

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



ÁREA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

www.gobiernobogota.gov.co



ALCALDÍA LOCAL DE
SAN CRISTÓBAL



PAUTAS PARA SER MEDIADORES



1. Qué es la mediación
2. Dificultades
3. Pautas para resolución de conflictos
4. Actitudes básicas del mediador.
5. Fases de la mediación.
6. Las habilidades para la mediación
7. Formas de escuchar
8. Técnicas de la escucha activa
9. Resolución de conflictos



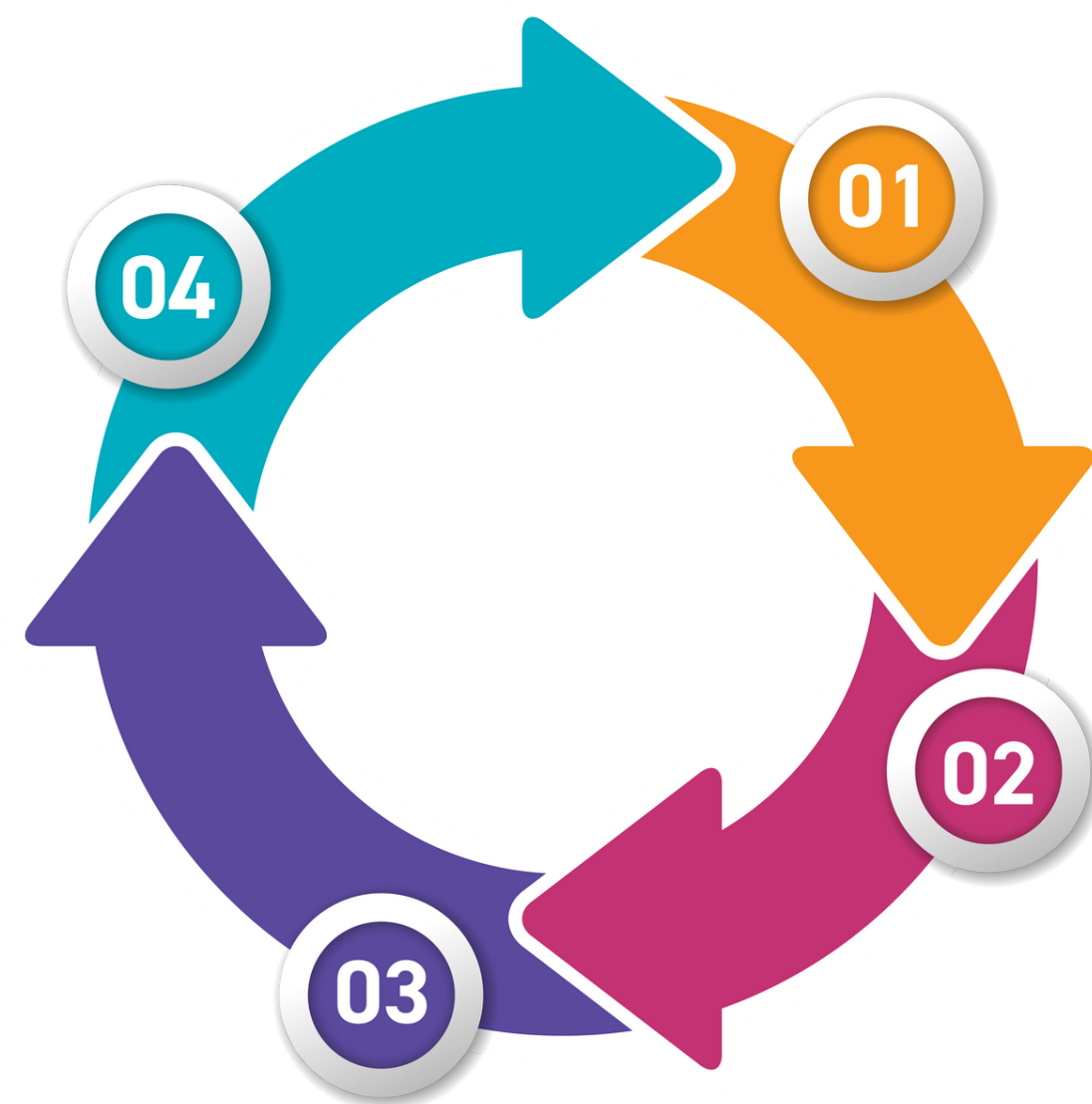
PAUTAS BÁSICAS PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



- Saber identificar un conflicto.
- Ser el primero en buscar la calma.
- Tratar de expresar calmadamente sus sentimientos.
- Lograr que todos estén dispuestos a resolver los problemas hablando.
- Hablar de forma neutra, sin enfrentamientos.
- Encontrar una forma equitativa de que lleguen a un acuerdo las partes en litigio.



FASES DE LA MEDIACIÓN



I. PREMEDIACIÓN

- Las personas mediadoras se presentan, hablan con las partes por separado y comprueban que están dispuesta a colaborar voluntariamente.
- Según las condiciones deciden si la mediación es le camino adecuado.
- Si lo es, se acuerda una próxima reunión en conjunto.



2. REGLAS DE JUEGO

- En esta fase el equipo mediador se presenta en conjunto a las partes y ellas hacen lo mismo.
- Se comenta cómo va a ser el proceso (voluntario, confidencial, respetuoso, colaborar), que reglas se van a seguir y cuál es el papel de las y los mediadores, que no van a forzar ningún acuerdo sino supervisar el proceso.



