tienen un gran impacto en tu autoestima y la imagen, que a lo largo del tiempo desarrolles de ti mism@. Estas en una etapa en la que estás desarrollando tu capacidad crítica, reflexiva, tienes una gran necesidad de explorar tus sentimientos y pensamientos y de obtener autonomía e independencia.

Estas en una constante re-construcción de tu personalidad, un proceso que no acaba durante la adolescencia. Todos los seres humanos vivimos en una constante transformación. Estos procesos de transformación influyen y a la misma vez se ven afectados por nuestros entornos familiares, escolares, nuestras amistades etc. Entonces, estas experiencias o visiones de mundo que vamos adquiriendo se reflejan en nuestra manera de relacionarnos con las demás personas.

Por ello, es importante, que observes como son tus relaciones interpersonales, especialmente en situaciones de conflicto, evalúa como expresas tus necesidades y sentimientos y como respondes a las necesidades y sentimientos de las demás personas.

Esto es **AUTOCONOCIMIENTO**: una habilidad que debemos desarrollar de forma temprana, así como, reconocernos como seres con características y con historias de vida particulares es el **PRIMER PASO** para reconocer, valorar y respetar a los demás.

Soy Sentimientos y Necesidades

Los sentimientos son manifestaciones de energía de nuestro cuerpo y de nuestra mente. Si ponemos atención a nuestro cuerpo, este nos puede indicar como nos sentimos, cuando decimos expresiones como: "siento mariposas en el estomago" o "se me pone la piel de gallina".

Todos los días, desde que nos despertamos y hasta que anochece experimentamos diferentes sentimientos: alegría, optimismo, tristeza, agotamiento, tranquilidad, ternura, temor o preocupación. Saber qué sentimos en una u otra ocasión va unido a la habilidad del **AUTOCONOCIMIENTO**



Alegre	
Aventurero	
Curioso	
Emocionado	
Inspirado	
Satisfecho	
Motivado	



Enojado	
Estresado	
Nervioso	
Pesimista	
Herido	
Desconfiado	
Culpable	

¿Conflicto...para qué?

Los sentimientos placenteros se producen cuando nuestras necesidades están satisfechas, algunos de estos sentimientos son la alegría, el optimismo, la felicidad, el agradecimiento, etc.; en cambio los sentimientos dolorosos (la ira, tristeza, amargura, miedo, inseguridad, etc.) nos muestran que algunas de nuestras necesidades no están satisfechas.

Algunas de las necesidades que tenemos los seres humanos se pueden clasificar en:

- **Necesidades de libertad:** para poder expresar nuestras opiniones, ideas, sentimientos y necesidades sin sentirnos coartados o amenazados. Además, de la libertad para poder luchar por alcanzar nuestros sueños y metas y para defender nuestros ideales.
- **Necesidades de Sustento físico:** como el aire, el alimento, la vivienda, el abrigo, el contacto físico, el agua, protección contra lo que atente nuestra vida, entre otros.
- **Necesidades de Celebración:** ante nuestra llegada al mundo, por situaciones de dolor (duelo), por procesos superados o sueños cumplidos.
- **Necesidades de Espiritualidad:** Paz, bienestar, creatividad, sentido de vida, autoestima, tranquilidad, etc.
- **Necesidades de Integridad:** autenticidad, sentido de la vida, creatividad, estabilidad, continuidad, entre otros.
- **Necesidad de Interrelación:** aprecio, cercanía, comunidad, contribuir al bienestar del otro, contribuir al enriquecimiento de la vida, tener seguridad emocional, dar, empatía, servir, mutualidad, honestidad, compañía, tolerancia, reconocimiento, justicia, apoyo, respeto, igualdad, entre muchos otros.

Aprender a reconocer nuestros sentimientos y a canalizar la energía que emana de ellos nos ayuda a evitar situaciones donde podemos resultar lastimad@s y agredir a otras personas.

Tradicionalmente se nos ha enseñado que los sentimientos son un mundo complejo en donde los hombres principalmente, están obligados a esconderlos y reprimirlos. Esto puede generar mayor tensión y acrecienta la posibilidad de generar respuestas violentas. Tanto los hombres como las mujeres tienen sentimientos y están en capacidad de expresarlos de manera asertiva.

