



# MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Mayra Hidalgo Morales  
Tatiana García Caballero  
Juliana Parga Agudelo



# MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

*Elaborado por:*

*Mayra Hidalgo Morales*

*Tatiana García Caballero*

*Juliana Parga Agudelo*

*Trabajadoras Sociales*

## **PRESENTACIÓN**

Mediante el proyecto de intervención social denominado ***“transformación de la realidad de convivencia escolar a partir de los mecanismos de solución de conflictos”***, se crea la presente cartilla como herramienta pedagógica orientada a los niños y niñas de las instituciones educativas públicas del municipio de Girardot y al Colegio Cooperativo ComGirardot para reducir los índices de conflictividad dentro de las instituciones.

## *OBJETIVO*

Educar a los estudiantes de primaria para que mejoren la convivencia escolar mediante el uso de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (**MASC**) y tengan la capacidad de asumir el rol de conciliadores dentro y fuera de las instituciones educativas.

## **POBLACIÓN**

La población beneficiaria de esta herramienta pedagógica son los niños y niñas de las instituciones educativas públicas del municipio de Girardot y el Colegio Cooperativo ComGirardot, ya que al abordar esta comunidad se espera una mayor capacidad de respuesta favorable para reducir los conflictos presentados dentro de las aulas de clase y de las instituciones educativas en general, ya que debido a un proceso previo de inserción de las Trabajadoras Sociales con población juvenil y adolescente, se evidenció que hay menor grado de aceptación de los mecanismos los cuales están orientados a reducir los índices de conflictividad y a promover la sana convivencia mediante los Mecanismos Alterativos de Solución de Conflictos (**MASC**). Por tal razón, se aborda la población infantil para llevar un proceso formativo adecuado dentro de las primeras etapas de desarrollo de la persona.

## *DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA*

Debido a los altos índices de conflictividad social y comunitaria en el municipio de Girardot registrados por la Casa de Justicia, se ve la importancia de abordar a la población infantil para llevar un proceso formativo que se implementará en las instituciones educativas con el fin de que los aprendizajes obtenidos por los niños y niñas sean replicados en los diferentes entornos en los cuales están inmersos.

## *ENFOQUE*

El enfoque de esta herramienta pedagógica es transformador, preventivo, mediador y pedagógico con actividades oportunas en la etapa de desarrollo de la infancia ya que es una edad de mayor aprehensión de conocimientos, mismos que son replicados en los diferentes entornos en los cuales se encuentran los niños y niñas, por esta razón, se busca abordar los mecanismos de manera didáctica esta población para que mediante su proceso formativo desarrolle mayores habilidades sociales y puedan desarrollar más oportunamente sus roles como mediadores y conciliadores de conflictos.



# Mecanismos Alternativos de Solución de Conflicto

Ruta de aplicación

## Mediación

Definición

Ejemplo

Pasos para mediar un conflicto

Valores

## Conciliación

Definición

Ejemplo

Pasos para conciliar un conflicto

Habilidades sociales

## Negociación

Definición

Ejemplo

Pasos para negociar un conflicto

foto

Mi nombre es: \_\_\_\_\_

Pertenezco al grado: \_\_\_\_\_

Institución/Colegio: \_\_\_\_\_



<https://sp.depositphotos.com/>

*¿Qué es lo que más te gusta de tu colegio?*



<https://www.guiainfantil.com/>

---

---

## *¿QUÉ SON LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS?*

Son las diferentes formas existentes para solucionar un conflicto entre las partes involucradas de manera pacífica, sin necesidad de un proceso judicial ni la intervención de un juez, promoviendo así el dialogo, la comunicación y el entendimiento mutuo entre las dos o más partes implicadas en el conflicto.

A continuación, hablaremos sobre los tres mecanismos alternativos más utilizados:

**MEDIACIÓN**

**CONCILIACIÓN**

**NEGOCIACIÓN**



## MEDIACIÓN

Es un proceso de resolución de conflictos en cual dos partes enfrentadas acuden voluntariamente a un tercero neutral el cual ejercerá el rol de mediador, con el objetivo de que este facilite el dialogo entre las partes y estas así puedan encontrar una solución llegando a un mutuo acuerdo.



<https://www.freepik.es/>

# EJEMPLO DE MEDIACIÓN



Un día la maestra llama a sus estudiantes para pedirles la tarea



Santiago era un niño muy tímido y solitario mientras Luis era alegre y le gustaba hacer bromas pesadas



Cierta día mientras la profesora le pidió la tarea a Santiago, Luis lo empujó y lo hizo caer y golpearse la boca



Furioso por lo que sucedió, Santiago se levanta y golpea a Luis lo que desata una pelea entre ellos



Tan pronto logran separarlos, envían a los dos estudiantes a la oficina del director



El director le pregunta a cada uno de ellos que fue lo que pasó



Luis dice que sólo quería hacerle una broma a Santiago pero que no pensó que él se podía lastimar



Santiago dice que Luis lo empujó y que se golpeó y por esta razón decidió defenderse ya que Luis lo atacó primero



El director ya escuchó lo que sucedió y procede a mediar la situación entre los dos estudiantes



Luis decide disculparse con su compañero y le promete que no volverá a actuar de esa manera ya que no quiere perder su amistad



Santiago decide aceptar las disculpas de Luis, puesto que Luis es su mejor amigo



El director logra resolver las diferencias entre los estudiantes pero les pondrá un castigo a los dos por sus acciones

# PASOS PARA MEDIAR UN CONFLICTO

1.



Encuentro con el mediador para establecer el objetivo del encuentro

2.



Describir el problema en donde cada persona involucrada tendrá la oportunidad de contar su versión de los hechos

3.



El mediador deberá analizar los hechos narrados para cada una de las partes involucradas en el conflicto

4.



