

# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

INSTITUTO SAN BERNARDO DE LA SALLE

## INTRODUCCIÓN

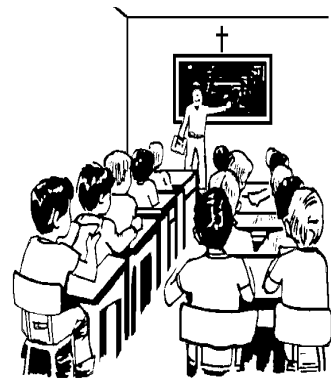


Cuando compartimos en sociedad y nos vemos involucrados en acciones comunitarias en el colegio, la casa y en cualquier otro espacio, no podemos pensar como seres solita-

rios, sino como seres que se relacionan activamente con otros. Así como los encuentros y las coincidencias, las diferencias y los conflictos hacen parte también de nuestras relaciones cotidianas; no somos ajenos al disentimiento ni a la posibilidad de que nuestros intereses entren en choque con las de los otros. Los conflictos se presentan de diferentes maneras, por motivos diversos y con intensidades variadas; hacen parte de la vida, de la gente, y de acuerdo a la forma como se asuman pueden generar caminos de entendimiento y de desarrollo social y per-

sonal o por el contrario vías de destrucción y de desconocimiento de derechos y necesidades que como seres humanos tenemos.

Se entiende por conflicto la situación social, familiar o personal que pone en contradicción y pugna por distintos intereses y motivos a personas, parejas, familia o grupos étnicos, sociales o culturales.



## ¿CÓMO ENTENDER EL CONFLICTO?

El conflicto podemos entenderlo como parte de nuestra cotidianidad, pues lo experimentamos en el hogar, el trabajo, el colegio; en forma latente o manifiesta, el conflicto está in-

merso en el marco de nuestras relaciones sociales. Sin embargo, pese a que convivimos con él no siempre aceptamos o asumimos ante él una actitud positiva. Con fre-

cuencia le tememos y no sabemos cómo abordarlo o enfocar su resolución, quizás debido a que tradicionalmente se ha enfatizado su carácter negativo, identificándolo con la vio-

### Contenido:

¿CÓMO ENTENDER EL CONFLICTO?	1
LA MEDIACIÓN	3
EL MAESTRO BERNARDINO COMO MEDIADOR	4
PASOS PARA UN PROCESO DE MEDIACIÓN	5
MECANISMOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	6
DEBIDO PROCESO	8
FLUJOGRAMA DEL DEBIDO PROCESO I.S.B.	12



“Parte de la curación está en la voluntad de sanar”  
Séneca



## ¿CÓMO ENTENDER EL CONFLICTO?

lencia, la destrucción, la desgracia y la irracionalidad.

No obstante la visión que tiende a consolidarse en el campo de resolución de conflictos promueve una concepción alternativa, entendiendo el conflicto como una situación que combina elementos positivos y negativos; como algo que no solo es inevitable en las relaciones humanas sino que también es un componente clave de la vida y una necesidad fundamental de las personas y las sociedades, por ende **debe verse como una oportunidad para el cambio y motor del mismo.**

### CAUSAS DE LOS CONFLICTOS

- Diferentes percepciones.
- Diferentes métodos para alcanzar las metas.
- Expectativas (demasiado o poco).
- Malos entendidos (Comunicaciones distorsionadas, suposiciones falsas).
- Recursos (Tiempo, dinero, posición, espacio, bienes materiales, propiedades).

- Valores.
- Necesidades no satisfechas.
- Búsqueda del poder.
- Desconfianza entre la gente.
- Otras.

Todo conflicto puede ser **CONSTRUCTIVO** o **DESTRUCTIVO**

**“La vida sin conflictos es una ilusión de corta duración; se aprende a través y gracias al conflicto..”**

El conflicto **CONSTRUCTIVO** es cuando:

1. Resulta en la clarificación de problemas y asuntos importantes.
2. Resulta en la solución de problemas.
- 3 Involucra a las personas en la solución de asuntos importantes para ellos.
4. Conduce a una comunicación más auténtica.

5. Ayuda a liberar tensiones, estrés y ansiedad.
6. Ayuda a desarrollar más cooperación entre las personas.
7. Ayuda a las personas a desarrollar entendimiento y destrezas en la comunicación.

El conflicto es **DESTRUCTIVO** cuando:

1. Se le da más atención a un problema que a las cosas realmente importantes.
2. Polariza la gente, divide y reduce la cooperación.
3. Aumenta y agudiza las diferencias.
4. Conduce a un comportamiento irresponsable y dañino, tal como insultos y peleas.

## LA MEDIACIÓN

La mediación es una actitud conciliadora, es decir, que ayuda a buscar otras opciones a las personas que tienen opiniones encontradas, que establece alternativas constructivas para transformar un conflicto.