Expresar los sentimientos de manera asertiva significa hacerlo con respeto y empatía, aun cuando sintamos dolor o ira, tenemos la capacidad de expresarlos sin agredir a otras personas. Esto requiere mucha práctica y auténtica decisión de cambio ya que en nuestras casas, en el cole, en la tele nos han enseñado que los sentimientos se expresan a través de los gritos, los golpes y/o las ofensas.

Cuando sientas que la ira o el dolor no te permite expresarte verbalmente sin ofender o maltratar a otro ser humano, busca otras formas igualmente poderosas y efectivas para descargar esos sentimientos como por ejemplo: dibuja, canta, escribe un poema, baila, toca un instrumento.

Actividad #3: ¿Cómo esta mi paz personal?	Si	Necesita mejorar
1. Tengo un espacio solo para mí, donde puedo estar sol@ y meditar, tomarme un tiempo para pensar y reflexionar.		
2. Cuido de mi salud haciendo ejercicios y alimentándome sanamente.		
3. Reflexiono sobre mis sentimientos y necesidades.		
4. Cuando tengo algún problema lo comunico de manera respetuosa.		
5. Cuando hablo evito gritar y usar palabras que ofenden.		
6. Evito ver programas de televisión, música o juegos que promuevan la violencia.		
7. Respeto a todas las personas.		
8. Colaboro con mi familia para mantener un ambiente pacífico y respetuoso en mi hogar.		
9. Escucho con respeto a los demás, aun cuando no comparta sus opiniones.		
10. Defiendo mis ideas con firmeza pero sin imponerme.		
11. Promuevo la colaboración y la armonía en mi comunidad.		

TEMA 3

Valores

¿Qué son los valores?

Los valores están íntimamente relacionados con la moral y son una guía para evaluar nuestras acciones. La práctica de los mismos nos define como ser humanos.

Sin embargo, el criterio para darles valor ha variado a través de los tiempos, es por ello que se dice que los valores son producto de cambios y transformaciones a lo largo de la historia de las personas. Crecer en valores nos permite minimizar los conflictos y responder de manera oportuna y asertiva cuando un conflicto se presente.

Valores para promover una Cultura de Paz

Dentro de una cultura de paz se promueven valores humanos universales. Esto significa que son compartidos por toda la humanidad por que mejoran nuestra condición de vida y nos humanizan.

Entre ellos están:

- **La paz:** está presente en dos ámbitos (1) la paz individual con seres humanos que responden de manera asertiva, con calma y bondad, a los conflictos y (2) la paz social donde se percibe un mundo donde prevalece la justicia, la equidad y el respeto a los derechos humanos.
- **La libertad:** es un valor y un derecho inalienable, debemos ser personas respetuosas de nuestra libertad y de la libertad de las demás personas. La libertad te permite determinar quien quieres ser en la vida y cuales acciones emprender para conseguirlo. Es la libertad de decidir sobre tu profesión, tus actividades recreativas, la música, etc.

- **La Honestidad:** Es la rectitud en nuestra conducta y en nuestras acciones para con nosotr@s mism@s o hacia las demás personas. Si soy una persona honesta con las personas que me rodean, lograré su confianza y respeto.
- **Equidad:** reconocer la igualdad real, tanto social como económica, para todas las personas de una sociedad. Implica luchar por que todas las personas tengan las mismas oportunidades para desarrollarse plenamente (educación, alimentación, trabajo, un hogar, etc.)
- **Respeto:** respeto, principalmente, hacia la vida y hacia los derechos humanos de todas las personas.
- **Respeto a la diversidad:** Todas las personas somos diferentes y debemos respetarlas independientemente de su condición de género, raza, etnia, religiosa, deportiva o política o decisiones de escogencia de su formato de vida.
- **La cooperación y colaboración:** estos valores permiten el fortalecimiento de la confianza entre los seres humanos. Además a través de la cooperación y la colaboración se promueve el diálogo, la negociación y los consensos.
- **La solidaridad:** capacidad para mostrar generosidad y empatía. Reconocer que las necesidades de las demás personas son tan importantes como las nuestras y actuar a partir de ello.