Búsqueda de soluciones y compromisos que se deben proponer por las mismas partes involucradas



## ACTIVIDAD

Crea una historia sobre un problema de convivencia escolar y plantea tu propia solución.

### Cualidades de un mediador

- ❖ Ser imparcial
- ❖ Ser paciente
- ❖ Tener la capacidad de escucha
- ❖ No debe involucrarse en el conflicto
- ❖ Ser observador y analítico
- ❖ Ser tolerante
- ❖ Ser prudente
- ❖ Tener compromiso con el proceso



<https://www.freepik.es/>



# VALORES

Son las reglas de conductas y actitudes según las cuales nos comportamos y calificamos las acciones como correctas o incorrectas, nos permiten convivir con otras personas de manera alegre, justa y pacífica.

Todos los valores son muy importantes, pero en esta cartilla queremos enseñarte aquellos que nos permiten tener una sana convivencia y fortalecer nuestras relaciones con las demás personas.

Los valores que debemos tener en cuenta son:

- ❖ Solidaridad
- ❖ Honestidad
- ❖ Respeto
- ❖ Justicia
- ❖ Cooperación
- ❖ Empatía
- ❖ Tolerancia
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Perdón
- ❖ Amor



# DEFINICIÓN DE LOS VALORES

## SOLIDARIDAD

Brindar apoyo a las personas que lo necesitan sin esperar nada a cambio.

## HONESTIDAD

Es un valor moral fundamental para crear relaciones con otras personas basadas en la confianza, la sinceridad y el respeto mutuo.

## COOPERACIÓN

Es el trabajo conjunto de un grupo de personas para lograr un objetivo en común.

## JUSTICIA

Es darle a cada quien lo que le pertenece o corresponde.

## RESPECTO

Reconocer las diferencias de las personas y aceptarlas sin juzgar sus actitudes, pensamientos o conductas.



# DEFINICIÓN DE LOS VALORES

## EMPATÍA

Comprender los sentimientos, emociones y pensamientos de las demás personas.

## AMOR

Es el valor que nos impulsa a hacer las cosas bien, especialmente con las personas que más queremos.

## TOLERANCIA

Ser comprensibles con las demás personas, aprender a escucharlas y aceptar sus diferencias.

## PERDÓN

Es dejar a un lado la indignación y los resentimientos causados por una agresión u ofensa.

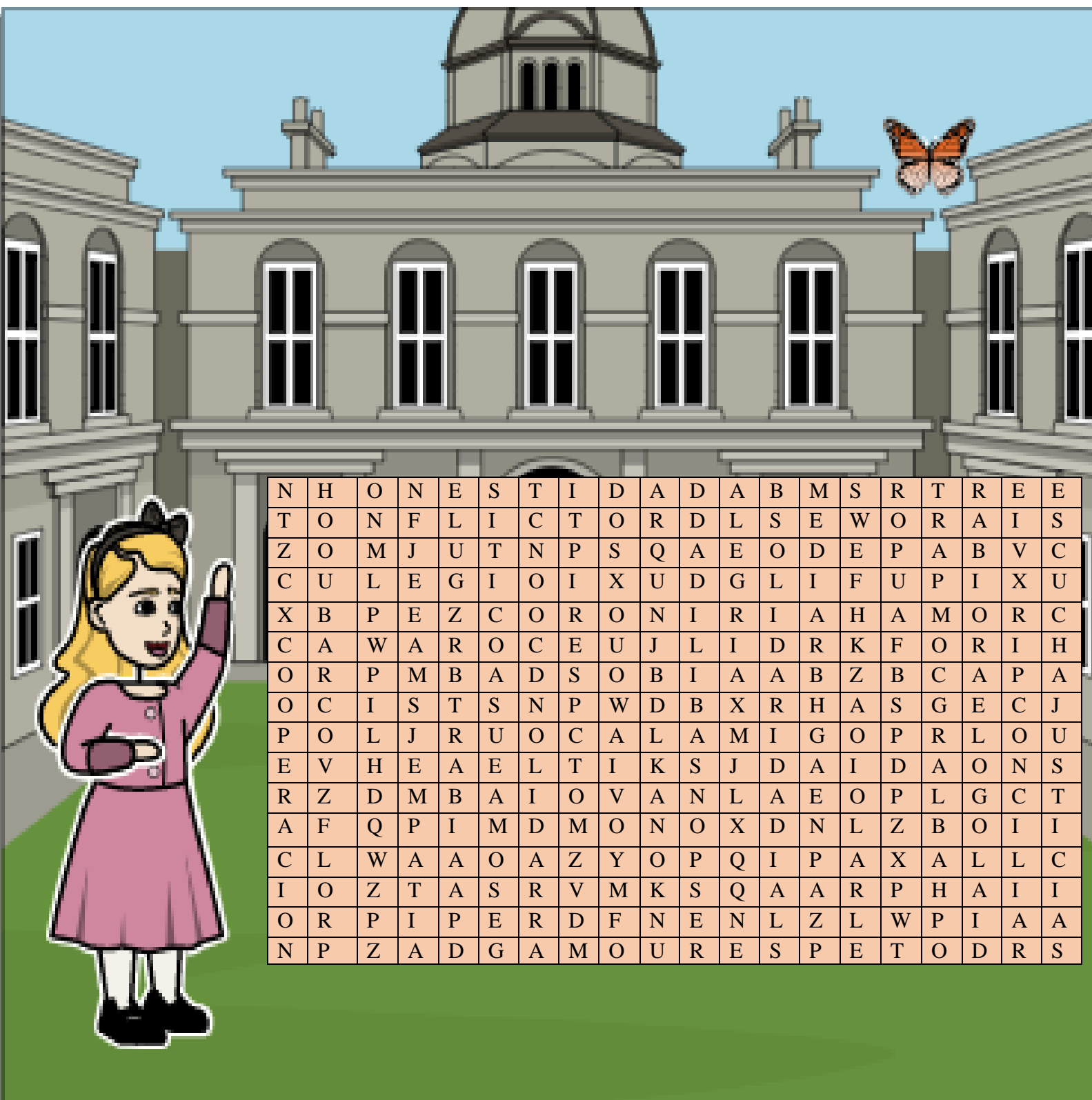
## RESPONSABILIDAD

Es el cumplimiento de nuestros deberes y el compromiso que se tiene para actuar correctamente.