### ¿QUÉ ES UN MEDIADOR?

Es una persona que se involucra en la resolución de un conflicto como tercera parte y simplificador del proceso de resolución y, como tal, reúne las partes y ayuda a definir los asuntos implicados en el conflicto, ofrece una tercera perspectiva sobre el problema, da soluciones y dirige el proceso de resolución.



### CARACTERÍSTICAS DE UN MEDIADOR

- Líder
- Sensible
- Motiva el cambio
- Comprensivo
- Reflexivo
- Inteligente
- Justo
- Neutral
- Paciente
- Tolerante
- Con capacidad de escucha
- Permite que el otro se exprese
- Guía el proceso
- Positivo
- Asertivo
- Creativo al dar soluciones
- Mantiene la distancia
- Posee una actitud de confidencialidad
- Fomenta acuerdos
- Resiste presiones externas
- Crea clima de confianza
- Es claro al hablar
- Respetuoso

**“Aquel que procura el bienestar ajeno, ya tiene asegurado el propio”  
Confucio**



## EL MAESTRO BERNARDINO COMO MEDIADOR



“Los carpinteros trabajan la madera, los flecheros hacen flecha y las personas sabias se hacen a ellas mismas”.  
Buda

El mundo de hoy vive una deshumanización acelerada que amerita de parte del sistema educativo, y en especial del maestro Bernardino una respuesta inmediata para enfrentar dicha realidad y crear poco a poco una nueva humanidad.

El maestro Bernardino como mediador debe asumir el sentido de la escuela **“con espíritu de fe y en fraternidad, a través de una educación humana y cristiana de calidad, formando hombres íntegros, amigos del conocimiento y del servicio a los demás para transformar positivamente su entorno y sociedad”**

El maestro Bernardino mediador es tolerante, paciente, respeta y brinda buen trato a cada uno de sus estudiantes, escucha a los niños y jóvenes, les propone soluciones y les ofrece herramientas claras para la convivencia.... Es dar solución a toda situación por simple o complicada que sea en el momento, pero sobre todo es tomar el hecho como herramienta positiva para construir la personalidad del niño y del joven Bernardino.

El maestro Bernardino media, llega a acuerdos y motiva a los estudiantes a solucionar sus propios problemas.

San Juan Bautista De La Salle quiso que el maestro fuera realmente un mediador **“cuando encuentren dificultades en la orientación de sus discípulos, que no todos aprovechen sus enseñanzas o vean que algunos tienen cierta propensión al mal, acudan a Dios de inmediato y pidan con mucha insistencia a Jesucristo que los anime con su Espíritu, puesto que los ha elegido para realizar su obra...”(Med. 4,1)**, una vez ha asumido el maestro a Dios a través de la oración, fuente de la verdad, vuelve a sus estudiantes para comunicarles su voluntad y propone los medios para solucionar la situación dada.



## PASOS PARA UN PROCESO DE MEDIACIÓN



“debes tener siempre fría la cabeza, caliente el corazón y tendida la mano”.  
Confucio



### 1. APERTURA O ENCUADRE

- Evitar dominar la situación
  - Ubicar a las partes (sala de conciliación)
  - Saludar, bienvenida y reglas del proceso
  - Presentar a las partes y al mediador
- Explicar el proceso

### 2. IDENTIFICACIÓN DEL CONFLICTO

- Facilitar que los participantes cuenten sus relatos
- Conocer qué esperan las partes de la mediación
- Dar tiempo a cada parte para que hable
- Estar atento a las partes
- Identificar el problema
- Formular preguntas no enjuiciadoras o acusatorias
- Realizar resúmenes

### 3. DIÁLOGO

- Invitar a conversar para negociar
- Hablar sobre el conflicto actual y no otro
- Usar la técnica del reflejo: colóquese en los zapatos del otro
- Mencionar las opiniones iguales

### 4. PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

- Dar una conclusión del problema
- Preguntar a cada uno lo que necesita para que el problema sea resuelto
- Proponer solución
- Preguntar ideas sobre posibles soluciones
- Dar nuevas opciones para solucionar el problema si se repite
- Permitir a los participantes exponer sus propias ideas
- Mencionar ventajas del arreglo
- Valorar las ofertas

### 5. ACUERDO

- Intercambiar ideas sobre el acuerdo
- Preguntar si el acuerdo es satisfactorio para ambos
- Establecer responsabilidades
- Proyectar consecuencias
- Agradecer la participación
- Realizar el acuerdo específico por escrito en un acta

## MECANISMOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS



“En pocas palabras, un líder es una persona que sabe a dónde quiere ir, se pone de pie y va”.  
John Erskine

Los mecanismos o procedimientos pacíficos son estrategias diferentes al proceso judicial ordinario, que nos sirven para la resolución de conflictos sin la intervención de jueces, policías o autoridades civiles.

La resolución se inicia con la VOLUNTAD de las dos partes. Nosotros como mediadores, asumimos un papel neutro que facilite la solidaridad, el respeto de opiniones y la participación de otros en la solución pacífica de sus diferencias.

