

Gestión Colaborativa de Conflictos

Prevención de la violencia Escolar







Escuchar

- Escuchar es prestar atención a las palabras de otra personas, a la intención con que las dice y a los sentimientos que las acompañan.
- Cuando alguien te escucha, te dedica su tiempo, muestra interés por ti y ganas de comprenderte. Escuchar es, pues un acto de generosidad.

Estilos comunicacionales

ESTILO PASIVO



Posponer mis deseos y derechos por el de los demás. Dejar que otros decidan por mi

ESTILO AGRESIVO



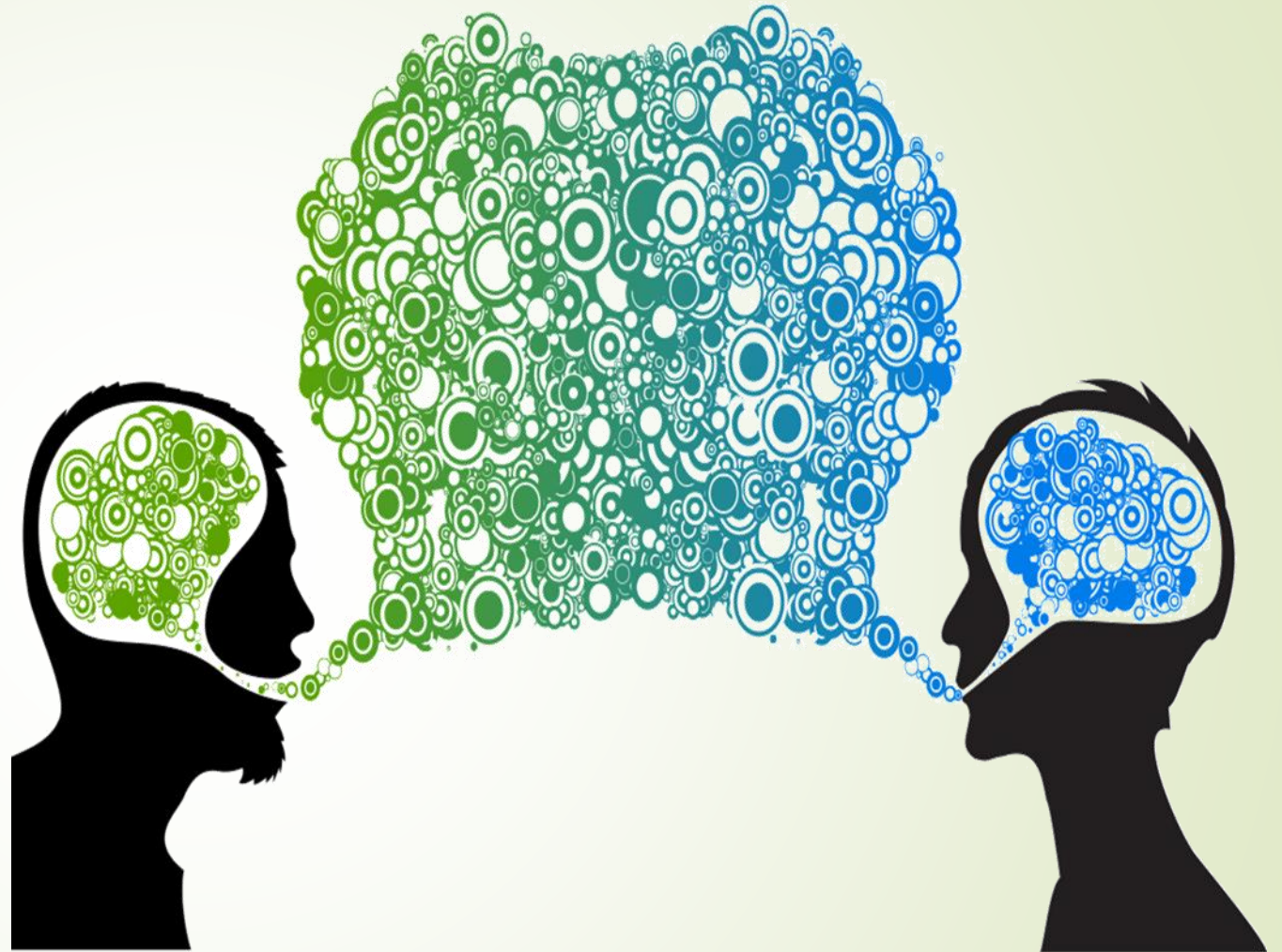
Colocar mis deseos y derechos por encima de los demás. Obtengo lo que quiero aun frente a dañar o pasar a llevar a otro