Actividad #4: Valores en mi entorno

Lee con detenimiento las siguientes acciones y escribe al lado cual es el valor que se está promoviendo. Algunos ejemplos pueden tener más de un valor:

- En el cole existe un programa de becas que le ayuda a los y las estudiantes que tienen problemas económicos para que puedan continuar con sus estudios: _____
- En la clase de educación física tanto las chicas como los chicos tienen la misma oportunidad de jugar fútbol, básquetbol y otros deportes: _____.
- En mi comunidad constantemente estamos realizando campañas de reciclaje y embellecimiento de las zonas verdes en las cuales participo activamente: _____
- En casa, puedo escuchar la música que a mí me gusta a pesar de que no es del agrado de tod@s, siempre y cuando lo haga con un volumen regulado: _____
- Cuando hay una emergencia nacional, en el cole siempre nos solicitan una contribución con ropa y alimentos para ayudar a las familias damnificadas: _____

Preguntas para la Reflexión:

¿Qué valores se practican más en el cole, en tu casa, en la comunidad? Menciona algunos ejemplos

TEMA 4 Me comunico

La comunicación es una herramienta indispensable en nuestra vida ya que los seres humanos nos comunicamos desde nuestro nacimiento. La comunicación siempre está presente, aun cuando no decimos palabra alguna nos estamos comunicando.

Esta incluye:

- Las palabras
- El tono de tu voz
- El lenguaje corporal (gestos, mirada, la posición de tus brazos, etc.)
- Imágenes
- El entorno

Comunicación asertiva

Es importante, entonces, desarrollar habilidades para comunicarnos de manera asertiva en todo momento. La comunicación asertiva implica que expresamos nuestros pensamientos y sentimientos claramente, buscando ser entendid@s y respetando a la persona que nos escucha. Una comunicación asertiva permite a las personas convertir los problemas en experiencias de aprendizaje ya que nos ayuda a gestionar adecuadamente nuestras necesidades y mostrar a la otra persona que podemos comprender su punto.

Actividad # 5: Mensajes que NO comunican

En la columna de la izquierda encontrarás algunos mensajes que afectan la comunicación en las relaciones interpersonales, busca la forma asertiva en la columna del lado derecho:

Papá, esta comida es una porquería ¡no me la quiero comer!	Luis, por favor, antes de tomar mis cosas consúltamelo
Estoy harta de que uses mi ropa ¡eres una cochina!	Profesora, ¿podría preguntarme si ya terminé antes de borrar la pizarra, por favor?
Devuélveme la calculadora, ¡ladrón!	Ana, me molesta cuando usas mi ropa y la dejas sucia
Ya no copio más, ¡No me da la gana! usted siempre nos pone demasiado trabajo en la pizarra y nunca me da tiempo de terminar.	Papá este tipo de pasta no me gusta, preferiría comer otra cosa, si es posible.

Preguntas para la reflexión:

¿Qué opinas de los mensajes de la primera columna? ¿Y de los de la segunda?

¿Se dice lo mismo en estos mensajes?

¿Qué palabras o expresiones afectan la comunicación asertiva?

¿Cómo te comunicas tú?

¿Crees que en ocasiones es mejor no decir nada?
¿Cuándo? ¿Por qué?

Cuando no identificamos nuestros sentimientos ni los expresamos con respeto, o cuando emitimos juicios de valor y no escuchamos empáticamente a la otra persona estamos afectando nuestras relaciones con las demás personas. Aun cuando tratamos de "ayudar" dando consejos o diagnosticando la situación estamos afectando la comunicación asertiva. Para que la comunicación fluya debemos crear espacios libres de barreras que interfieren y destruyen la comunicación.

Actividad #6: Destruyendo la Comunicación Asertiva

Las siguientes expresiones afectan fuertemente la posibilidad de comunicarnos con empatía y respeto. Léelas cuidadosamente y escribe al lado una de estas acciones:

aconsejar, criticar, diagnosticar, ordenar, amenazar, moralizar, desviar el tema, dar por seguro, etiquetar, insultar.