En nuestro país existen cuatro Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos ( **MASC** ) que nos pueden ayudar a dar solución:

1. ARREGLO DIRECTO O TRANSACCIÓN
2. LA CONCILIACIÓN
3. EL ARBITRAJE
4. LA AMIGABLE COMPOSICIÓN

Todos los métodos de resolución de conflictos tienen como objetos resolver controversias y son completamente voluntarios. Con los MASC, las personas aprenden a evaluar su actuar, se evita acudir a procesos judiciales, se mantiene en reserva la información y , sobre todo, permiten alcanzar altos niveles de CONVIVENCIA y TOLERANCIA en la comunidad.

### ARREGLO DIRECTO O TRANSACCIÓN

El arreglo directo o transacción es un mecanismo de resolución de conflictos que consiste en que las partes implicadas en la situación llegan a un acuerdo por sí mismas, sin intervención de un tercero. Es la primera opción para resolver un conflicto.

Si quieres la



defiende la



#### CARACTERÍSTICAS DEL ARREGLO DIRECTO

- Existen siempre las partes (implicados)
- Existen las diferencias o el problema
- Están las opciones que tienen las partes
- Están los intereses o deseos de las partes

#### CARACTERÍSTICAS DE LAS PARTES (implicados)

- Tener voluntad para solucionar la situación
- Dar opciones nuevas
- Ser creativos
- Ser reflexivos y tolerantes
- Saber escuchar al otro



“Si quiere hacer feliz a los demás, practique la compasión. Si quiere ser feliz usted, practique la compasión”.  
Dalai Lama



## LA CONCILIACIÓN

La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas solucionan sus diferencias con la ayuda de un tercero (mediador) neutral y capacitado, denominado conciliador.

### CARACTERÍSTICAS DE LA CONCILIACIÓN

- Existe un mediador o conciliador
- Existen las partes (implicados en el conflicto)
- Existe una diferencia o problema
- El acuerdo al que se llegue debe ser justo

- ### CARACTERÍSTICAS DEL CONCILIADOR
- Se orienta hacia el futuro
  - Es imparcial y mantiene la información como confidencia
  - Mantiene buena comunicación
  - Es estratégico
  - Mantiene buenas relaciones
  - Es creativo
  - Es organizado
  - No es un juez
  - Es reflexivo y tolerante
  - Es inteligente

## EL ARBITRAJE

El arbitraje es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, las partes (implicados) que se encuentran en un conflicto pasan el problema a un tribunal arbitral, el cual administra la justicia y da una decisión concreta llamada laudo arbitral.

### CARACTERÍSTICAS DEL ARBITRAJE

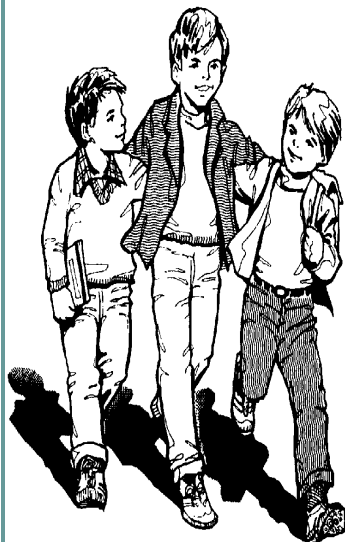
- Existen las partes del conflicto
- Existe un tribunal arbitral o de arbitramento (en número impar)
- Debe haber una cláusula compromisoria para acudir al arbitraje
- Las partes renuncian a solucionar el conflicto con la justicia ordinaria

### CARACTERÍSTICAS DE LOS ÁRBITROS

- Ser escogidos por las partes
- Deben tener buenas relaciones
- Deben ser justos al tomar decisiones
- Deben mantener la información de manera confidencial
- Deben ser creativos
- Deben entenderse mutuamente al dar una solución al problema
- Deben ser reflexivos y tolerantes

## LA AMIGABLE COMPOSICIÓN

La amigable composición es un mecanismo de resolución de conflictos por medio del cual las partes implicadas en un conflicto otorgan a terceras personas la facultad de precisar, con fuerza vinculante para ellas, la forma como solucionará el conflicto; es decir las partes le otorgan a dos o más personas, de toda su confianza, la facultad para que, en su nombre, acuerden e implementen la solución del conflicto



“Trata a las personas como si fuesen lo que deberían ser y ayúdales a convertirse en lo que son capaces de ser”.