# ACTIVIDAD

Encuentra los valores mencionados en la siguiente sopa de letras



N	H	O	N	E	S	T	I	D	A	D	A	B	M	S	R	T	R	E	E
T	O	N	F	L	I	C	T	O	R	D	L	S	E	W	O	R	A	I	S
Z	O	M	J	U	T	N	P	S	Q	A	E	O	D	E	P	A	B	V	C
C	U	L	E	G	I	O	I	X	U	D	G	L	I	F	U	P	I	X	U
X	B	P	E	Z	C	O	R	O	N	I	R	I	A	H	A	M	O	R	C
C	A	W	A	R	O	C	E	U	J	L	I	D	R	K	F	O	R	I	H
O	R	P	M	B	A	D	S	O	B	I	A	A	B	Z	B	C	A	P	A
O	C	I	S	T	S	N	P	W	D	B	X	R	H	A	S	G	E	C	J
P	O	L	J	R	U	O	C	A	L	A	M	I	G	O	P	R	L	O	U
E	V	H	E	A	E	L	T	I	K	S	J	D	A	I	D	A	O	N	S
R	Z	D	M	B	A	I	O	V	A	N	L	A	E	O	P	L	G	C	T
A	F	Q	P	I	M	D	M	O	N	O	X	D	N	L	Z	B	O	I	I
C	L	W	A	A	O	A	Z	Y	O	P	Q	I	P	A	X	A	L	L	C
I	O	Z	T	A	S	R	V	M	K	S	Q	A	A	R	P	H	A	I	I
O	R	P	I	P	E	R	D	F	N	E	N	L	Z	L	W	P	I	A	A
N	P	Z	A	D	G	A	M	O	U	R	E	S	P	E	T	O	D	R	S

## *ACTIVIDAD*

Haz una pizza de valores junto con tus compañeros

### **Materiales:**

- ❖ Cartón paja o cartulina
- ❖ Marcadores
- ❖ Tijeras
- ❖ Pegante
- ❖ Papeles de colores.

### **Instrucciones:**

Los estudiantes deberán formar grupos de 4 o 5 personas, a continuación, se les asignarán un valor mencionado en la cartilla ejemplo respeto, tolerancia, amor.

Posterior a esto cada estudiante del grupo deberá aportar ideas sobre cuáles deben ser los ingredientes adecuados para hacer que esa pizza de valores sea buena para mejorar las relaciones sociales, ejemplo: Respeto: ingredientes: ser educado al hablar, no usar malas palabras, no interrumpir cuando alguien más este hablando etc...

Después del tiempo determinado por el docente encargado (entre 15 y 20 minutos) se hará la socialización de los aportes hechos por cada grupo sobre la pizza que les correspondió.

## CONCILIACIÓN

Busca la solución directa y amistosa de un conflicto existente entre dos o más personas, con el apoyo de un tercero que ejerza el rol de conciliador de manera imparcial y les sugiera alternativas de solución para que las partes puedan llegar a un acuerdo.



<https://www.pinterest.ru/>

# EJEMPLO DE CONCILIACIÓN



María es una estudiante de 15 años que cursa octavo grado, es inteligente pero introvertida



Cierto día María empezó a gritar y decir malas palabras a su profesora y a sus compañeros, pero este comportamiento no era habitual en ella



Debido a su mal comportamiento, María tuvo que asistir a clases adicionales en las tardes



María continuaba siendo agresiva y grosera sin razón alguna y ese día atacó a su compañera Isa con un cuaderno



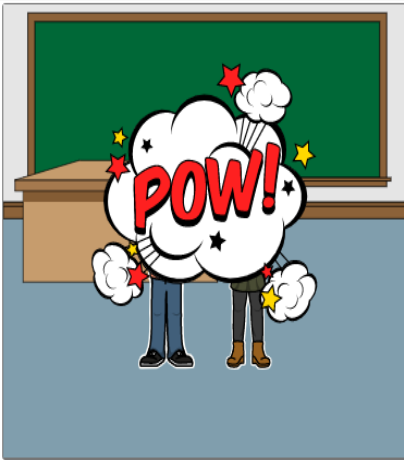
La profesora tuvo que llevar a la dirección a ambas estudiantes y dar aviso a sus padres sobre lo sucedido



Isa expresa que en algún momento ella fue agresiva y grosera con María y que tal vez por esa razón ella la atacó



El director puso como compromiso que ninguna de las dos debía volver a agredirse ni física ni verbalmente



Al cabo de dos semanas Isa empujó a María lo que provocó una fuerte pelea entre las dos



Debido a que volvieron a reincidir en sus conductas fueron llevadas al psicólogo y realizaron un asesoramiento y seguimiento al caso



Meses después cada estudiante había tenido un acompañamiento psicosocial que logró cambiar la relación entre Isa y María



Debido a su experiencia quisieron compartirla con otras personas, Isa y María daban charlas a sus compañeros



Isa y María se volvieron grandes amigas



## ACTIVIDAD

¿Amiguito, que piensas respecto al ejemplo de conciliación que acabas de leer?

Socialízalo con tus compañeros.