1. "Usted sabe cómo hacerlo, yo sé que va a salir de este problema" _____
2. "Vaya y arregla eso" _____
3. "Deberías hacerlo para que no se enoje" _____
4. "Usted se lo buscó" _____
5. "Solo a un tonto se le ocurriría hacer eso" _____
6. "Eso lo dice usted porque se siente culpable" _____
7. "Eso no es nada, en cambio lo que me paso si fue terrible" _____
8. "Si no te cayas, vas a ver lo que te pasa" _____
9. "Deberías pedirle disculpas" _____
10. "Eres demasiado exigente", "eres un amargado" _____



La comunicación verdaderamente eficaz es una conexión de personas que hace posible el cambio de pensamientos, sentimientos e ideas que llevan al entendimiento.

Con una comunicación pobre, los conflictos crecen, con una buena comunicación, quien crece es la gente...

Escuchando empáticamente

El escuchar en forma empática es el poder brindarle a una persona compañía en un momento de gran felicidad, pena, angustia o desafío, dejando que ella dirija el camino. Al utilizar la escucha empática, no competimos por ser escuchados. Nuestro papel es el de estar presente, animar, y acompañar a otra persona.

Actividad #7: Escucha Empática

Subraya aquellas ejemplos de una escucha empática

- Quiero expresar mis ideas y sentimientos apresuradamente.
- Valoro las opiniones de los demás.
- Demuestro interés en la conversación.
- Ignoro los sentimientos de las demás personas.
- Pienso por adelantado lo que voy a decir.
- Agradezco el espacio para compartir ideas y sentimientos.
- Finjo que comprendí todo.
- Cambio de tema.
- Mantengo contacto visual.
- Solicito se me clarifiquen las ideas cuando no las comprendo.
- Apuro a la persona para que termine.
- Mientras me hablan estoy enviando mensajes de texto por el celular.



El objetivo de la escucha empática no es darle soluciones a las personas, es crear un espacio para que las personas se escuchen a sí mismas y encuentren sus propias respuestas.

quien crece es la gente...

Actividad #8: Mi habilidad para escuchar

A continuación te presentamos una tabla, esta es una auto-evaluación para que valores tu habilidad para escuchar e identifiques aquellas conductas que puedas mejorar.

Pregunta	A menudo	A veces	Casi nunca
<ul style="list-style-type: none"> • Mantengo contacto visual con la persona que tengo enfrente cuando la estoy escuchando. • El aspecto de la persona que habla, así como su estilo de comunicación, afectan en gran medida mi idea de si lo que va a transmitirme merece o no la pena. • Intento identificar mis pensamientos y sentimientos con los de mi interlocutor/a. • Al escuchar, me centro más en los hechos específicos que en la información general. • Al escuchar, busco tanto el contenido objetivo como la emoción que esconde tras las palabras. • Hago preguntas para aclarar la información. • No doy a conocer mi valoración de lo que el/la hablante ha dicho hasta que ha terminado (es decir, no interrumpo y escucho hasta el final). 			

Pregunta	A menudo	A veces	Casi nunca
<ul style="list-style-type: none"> Realizo un esfuerzo consciente para evaluar la lógica y la consistencia de lo que se dice. Cuando escucho, pienso en lo que voy a decir cuando tenga la oportunidad (en cuanto termine la otra persona). Prefiero ser la última persona en hablar. 			

Para valorar los resultados de tus respuestas te damos estos parámetros:

Preguntas 2, 4, 9 y 10

A menudo: 1 punto
 A veces: 2 puntos
 Casi nunca: 3 puntos

Preguntas 1, 3, 5, 6, 7 y 8

A menudo: 3 puntos
 A veces: 2 puntos
 Casi nunca: 1 punto

Ahora sume los puntos... Total

Más de 27 puntos: Tu capacidad de escuchar parece buena, aunque de seguro podrías mejorar algunos aspectos pues la perfección es difícil.

Entre 22 y 26 puntos: Tienes cierta capacidad de escucha empática, pero podrías lograr mejoras considerables.

TEMA 5

Los conflictos me ayudan a crecer

¿Qué es el conflicto?

