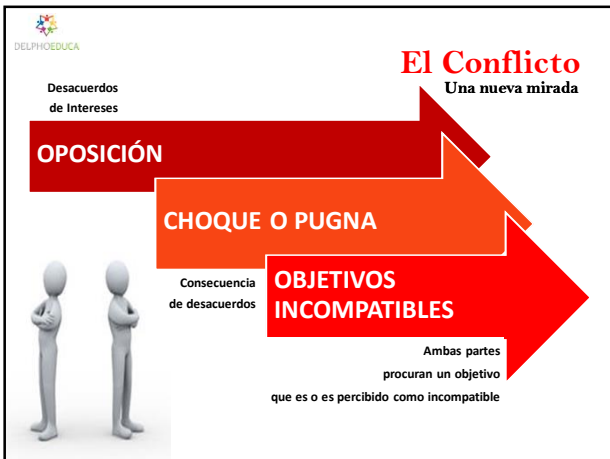


- EMOCIONES**
- Identificarlas cualitativa y cuantitativamente
 - Detectar "respuestas somáticas"
 - Modelación de la Respuesta inmediata Emocional
 - Trabajo de la Auto - observación
 - Auto - Regulación del Estado Emocional

El
Una nueva mirada
Conflicto

DELPHOEDUCA



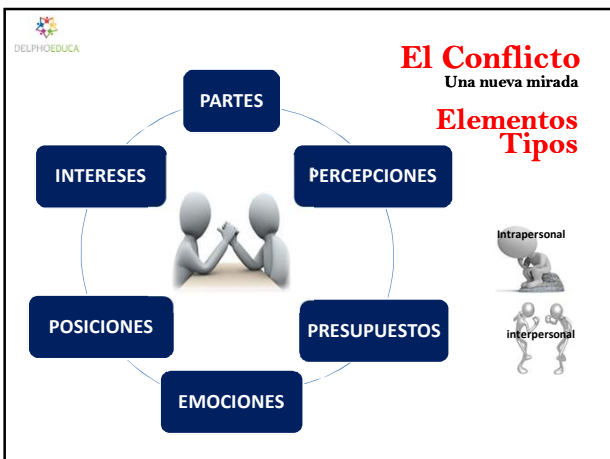


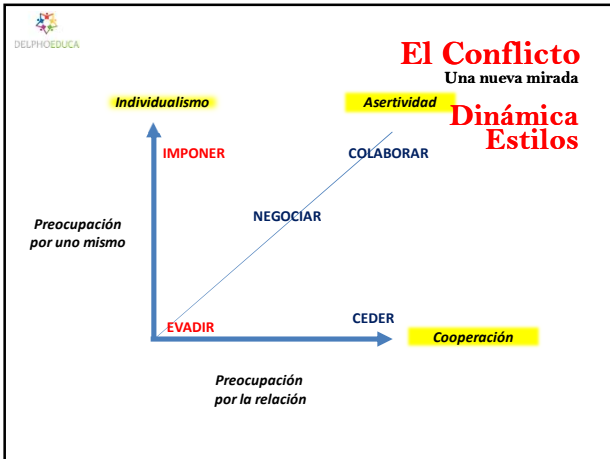




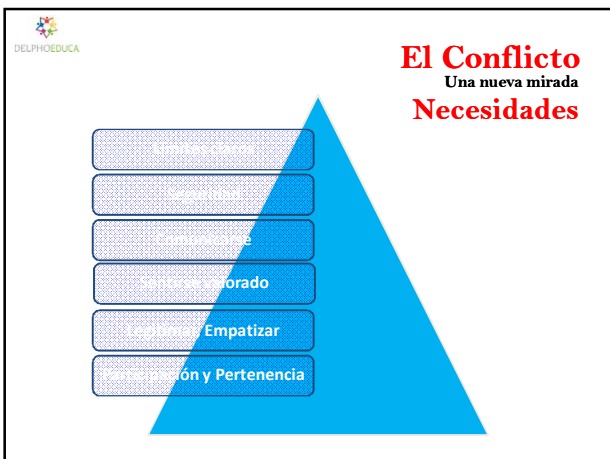
El Conflicto
Una nueva mirada
Origen

*“ ¿Cuáles son las Necesidades no cubiertas?
“ ¿Qué Emociones no expresadas están a la base?
“ ¿Qué capacidad tenemos para aceptar las diferencias?
• ¿Cuál es la relación ante el Poder?*