---

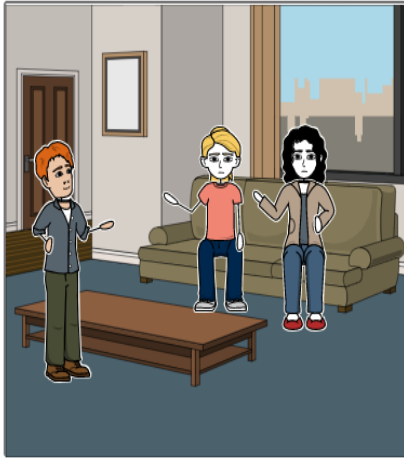
---

---

### Cualidades de un conciliador

- ❖ Conocer el problema
- ❖ imparcial
- ❖ creativo
- ❖ empático
- ❖ Discreto
- ❖ Tener capacidad de escucha

## PASOS PARA CONCILIAR UN CONFLICTO



Se reúnen las partes involucradas en el conflicto con el conciliador y describen cual es el problema



El conciliador identifica las necesidades de cada persona y les sugiere que den sus posibles alternativas de solución



El conciliador escucha los compromisos y evalúa las propuestas para que sea equitativo y no se vuelva a presentar el conflicto

# HABILIDADES SOCIALES NECESARIAS PARA SER UN CONCILIADOR DE CONFLICTOS

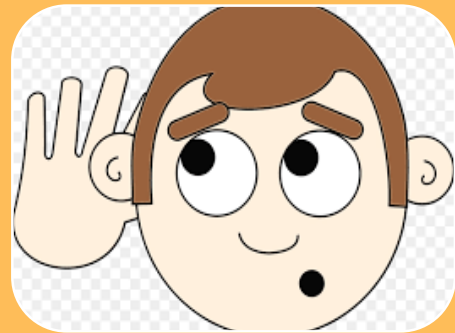
## ¿QUÈ SON LAS HABILIDADES SOCIALES?

Son un conjunto de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos de manera efectiva y satisfactoria.



### Dialogo

Es una conversaciòn entre dos o mas personas en las que se expresan ideas, conocimientos , sentimientos y emociones



### Escucha activa

Se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que se relacionan con lo que se está diciendo.



### Trabajo en equipo

Es el trabajo conjunto de varias personas para lograr un objetivo en comùn, allí se dividen las tareas y cada una de las personas aporta su conocimiento o experiencia.



### Aceptaciòn y adaptaciòn a las reglas

Adaptarse a los principios establecidos dentro del ambito escolar para hacer las cosas de forma correcta

## ***ACTIVIDAD***

Resuelve el siguiente crucigrama teniendo en cuenta lo visto sobre las habilidades sociales, aquí aplicaremos la aceptación y la aplicación de reglas.