El conflicto es parte natural de nuestra vida y una forma de crecimiento humano. Además, es una oportunidad única de aprender a construir relaciones pacíficas y respetuosas. En términos generales, el conflicto es un desacuerdo entre dos o más personas que aprecian de manera diferente una situación y consideran amenazados sus intereses, sus necesidades, sus opiniones o sus valores.

También se le conoce con otros nombres como por ejemplo: impedimento, problema, dificultad, obstáculo. El conflicto se concibe como una situación negativa pues la asociamos con la idea de disputa, de pleito, de enfrentamiento, que nos impide establecer relaciones bajo valores de respeto, igualdad, tolerancia y justicia.

Cuando dos o más personas tienen un problema con frecuencia se producen rivalidades, agresiones, rumores y estrés, hasta llegar a situaciones más intensas de violencia que es lo que se llama “escalada del conflicto”.

Fases del conflicto:

1. **Necesidades insatisfechas:** El conflicto inicia cuando tenemos necesidades (biológicas, económicas, ideológicas, espirituales, etc.) que no están satisfechas o cuando nuestras necesidades afectan las necesidades o los intereses de otras personas.
2. **El Conflicto:** cuando se da este choque de intereses o necesidades y no se atiende de manera oportuna y de forma cooperativa surgen los problemas. Los conflictos se intensifican si no actuamos proactiva y positivamente.

- 3. La respuesta:** Con la búsqueda de una respuesta, empezamos a actuar. Lo aprendido de nuestras familias, sociedad, la televisión puede influir fuertemente en la manera que enfrenes los conflictos. Frente a una situación de conflicto puedes actuar con:

Pasividad	Agresividad	Seguridad y Respeto
<ul style="list-style-type: none"> • Evito hablar del problema • Me repito, constantemente que es un asunto sin importancia • Me quejo con otras personas • Me deprimó • Me enfermo 	<ul style="list-style-type: none"> • Grito y ofendo • Interrumpo • Insisto en que tengo la razón • Quiero vengarme • Amenazo • Insulto • Golpeo 	<ul style="list-style-type: none"> • Mi postura corporal es firme y relajada • Expreso mis necesidades y sentimientos • Respeto las necesidades y sentimientos de las demás personas

Fase 4: El resultado

El resultado va a variar dependiendo de la respuesta que demos. Si respondes de manera agresiva o pasiva, te vas a alejar de la otra persona dañando la relación aún más y probablemente provocarás una escalada del conflicto. Si respondes con seguridad y respeto tendrás la oportunidad única de crear un espacio cooperativo para cambiar la situación de manera constructiva, mejorando la relación.

Cuando somos conscientes de que una forma de actuar no es la más indicada, está en nosotr@s mism@s cambiar y así ser personas más asertivas.

Podemos hacer cambios importantes con un poco de esfuerzo:

1. Rompe tus propios patrones, analiza la manera en que respondes a los conflictos. Evita juzgar o asumir.
2. Asume riesgos, trata de ser más **asertiv@** en tu comportamiento.
3. Se empátic@, ponte en el lugar de la otra persona.
4. Identifica sentimientos y necesidades de todas las personas involucradas en el conflicto
5. **¡Comunícate!** ... utiliza mucho el diálogo.

Asertivo: Saber mantener ante las demás personas una actitud de interés, apertura, compañerismo.

Escalada: Así le llamamos al momento en el que estamos más enojados

Actividad #9: Como veo los conflictos

Reflexionamos sobre los conflictos:

- ¿Cómo reaccionas ante un conflicto de manera pasiva, agresiva o con respeto y seguridad?
- ¿Dejas de hablar?
- ¿Actúas como si no pasara nada?
- ¿Te pones violent@?
- ¿Culpas a los demás?
- ¿Te guardas todos los malos sentimientos?
- ¿Rechazas un "no" por respuesta?
- ¿Identificas que es lo justo?
- ¿Propones ideas para cambiar la situación?
- ¿Divides el premio en forma equitativa?
- ¿Cedes un poquito por el bien de la relación?



TEMA 6 Transformando el Conflicto

¿Cómo son las relaciones entre las personas?