Johann Wolfgang Von Goethe

### CARACTERÍSTICAS DE LA AMIGABLE COMPOSICIÓN

- Las partes delegan a sus representantes
- Las personas escogidas deben ser de mucha confianza

La solución al conflicto la realizan los terceros elegidos

### CARACTERÍSTICAS DE LOS AMIGABLES COMPONEDORES

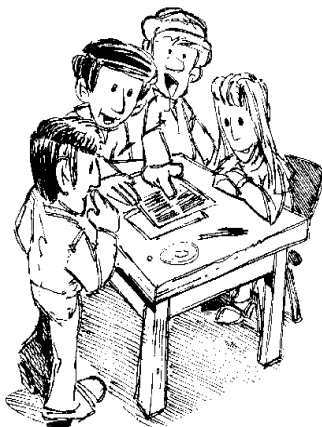
- Son escogidos por las partes
- Deben tener buenas relaciones
- Deben ser justos al tomar decisiones
- Deben mantener la información de manera confidencial
- Deben ser creativos

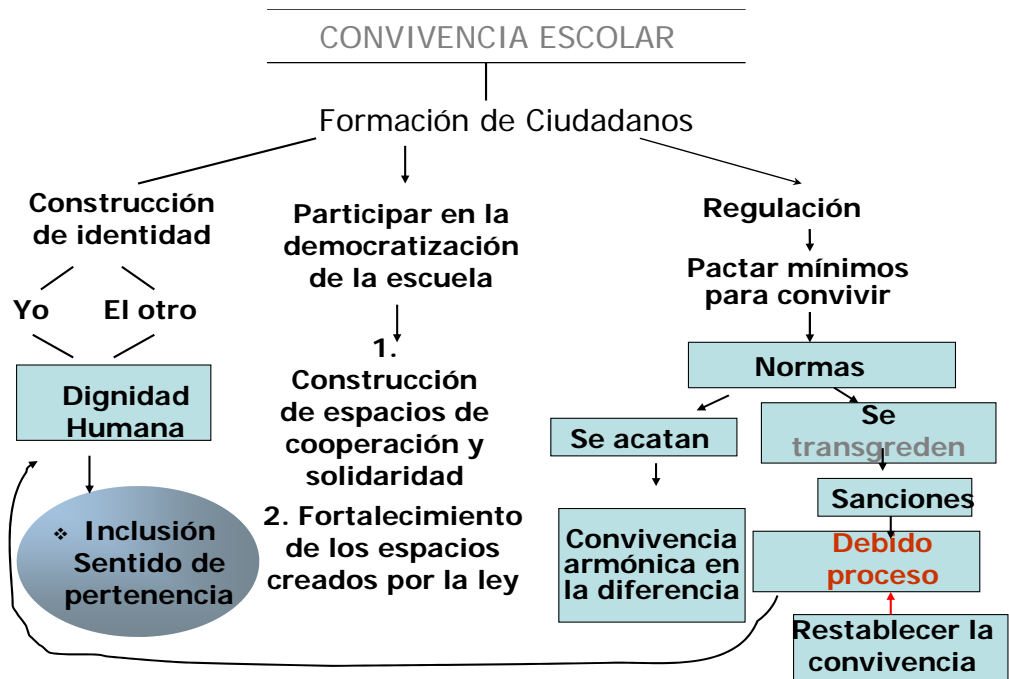
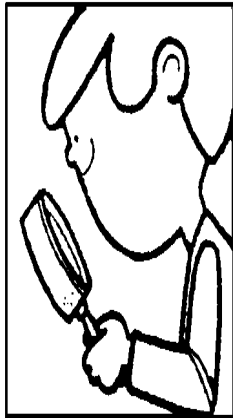
Deben ser reflexivos y tolerantes

## DEBIDO PROCESO

La Constitución Política y la Ley General de Educación orientan enfáticamente que la convivencia en las instituciones educativas se debe fundamentar en los principios y valores de la democracia y los derechos humanos. Nuestra experiencia trata de aplicar esta orientación constitucional y legal en el trámite de los conflictos propios de la convivencia escolar, especialmente los relacionados con las infracciones disciplinarias de los estudiantes, a través del Manual de Convivencia que incorpora muy claramente derechos y deberes de los actores escolares y los procedimientos disciplinarios para corregirlos, teniendo como eje el respeto por el derecho al debido proceso.

El Objetivo específico es lograr un ambiente democrático, participativo y justo en la Institución Educativa a partir de una correcta aplicación del Manual de Convivencia basado en el respeto por los derechos fundamentales, especialmente el derecho al debido proceso





“Si todos hiciéramos las cosas de las que somos capaces, todos quedaríamos maravillados”.  
Thomas Alva Edison

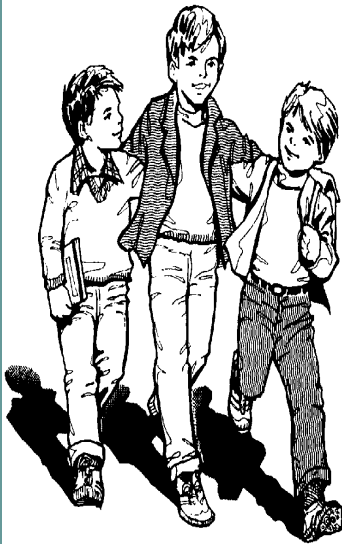


## DEBIDO PROCESO

Artículo 29 C.P.