3. CÚENTAME

- Se anima a las partes a contar sus versiones y lo que han sentido, sus preocupaciones, cómo ha cambiado la relación entre ellas. Etc.
- El equipo mediador ha de mostrar interés y neutralidad y aplicar las técnicas de la escucha activa (aclarar, parafrasear, reflejar, resumir,...).
- Se pide a las partes que intenten hacer lo mismo con las versiones y los sentimientos de la otra.



4. ACLARAR EL PROBLEMA

- Las personas mediadoras hacen preguntas para concretar aspectos poco claros en el cuéntame.
- Es importantísimo descubrir qué posiciones, intereses, sentimientos y valores entran en juego.
- Conviene que quienes medien hagan un resumen con las posturas de las partes.



- Se pregunta a las partes sobre el modo en que podrían encontrar una solución y lo que estarían dispuestas a hacer, sus necesidades, sus propuestas.
- Se trata de discutir y valorar cada propuesta y la medida en que resulta justa para todas las partes.

5. PROPONER SOLUCIONES



- Se ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo.
- El acuerdo se escribe, se lee y se firma por ambas partes.
- Quienes han mediado darán una copia a cada parte y archivarán un original.
- Es importante felicitarlas por lo que han conseguido y poner un plazo para evaluar si el acuerdo se cumple en el futuro.

6.LLEGAR A ACUERDOS



HABILIDADES DE LA MEDIACIÓN

ERRORES



- 1. Hacer demasiadas preguntas.
- 2. Discutir o disgustarse con una de las partes.
- 3. Emitir juicios.
- 4. Dar consejos.
- 5. Amenazar a las partes.
- 6. Forzar a la reconciliación..
- 7. Imponer la mediación Las partes no han de sentirse forzadas, al fin y al cabo han elegido este camino.
- 8. Hay que abrir diálogos y respetar siempre lo que digan.

HABILIDADES DE LA MEDIACIÓN

ACIERTOS



1. Escucha activa: Escuchar atentamente a ambas partes, entender sus perspectivas y sentimientos.

2. Neutralidad: Mantenerse imparcial y no tomar partido por ninguna de las partes.

3. Comunicación efectiva: Expresar ideas y sentimientos de manera clara y respetuosa.

4. Empatía: Comprender y compartir los sentimientos de las partes.

5. Objetividad: Enfocarse en los hechos y no en opiniones personales.

6. Paciencia: Tener calma y no apresurarse en la resolución del conflicto.

HABILIDADES DE LA MEDIACIÓN

ACIERTOS



7. Flexibilidad: Adaptarse a las necesidades y circunstancias cambiant

8. Claridad: Explicar conceptos y acuerdos de manera clara y concisa.

9. Respeto: Tratar a ambas partes con respeto y dignidad.

10. Creatividad: Encontrar soluciones innovadoras y mutuamente beneficiosas.

11. Control de emociones: Mantener la calma y no dejarse llevar por las emociones.

12. Conocimiento del tema: Tener conocimientos sobre el tema en conflicto

FORMAS DE ESCUCHAR

Saber escuchar requiere esfuerzo ya que hay que hacerlo de forma activa. Para ello se necesitan unas actitudes básicas para que sea efectiva: **Mirar al otro a la cara**, dar **señales no verbales** de que escuchamos, intentar **captar su mensaje** y repetirlo, **repetir las palabras del otro** comprendiéndolas y **parafrasear** aquello que es más preciso de su mensaje.

- + en silencio.
- + sin interrumpir.
- + explorando las dificultades que te exponen.
- + preguntando las dudas que te quedan.
- + sin pensar por adelantado lo que te van a decir.
- + permite silencios naturales y fluidos.
- + verificando los sentimientos de quien te habla.
- + parafraseando los sentimientos y el contenidos del problema.
- + sin fingir que has comprendido lo que no has entendido.
- + centrando la conversación en el tema en cuestión.



ESCUCHA ACTIVA

Nuestra parte **racional**: conjunto de ideas, pensamientos, creencias, conocimientos, etc.



- Nuestra parte **emocional**: conjunto de sensaciones, sentimientos y emociones



La escucha activa atiende primero a la parte emocional del mensaje y posteriormente lo escuchado se racionaliza.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

▮ Respuestas positivas:

(“abre puertas” de la comunicación)

- Ya veo como te sientes
- Mm mmmm
- Si sigue
- Qué interesante
- ¿Te gustaría hablar de ello?
- Prosigue, cuéntame más
- Parece que eso es muy importante para ti
- ¿De verdad? ¿En serio?
- ¡No me digas!
- ¿Lo hiciste? ¡Qué bien!
- ¿Eso te pasó? Cuéntame
- Me gustaría conocer tu punto de vista
- Discutámoslo ¿Vale?

● Respuestas negativas:

- Orden, dirección, mandato
- Advertencia, amonestación, amenazas
- Exhortación, sermón, lección
- Aconsejar, proporcionar soluciones o sugerencias
- Conferenciar, enseñar, dar argumentos lógicos
- Juzgar, criticar, culpar, estar en desacuerdo
- Poner apodos, ridiculizar, avergonzar
- Interpretar, analizar, diagnosticar
- Apartar, distraer, humorizar, entretener

BIBLIOGRAFÍA

de Agosto, A. O. C. 7° B. D. A. C. C. M. V. de G. S. D. 17 al 21. (s/f). GUÍA DIGITAL N°14. Colegio-isabelriquelme.cl. Recuperado el 21 de agosto de 2024, de https://www.colegio-isabelriquelme.cl/F-31/images/CORMUN_ESTUDIA/CURSOS/7_SEPTIMO/ORIENTACION/SEM20/GOS20.pdf

¡ GRACIAS!