Cada día estableces relaciones con otras personas y es en estas relaciones que se tejen los conflictos, los cuales pueden ser constructivos o bien destructivos, todo dependerá de cómo los transformes, o de la percepción que tengas de ellos.

Relaciones constructivas:

- Se basan en el respeto.
- Se valida los sentimientos y necesidades de las personas.
- Se construyen alternativas para satisfacer de manera conjunta las necesidades y alcanzar un mayor bienestar.
- Se reconocen las diferencias como posibilidades de crecimiento.

Relaciones destructivas:

- Busca que una persona se someta a los deseos de la otra sin tomar en cuenta lo que ella quiere.
- Los sentimientos y las necesidades de las personas no son importantes.
- Se utilizan mecanismos de manipulación y control para lograr los objetivos.
- Fácilmente se propician actos de violencia.

1. Análisis del conflicto

Descripción del Conflicto	Causas	Personas Involucradas	Reacciones
<ul style="list-style-type: none"> Describe en que consiste el conflicto de forma clara y breve Evita juicios de valor y estereotipos Menciona las principales consecuencias o efectos del conflicto 	<ul style="list-style-type: none"> Explica que originó el conflicto 	<ul style="list-style-type: none"> Haz una lista de todas las personas involucradas en el conflicto ¿Cómo les afecta el conflicto? ¿Qué es lo que le interesa a cada persona? 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo ha sido la reacción entre las personas involucradas antes del conflicto? ¿Cuál ha sido la respuesta de cada persona ante el conflicto? identifica los sentimientos y necesidades de cada persona

Actividad #10: Analizando el Conflicto

Lee el siguiente conflicto y completa el cuadro:

El suéter

Alicia

El miércoles Alicia fue a clases con un suéter blanco, nuevo, a todas las chicas les encantó. Elena se lo pidió prestado para el fin de semana. Aunque son muy amigas, Alicia le dijo que no. Ella se enfadó tanto que le gritó que era una mala amiga y una egoísta. El viernes Alicia se lo volvió a poner. Cuando salió de clase fue a la soda, y, simulando un accidente, Elena derramó el jugo sobre el suéter. ¡Por pura envidia! Alicia, indignada, le dijo a Elena que tenía que pagárselo porque si su madre lo veía manchado tendría problemas. Su madre se lo había comprado para ir a una boda y ya le había advertido que no se lo pusiera para ir al cole. Todas las chicas del grupo decidieron dejarle de hablar a Elena.

Elena

El miércoles Alicia se presentó en clase con un suéter blanco, nuevo, a todas las chicas les encantó. Este fin de semana Elena quedó en salir con su prima y unos amigos por lo que le pidió el suéter a Alicia. Ella le ha dicho que ni pensar. ¡Vaya amiga! Elena siempre la ha dejado usar lo mejor de su vestuario y nunca hasta ahora le había pedido nada. Se nota que se le han subido los humos y que sólo ha sido su amiga para aprovecharse de ella. Muy enfadada, Elena le grita que es una mala amiga, una egoísta. Desde ese día no se dirigen la palabra. El viernes cuando Elena salió de clase se fue a la soda y accidentalmente volcó el jugo sobre el suéter de Alicia. Elena lo hizo sin culpa pero Alicia le gritó que era una envidiosa y que tenía que pagarle el suéter.

Completa el cuadro:			
Descripción del Conflicto	Causas	Personas involucradas	Reacciones

Reflexiona:

1. Si Alicia y Elena no logran transformar esta situación por ellas mismas, ¿Quiénes les pueden ayudar?
2. ¿Cuáles juicios de valor o expresiones encuentras en la versión de Alicia y Elena que destruyen la comunicación entre estas dos amigas?
3. En ocasiones las personas que están alrededor de las personas en conflicto reaccionan de manera tal que produce una escalada en el conflicto, reflexiona sobre las acciones que las amigas de Alicia y Elena podrían hacer para transformar la situación positivamente.