1. Presunción de Inocencia
  - ↗ No se pueden anticipar sanciones
  - ↘ Se tiene que demostrar la responsabilidad en los hechos

Las dudas se resuelven a favor del disciplinado
2. Existencia de norma previa a la comisión del hecho
3. Que el hecho se ajuste estrictamente a la descripción del *tipo* contenida en el Manual de convivencia
4. No se puede aplicar doble sanción al mismo hecho

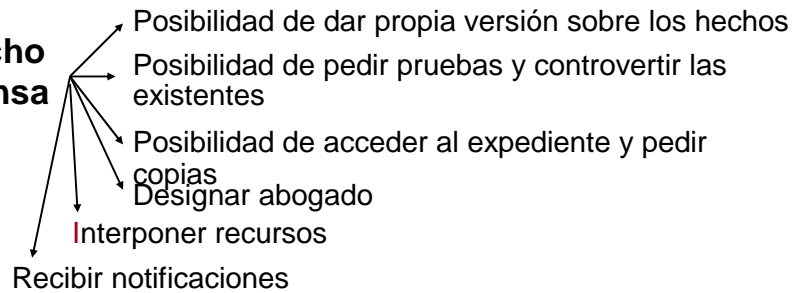


“La vida es como una obra de teatro: no es la duración sino la excelencia de los actores lo que importa”.  
Séneca

## DEBIDO PROCESO

Artículo 29 C.P.

### 5. Derecho de defensa



### 6. Asignación de competencias para conocer del proceso

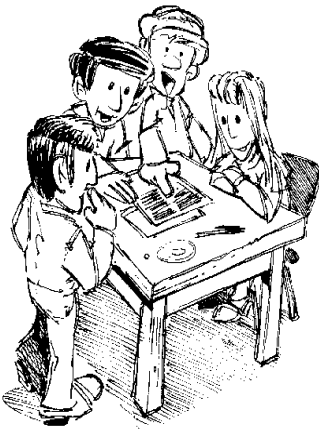
### 7. No dilatar injustificadamente el proceso

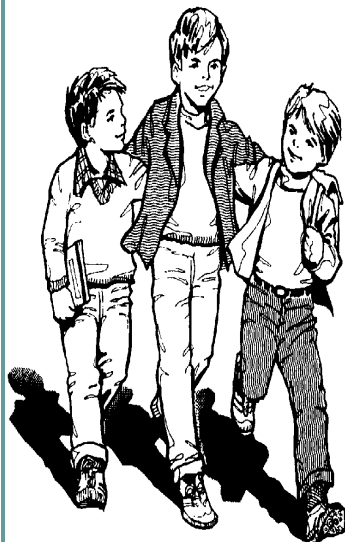
### 8. Asignación de sanción proporcional a la falta

## DEBIDO PROCESO

Artículo 29 C.P.

El debido proceso no evita las sanciones, lo que evita es la arbitrariedad en la aplicación de las mismas.





“El egoísmo no consiste en vivir como uno cree que ha de vivir , sino en exigir a los demás que vivan como uno”.  
Oscar Wilde