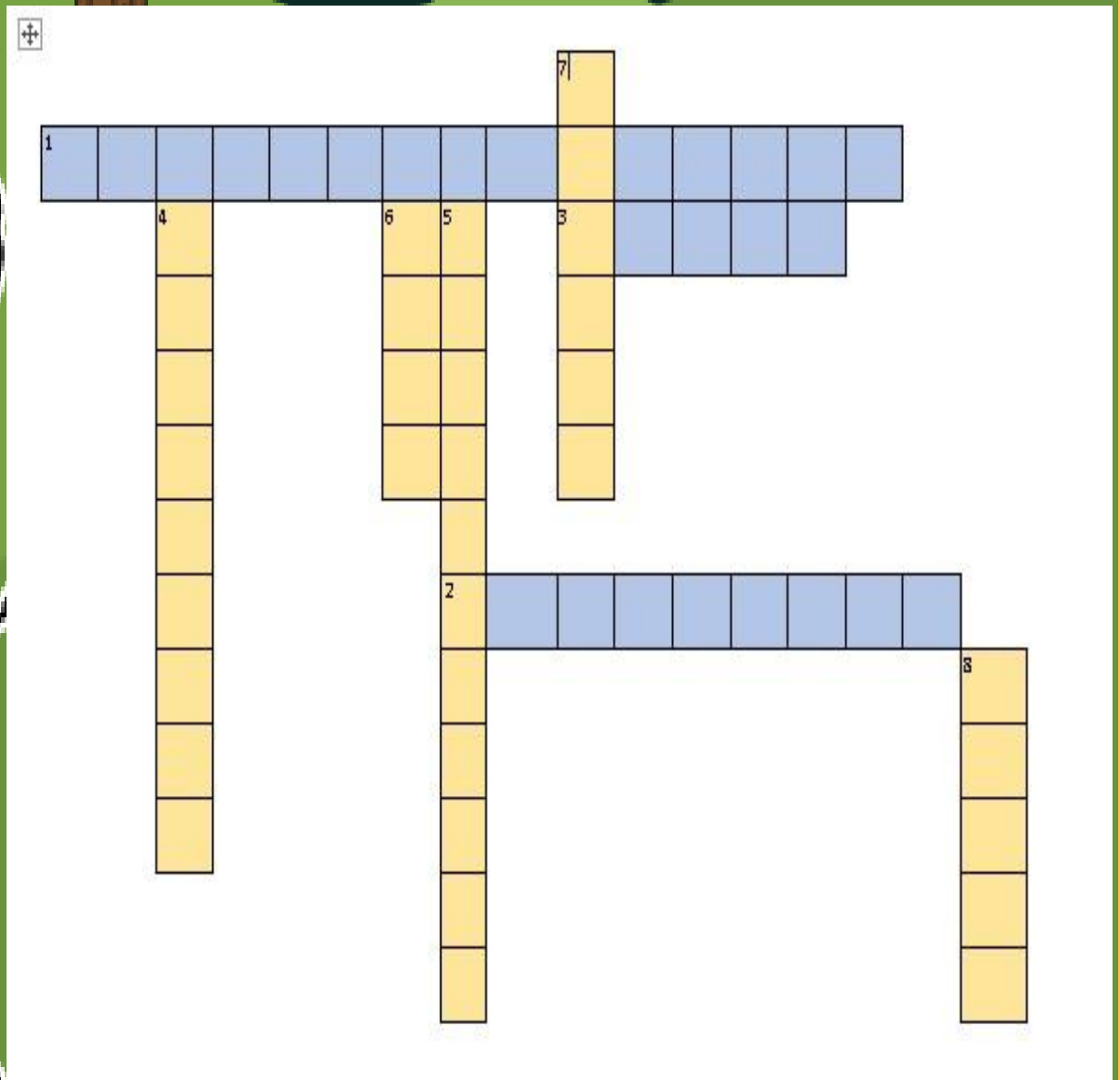
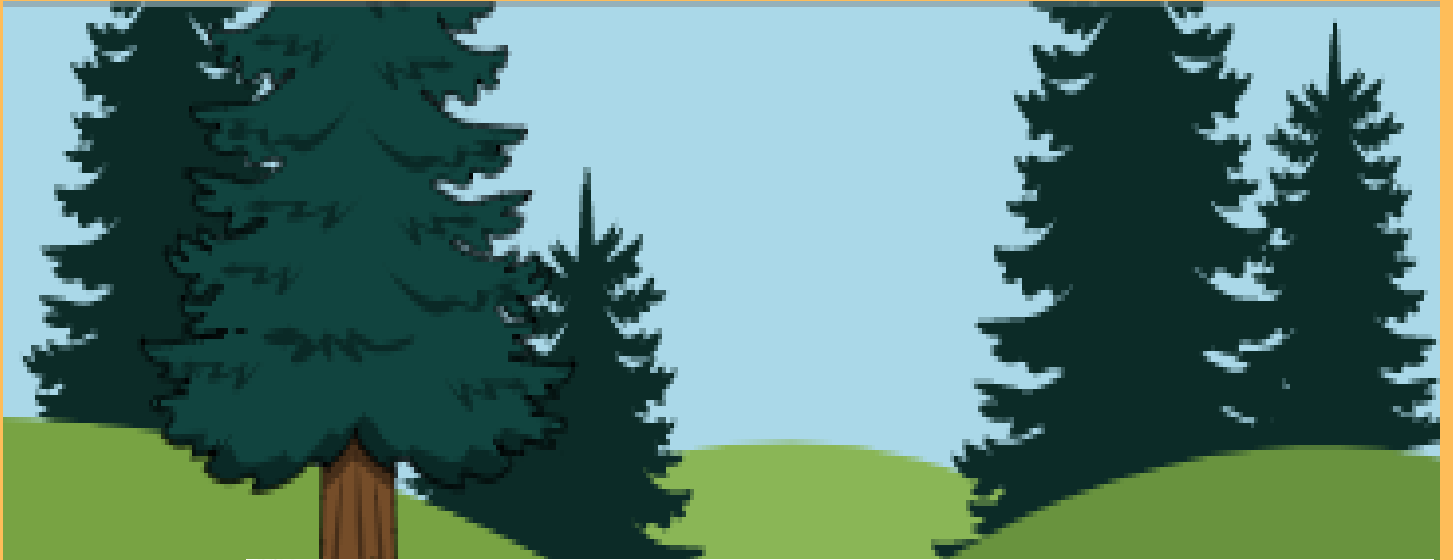
### **Horizontal**

1. unión de varias personas con diferentes labores, pero con un objetivo común (trabajo en equipo)
2. capacidad de realizar una acción en el colegio con los demás compañeros (actividad)
3. conjunto de individuos que desempeñan un rol social dentro del colegio (grupo)

### **Vertical**

4. palabra o argumento para considerar si una acción es válida o incorrecta. (aceptación)
5. forma de comunicarse adecuadamente con el oyente expresando sentimiento e ideas (escucha activa)
6. situación de normalidad correcta entre los ciudadanos y leyes (orden)
7. principio que impone o adopta una conducta de manera correcta en la convivencia (reglas)

8. ordenación del comportamiento humano que incumplimiento conlleva una sanción (norma)



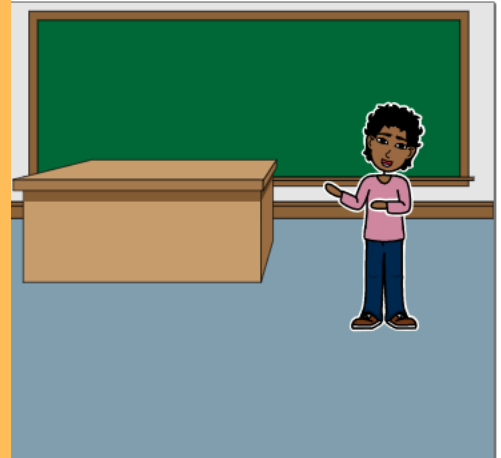
## ACTIVIDAD

En esta actividad desarrollaremos la habilidad de trabajo en equipo.

**Objetivo:** Desarrollar la comprensión y habilidad de transferir significados a situaciones concretas

**Materiales:** tarjetas blancas y refranes

**Duración:** 20 minutos



### Desarrollo

1. El facilitador les pide a los participantes que formen equipos de 6 a 9 estudiantes
2. Luego, cada equipo tiene un refrán
3. Se dan 3 minutos a cada equipo para representar el refrán y retomar una situación de la vida real
4. Después presentan el refrán a los demás equipos y deberá ser adivinado
5. El ganador de la actividad será el equipo que haya adivinado más refranes