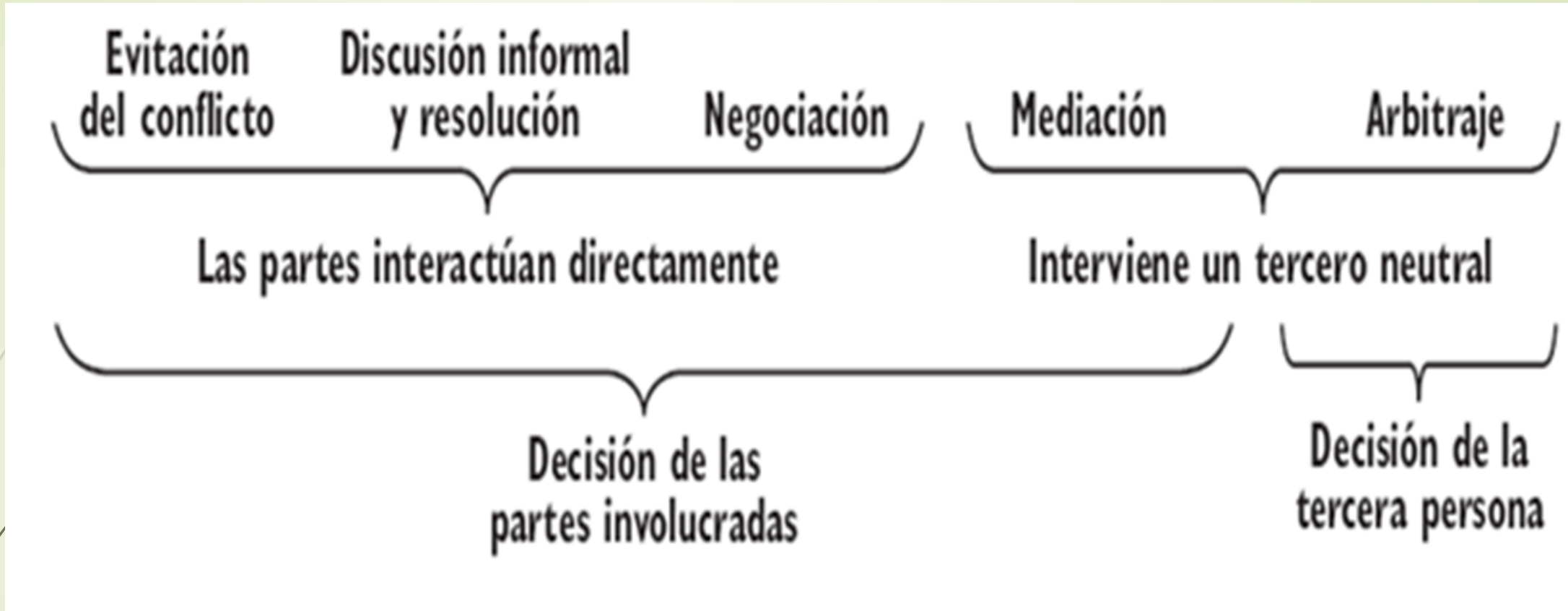
ESTILO ASERTIVO



Puedo mostrar lo que pienso, defenderme sin tratar mal al resto y hacer respetar mis derechos

Dinámica IV «Escucha activa»





FORMAS DE RESOLVER UN CONFLICTO

Los pasos de la Negociación

1.-Describir cada parte lo que quiere: Las dos partes en conflicto deben expresar su versión de los hechos, incluyendo dos aspectos:

- a) Expresar cada uno/a lo que piensa, siente y desea de forma adecuada y utilizando mensajes que hablen de uno/a y no del otro/a.
- b) Escuchar atentamente a la otra persona y reconocer que la otra posición es también legítima.

2.-Describir cada parte lo que siente respecto al conflicto.

3.-Intercambiar las razones de cada posición (PIN):

4.-Comprender la perspectiva del otro/a (cómo la otra persona vive el conflicto), puede ser una buena herramienta el intercambio de roles, para lograr este punto.


5.-Crear opciones para el beneficio mutuo:

6.-Llegar a un acuerdo sensato: Los acuerdos especifican qué se va a hacer, quién, cuándo y cómo y también cómo se revisará y renegociará el acuerdo si no resulta viable. NADIE SABE si un acuerdo funcionará o no hasta que se ponga en marcha, por ello al cabo de un tiempo es necesario evaluar si funcionó.

➔ Mediación



Mediar
Es
Debatir
imparcialmente
Acuerdos
Conciliadores
incentivando
Objetivas
Negociaciones

- 
- Cuando hay un conflicto entre dos partes y estas por sí mismas, parecen tener dificultades para negociar y llegar a un acuerdo, pueden recurrir a la ayuda de un tercero (Cava y Musitu, 2002)

Características de la Mediación:

- Implica la intervención de una persona neutral.
- Las dos personas deben acceder a la mediación de manera voluntaria.
- A diferencia del arbitraje, no se impone una solución a las partes en conflicto, sino que se facilita que ellas mismas lleguen a un acuerdo.

Tipos de conflictos no mediables

a. Maltrato grave entre pares:

- En situaciones de violencia prolongada, no se observa equilibrio de fuerzas psicológicas o de poder.

b. Conductas relacionadas a infracciones de Ley: Aquellas como las establecidas en la Ley 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, contemplándose no sólo Crímenes y Delitos, sino también Faltas Calificadas.

➤ Ejemplos:

- Amenaza con arma blanca o uso de ellas en riña.
- Provocación intencionada de incendios.
- Hurto.
- Destruir la propiedad privada, ya sea infraestructura pública o privada.
- Tráfico de drogas (Ley 20.000).

c. Infracción normativa: incumplimiento de la normativa educacional.

d. De naturaleza técnico-pedagógica.