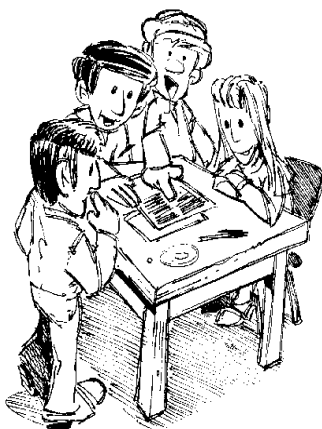


Constitución Política

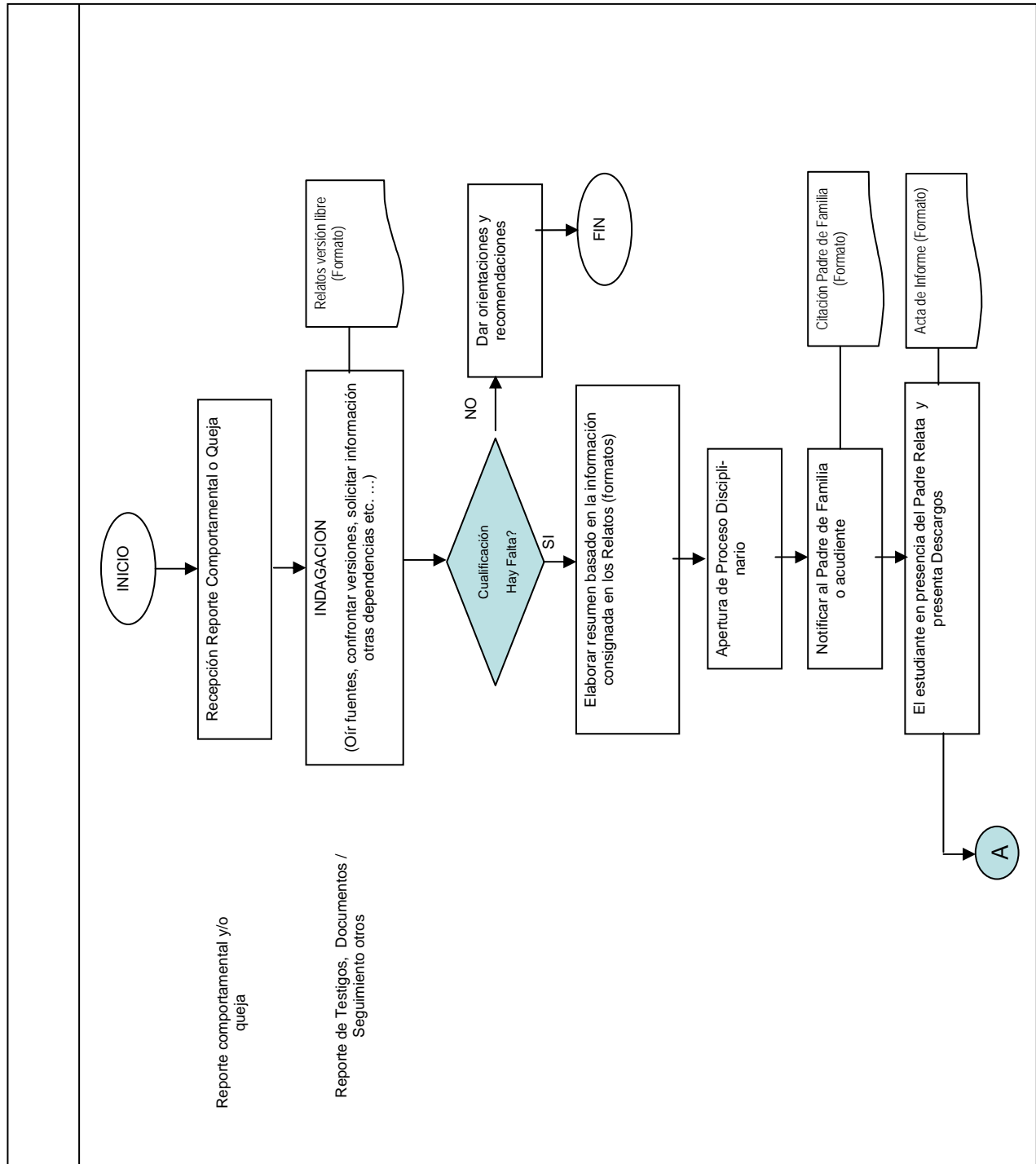
Tratados Internacionales sobre DDHH

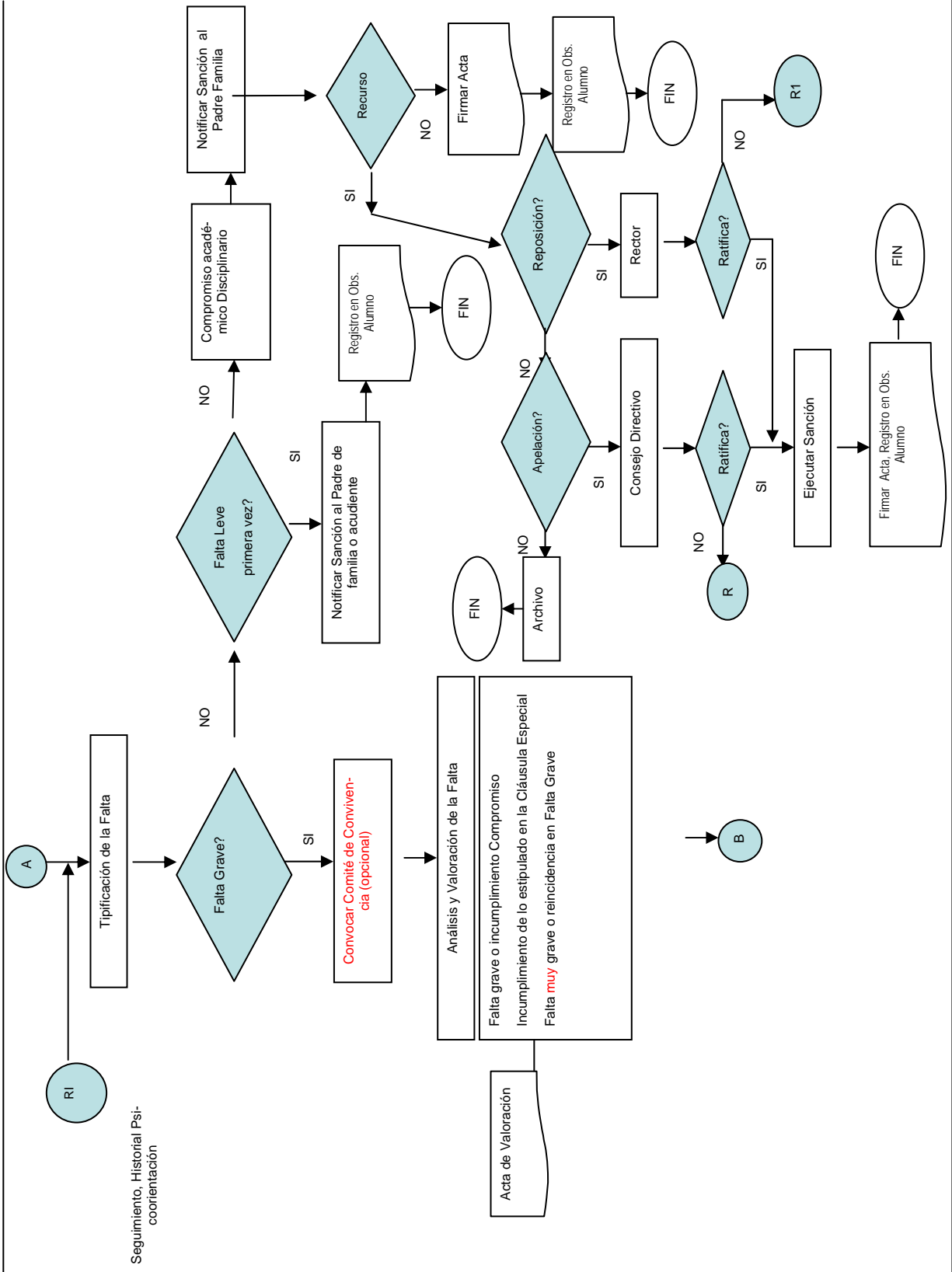