## ACTIVIDAD

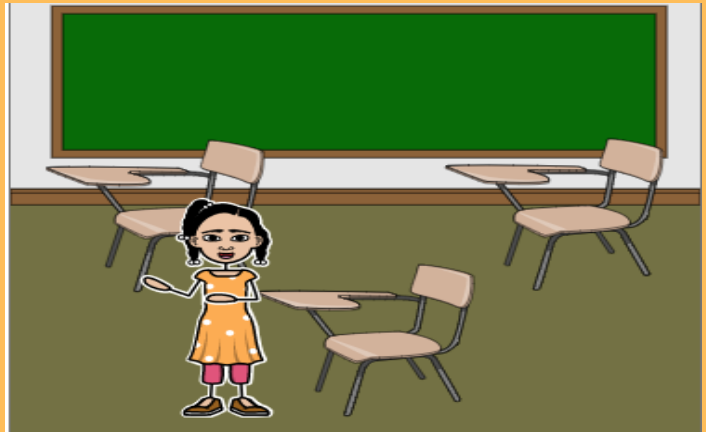
**¡Qué bien lo has hecho!**

Ahora resolveremos esta actividad que te ayudará con la escucha activa.

**Objetivo:** permitir la información, orientación e interacción espontánea en el grupo

**Materiales:** tiras de papel

**Duración:** 15 minutos



### Desarrollo

- El facilitador entrega a cada estudiante una tira de papel con el nombre de una ciudad o pueblo
- Posteriormente buscar de manera ordenada a su compañero de ciudad o pueblo, es decir, que tengan el mismo.
- Una vez hallado su pareja van a realizar las siguientes preguntas ¿quién eres tú? ¿qué haces? ¿por qué viniste a este taller?
- Para finalizar cada pareja se presenta ante los demás y contestan las preguntas para conocer sus ideas.

# NEGOCIACIÓN

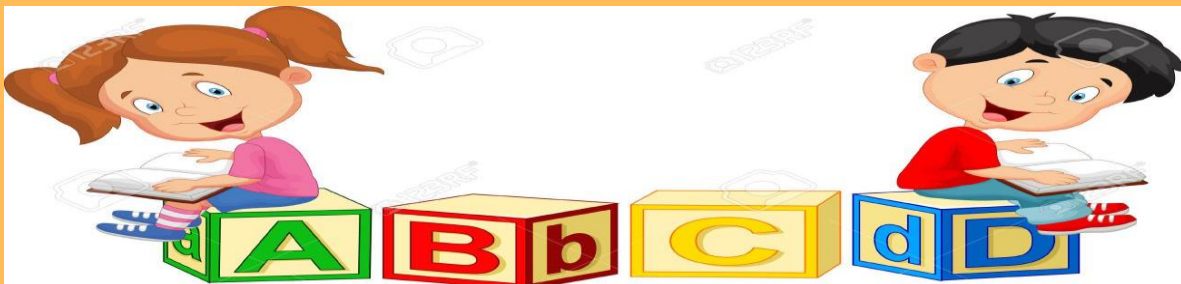
Se presenta cuando las partes involucradas en un conflicto deciden hacer un acuerdo, en cual establecen los intereses de cada una de estas y se comprometen a intercambiar ya sean bienes o servicios con el fin de resolver el conflicto de manera directa.

En dicho proceso se pueden obtener diferentes tipos de resultados:

<b>Ganar -Ganar</b> Todas las partes resultan favorecidas con el proceso de negociación	<b>Perder- Perder</b> Ninguna de las partes resulta favorecida con el proceso de negociación	<b>Perder - Ganar</b> una de las partes se ve favorecida por el proceso de negociación y las otras no
--	---	--

## Características de la negociación

- ❖ Existir dos o más partes
- ❖ Existir interés opuestos o comunes
- ❖ No se requiere la intervención de un tercero
- ❖ Se debe pactar un mutuo acuerdo entre las partes
- ❖ Se deben intercambiar bienes o servicios





## REFLEXIONA

**1. María es la madre de Pepe y juntos hablan para llegar a un acuerdo sobre los tiempos para hacer tareas y para que Pepe salga a jugar con sus amigos.**

❖ ¿Crees que es justo el acuerdo que María quiere hacer con su hijo Pepe? ¿Por qué?

---

---

❖ ¿Consideras que es bueno que se establezcan horarios para jugar y para hacer tareas? ¿Por qué?

---

---



**2. Juan y Ana son dos amigos van por la calle y se consiguen un billete, Juan lo vio y pero Ana lo recoge. Ellos comienzan a negociar cómo lo gastarán para que ambos queden satisfechos.**

❖ ¿Crees que es mejor repartir por mitad el valor del billete o que alguno de los dos amigos se quede con todo? ¿Por qué?

---

---

❖ ¿Crees que Juan debe decirle a Ana en que debe gastar su parte? ¿Por qué?

---

---



Designed by pngtree

<https://es.pngtree.com/>

**3. Un adolescente llamado Andrés quiere ir a una fiesta, su mamá tiene intenciones de dejarlo ir, pero antes negocia con él para que realice tareas en la casa para poder salir.**

❖ ¿Crees que la mamá debe proponerle acuerdos a su hijo para dejarlo salir? ¿Por qué?

---

---

❖ ¿Andrés debe ir a la fiesta sin avisarle a su mamá? ¿Por qué?

---

---



<https://www.istockphoto.com/>

**4. Dos hermanas llamadas Karol y Sofía que quieren usar el mismo vestido en una fiesta de cumpleaños, alguna de las dos tendrá que ceder a cambio de un acuerdo que le pondrá una a la otra en el futuro.**

❖ ¿Qué deben hacer estas hermanas?

---

---

❖ ¿Crees conveniente para resolver el problema gritar y pelear entre ellas? ¿Por qué?

---

---

❖ ¿Crees que sería justo si Karol cede a que Sofía use el vestido y luego Sofía no cumpla con el trato que hizo con su hermana? ¿Por qué?