2. Hacia la transformación del conflicto

Transformar los conflictos no significa arreglar problemas, significa transformar relaciones, para ello debemos:

- Crear espacio para el diálogo, donde todas las personas involucradas expresen sus sentimientos y necesidades
- Promover el respeto, la comprensión y la empatía en todo momento
- Siempre utilizar las herramientas de una comunicación asertiva
- En conjunto, proponer ideas o sugerencias para transformar el conflicto
- Seleccionar las mejores alternativas tomando en cuenta que estas responden, positivamente, a las necesidades de todas las personas afectadas
- Promover la cooperación y la necesidad de consenso



Cuando resulte difícil llegar a un consenso o acuerdo, o cuando el conflicto está en escalada y presenta actos violentos, debemos buscar ayuda de terceras personas, habla con el/la profe guía, orientadores/as, padre/madre, psicólogos/as, trabajadores/as sociales, grupos de mediación, programas RAC, etc. La decisión de buscar ayuda demuestra que somos personas responsables de construir relaciones respetuosas y pacíficas en todo momento.

TEMA 7 Mediación Escolar

¿Qué es la Mediación Escolar?

La mediación escolar es un proceso de gestión de conflictos donde las personas involucradas en el mismo, trabajan en conjunto para buscar alternativas pacíficas y equitativas para afrontar el conflicto con la ayuda de una persona o un grupo mediador. Esta es una herramienta de los métodos RAC, que se puede utilizar cuando ya las personas involucradas en el conflicto no pueden por sí solas mejorar la situación y necesitan de una tercera persona que les guíe en el manejo del conflicto.

Las características de la mediación son:

- Es voluntaria.
- Es confidencial.
- Las propuestas son creadas por las personas en conflicto.
- Las personas en conflicto son los y las protagonistas del proceso.
- La persona mediadora no juzga, no da soluciones, no aconseja, no impone castigos.
- La persona mediadora crea las condiciones para que el diálogo y la negociación se dé en un entorno de respeto mutuo, aprendizaje y aceptación.

¿Cómo nos beneficia la creación de un programa de mediación escolar en el cole?

- Todas las personas que forman parte de la comunidad educativa incluyendo a padres y madres de familia son miembros activos y responsables de la construcción de relaciones pacíficas y respetuosas.

- Se reducen las situaciones de violencia y vandalismo.
- Se promueve el respeto a la diversidad y la reducción de los prejuicios.
- Se promueve el trabajo colaborativo.
- Aumenta el rendimiento académico.
- Se reducen los problemas de disciplina y las acciones correctivas disciplinarias.

Actividad # 11 Centro de Mediación en el Cole

Piensa en la posibilidad de crear un centro de mediación en el cole, ¿Cuáles podrían ser algunas de las ventajas y las desventajas?

--	--

TEMA 8 Los Métodos RAC

¿Qué es la Resolución Alternativa de Conflictos?

La Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) es la manera que tenemos las personas para lograr responder a los conflictos con orden y paz desde la comunidad, desde nosotros mismos. Tiene como principales características la rapidez, la economía, la efectividad y la armonía que contiene su filosofía.

Para el efecto que tiene en la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de conflictos (DINARAC) más bien se trata de un trabajo de sensibilización en el que nos podemos reflejar a través de las diferentes experiencias personales y sociales.

La Resolución Alternativa de Conflictos tiene algunas metodologías de aplicación importantes:

- La Negociación
- La Mediación
- Círculos
- El arbitraje.

La Negociación	La Mediación
<p>Mecanismo RAC que invita a las personas a buscar soluciones a un problema mediante un acuerdo que satisfaga a ambas personas o grupos de manera equitativa. La negociación se realiza entre las personas involucradas en el conflicto solamente.</p>	<p>Proceso en el cual una persona mediadora ajena a la situación de conflicto y que no tiene intereses personales busca que aquell@s que tienen el problema logren llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos.</p>
Círculos	El Arbitraje
<p>Mecanismo originario de los aborígenes de Nueva Zelanda y Norte América el cual ha sido muy utilizado por gran cantidad de comunidades indígenas del mundo. Las personas se congregan en un círculo de confianza, respeto e intimidad. Comparten sus dificultades y diferencias y buscan alternativas positivas.</p>	<p>Método en el que las personas envueltas en el conflicto buscan una tercero para que resuelva el conflicto y esta decisión deberá ser acatada sin objeciones</p>