**CONVIVENCIA**  
**ESCOLAR**

Política de convivencia y DDHH + Manual de Convivencia



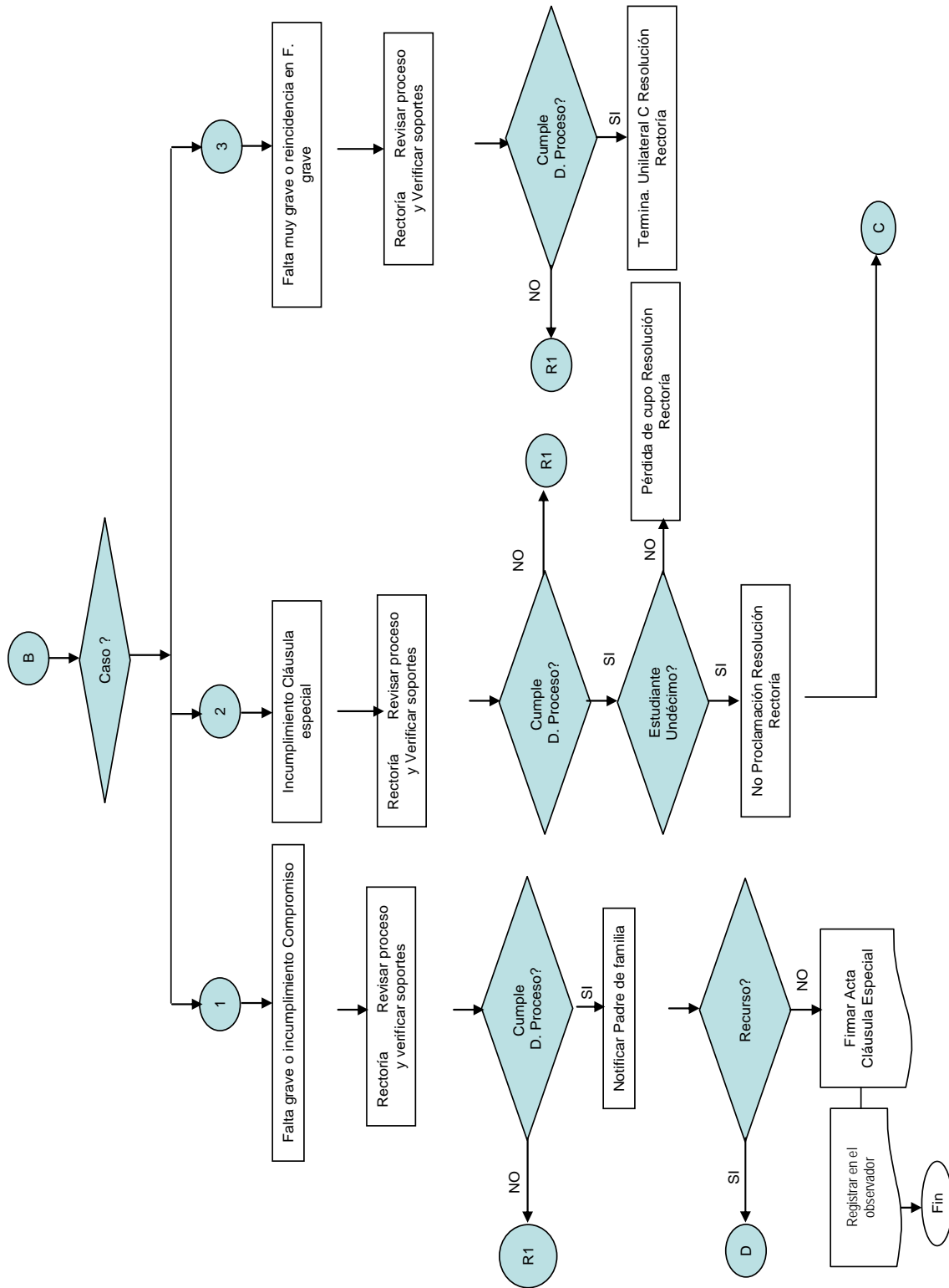
## FLUJOGRAMA DEL DEBIDO PROCESO I.S.B.