---

---



## PASOS PARA NEGOCIAR UN PROBLEMA

1. Deben reunirse las partes implicadas en el problema y empezar una interacción pacífica entre ellos.
2. Todas las partes van a socializar su interés y a poner reglas frente al acuerdo que se va a pactar para solucionar el problema.
3. todos deben analizar los puntos que van a establecerse en el acuerdo para tratar que estos favorezcan a todas las partes.
4. Todas las partes deben expresar si están de acuerdo o no con lo establecido.
5. Finalmente, todas las partes deben comprometerse a cumplir con lo pactado.

A la hora de negociar es muy importante que controles tu rabia, porque si no lo haces vas a terminar agrediendo u ofendiendo a la otra persona lo cual agrandara más el conflicto.

## ACTIVIDAD

### *Monstruo de la rabia*

#### *Instrucciones*

1. Se narrará una historia en donde el personaje principal pasará por una serie de obstáculos e inconvenientes en su vida que hace que pierda el control y reaccione de manera. Partiendo de esta historia se hablará del “monstruo de la rabia”

Este monstruo deberá ser dibujado libremente por todos los estudiantes de cada aula, estos deberán representarlo de la manera que deseen poniéndole ojos, boca, nariz, brazos, piernas etc...

2. Después de realizar lo establecido, el docente encargado hará una socialización de cada dibujo en donde además los estudiantes manifiesten que acciones o situaciones pueden provocar en ellos que el “monstruo de la rabia” se salga de control y entre todos plantear soluciones ante los hechos que comparten sus compañeros. Esto permitirá que los niños conozcan más a sus propios compañeros y que además tengan conocimiento de las alternativas que podrían tomar en caso de que les suceda nuevamente su caso personal o el de alguno de sus otros compañeros.

3. Posteriormente de la socialización los estudiantes podrán arrugar, romper o dañar los “monstruos de la rabia” que crearon, estos serán dejados en un recipiente que contenga una tapa para dar la representación simbólica de que este monstruo no volverá a tener control sobre sí mismos.

# CUENTO PARA TRABAJAR LA RABIA Y LA IRA “EL DÍA TERRIBLE DE TOMÁS”



Tomás era un niño muy bueno y alegre como cualquier otro niño. Un día fue a la escuela, pero las cosas no serían tan buenas aquel día...



Cierto día iba hacia el colegio cuando un carro pasó cerca a un charco y lo mojó y ensució su ropa



Al llegar al salón se peleó con su mejor amigo Cristia



Esa mañana, la maestra le pidió que pasara al frente a resolver unas multiplicaciones, pero él no supo cómo resolverlas.



Cuando terminaron las clases salió caminando a su casa cuando de repente empezó a llover



Cuando finalmente llegó a su casa se encontraba totalmente furioso. En ese momento Tomás sintió que un monstruo salía de su interior y destruía todo

# RECORDEMOS

¿QUÉ RECUERDAS DE LA  
MEDIACIÓN?

¿QUÉ RECUERDAS DE LA  
CONCILIACIÓN?

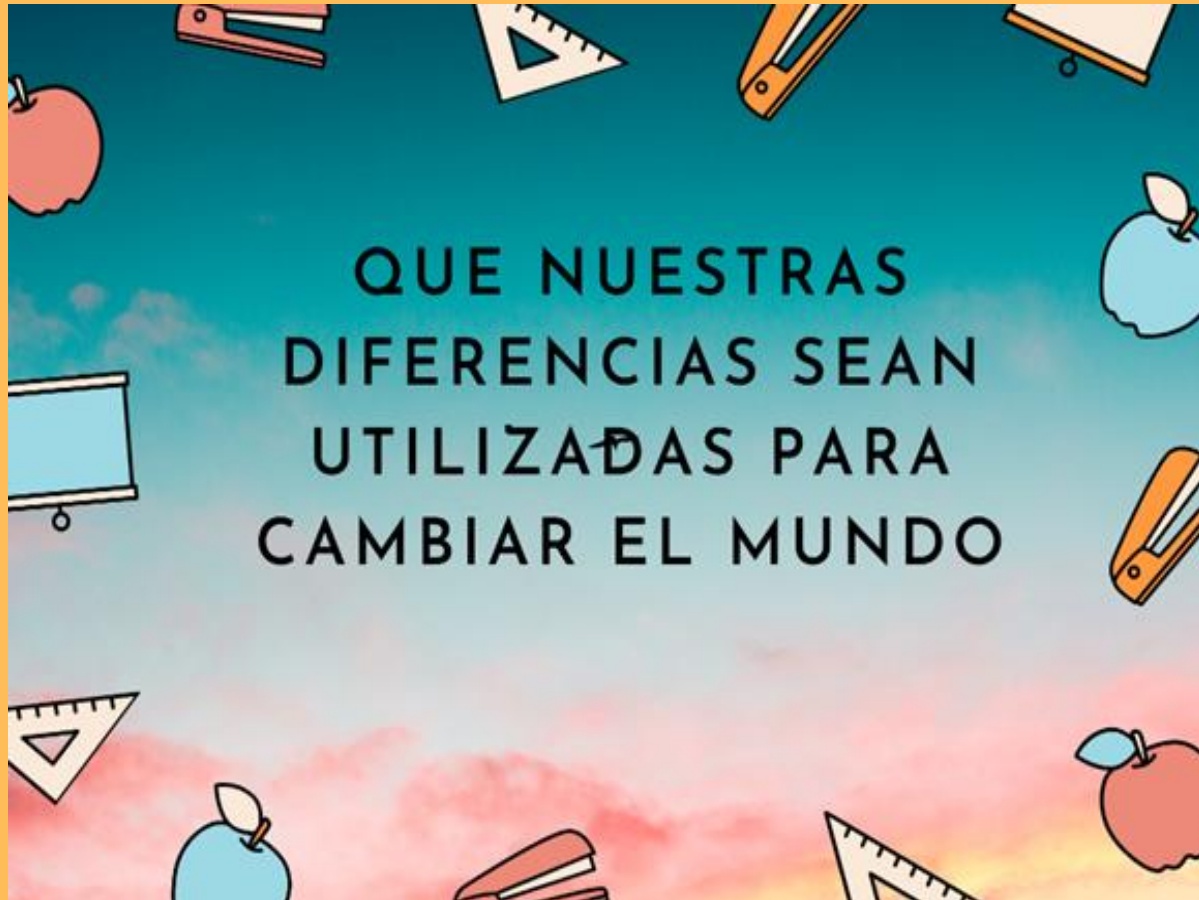
¿QUÉ RECUERDAS DE LA  
NEGOCIACIÓN?