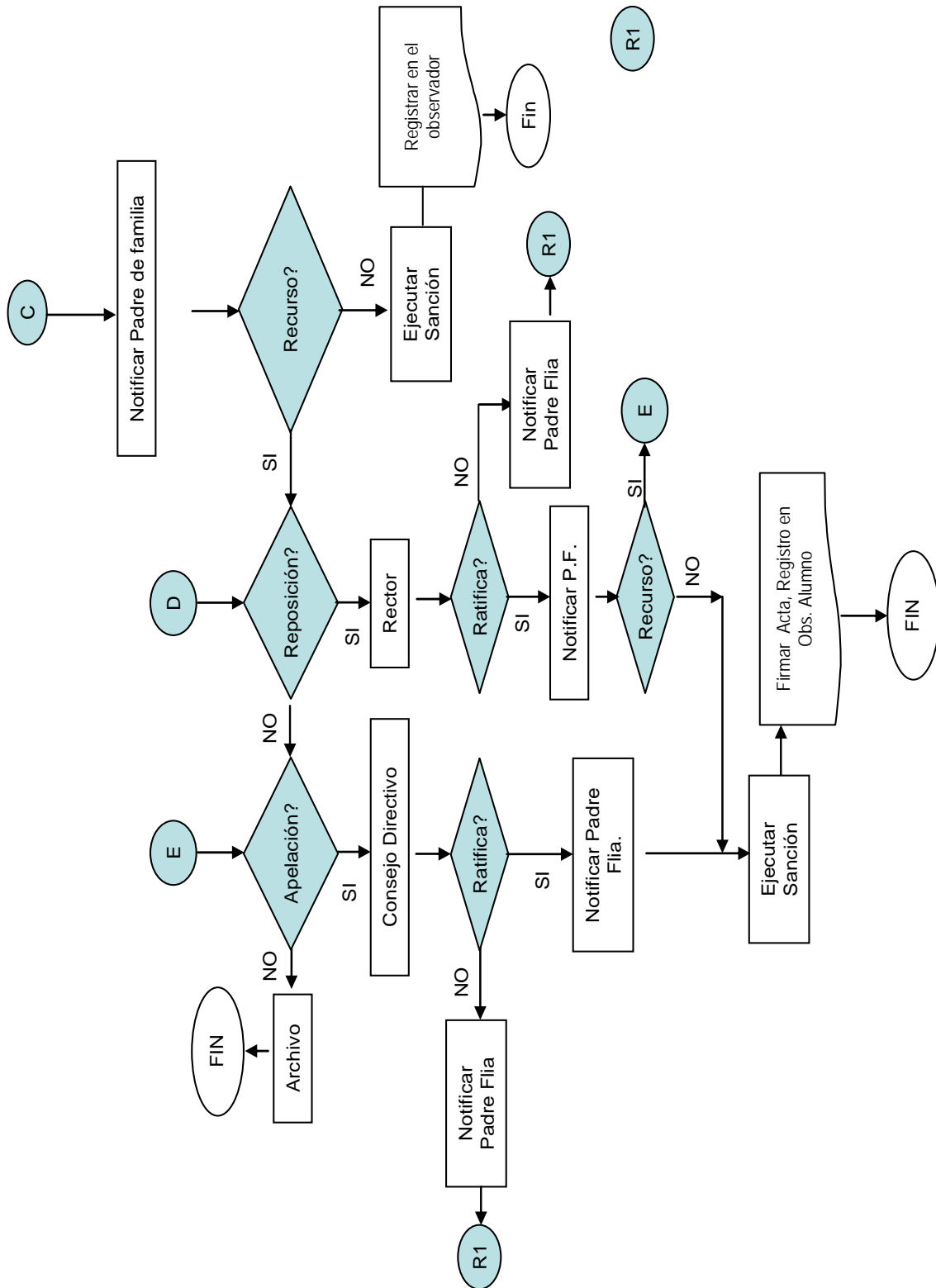




# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Página 14







Dirección del trabajo principal  
Hno. Ramón Santafe , Rector

Asesores Editoriales  
Lic. Astolfo Oliveros, Coordinador I División  
Lic. Ovidio Díaz González , Coordinador II División  
Lic. Paul Soucarre, Coordinador III División  
Lic. Rocio Castillo, Coordinadora IV División