¿RECUERDAS CUÁL ES LA  
IMPORTANCIA DE LOS  
VALORES?

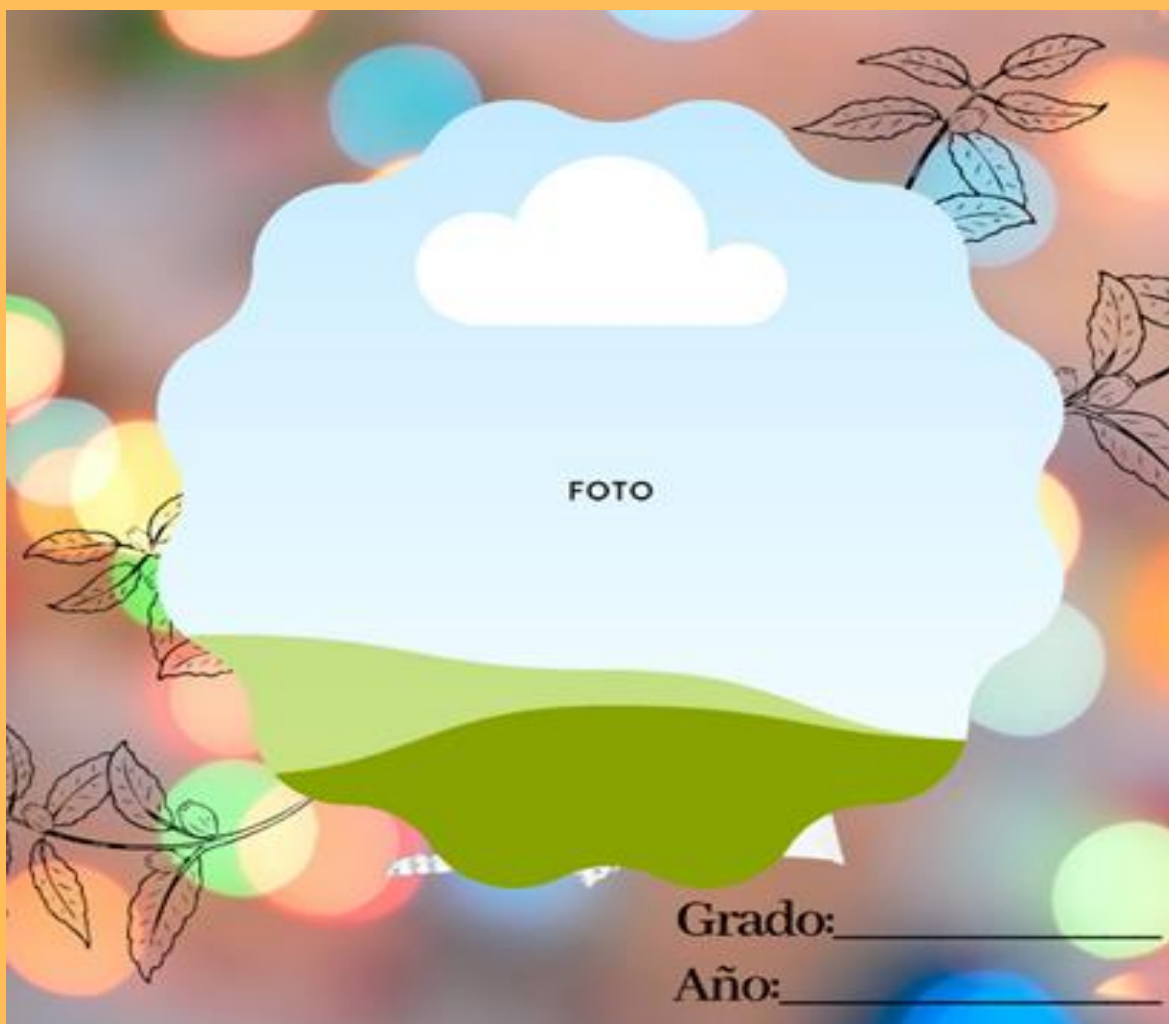




*Ten presente que...*



*Puedes guardar recuerdos de tu experiencia...*





# CERTIFICADO DE EXCELENCIA

Reconoce a:

\_\_\_\_\_

Por su excelente labor y entrega para resolver los conflictos de manera  
pacífica



\_\_\_\_\_

firma del estudiante

\_\_\_\_\_

firma del docente



## Bibliografía

*ACTIVIDADES PARA AUTOCONTROLAR LA RABIA.* (s.f.). Obtenido de ACTIVIDADES PARA AUTOCONTROLAR LA RABIA:

<https://blogdeluispara5y6.blogspot.com/2017/02/actividades-para-autocontrolar-la-rabia.html>

Centro de Integración Juvenil, A. C. (2013). *Manual de Técnicas y Dinámicas Grupales Volumen II.*

Obtenido de Manual de Técnicas y Dinámicas Grupales Volumen II:

<http://www.intranet.cij.gob.mx/Archivos/Pdf/MaterialDidacticoPreventivo/MANUALDETECNICASYDINAMICASGRUPALES.pdf>