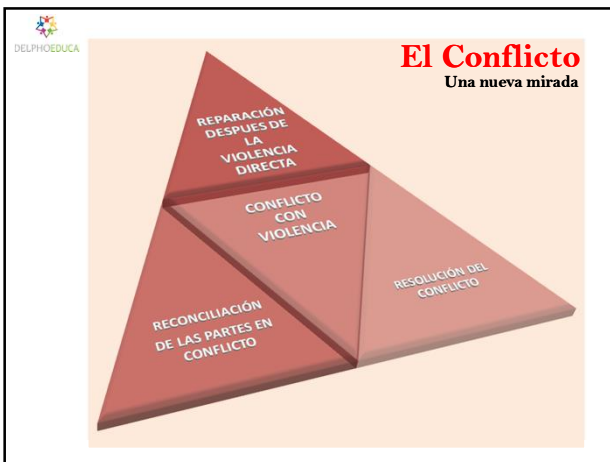












Resolución de Conflictos
Técnicas

TÉCNICAS CARACTERÍSTICAS	NEGOCIACIÓN	ARBITRAJE	MEDIACIÓN
FINALIDAD	Llegar a un Acuerdo Formal o Informal	Aplicación justa de la Norma	Búsqueda de Soluciones
INTERVENCIÓN DE TERCEROS	No hay Se puede orientar el proceso	Existe alguien con más atribuciones	Existe un mediador para llegar a un acuerdo
¿QUIÉN RESUELVE?	Las Partes involucradas	El Árbitro Pedagógico	Las Partes involucradas
RESULTADOS	Acuerdo consensuado Ambos ganan y pierden	Compromiso de las Partes y sanción pedagógica o disciplinaria	Acuerdo consensuado Ambos ganan

DELPHOEDUCA


Resolución de Conflictos Técnicas



- DETENTE:** Respira profundo, cálmate y piensa antes de actuar.
- IDENTIFICA:** Pensamientos y emociones que contienen juicio.
- CONÉCTATE:** Con tus necesidades. Cuenta el problema y di como te sientes.
- RECONOCE:** Las Necesidades y emociones del otro.
- PIENSA:** En una Cantidad posible de Soluciones.
- SIGUE ADELANTE:** Usa tus Recursos

DELPHOEDUCA

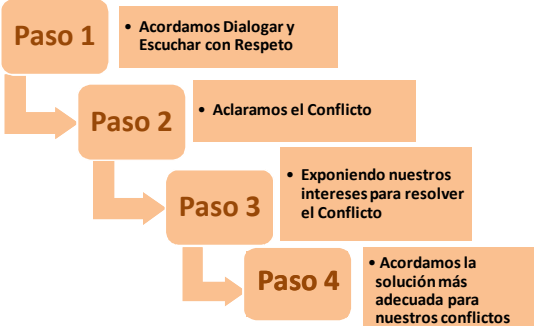
Alternativas de Resolución



DELPHOEDUCA

Proceso de la Negociación

Es un proceso voluntario donde las partes, por medio del diálogo llegan a un acuerdo verbal.



- Paso 1** • Acordamos Dialogar y Escuchar con Respeto
- Paso 2** • Aclaremos el Conflicto
- Paso 3** • Exponiendo nuestros intereses para resolver el Conflicto
- Paso 4** • Acordamos la solución más adecuada para nuestros conflictos

Proceso de Arbitraje Pedagógico

Es cuando un tercero, con atribuciones en la institución escolar, decide la Resolución que le parezca a él justa en relación al Conflicto presentado.

- 1
 - Reconstruir el conflicto
 - Establecer un justo proceso
- 2
 - Evaluar las posiciones
 - Analizar las Normas y Reglamentos
- 3
 - Determinar en justicia las medidas
 - Establecer la solución

Proceso de Mediación

Mediación: como un proceso de Resolución Pacífica de Conflicto, que un tercero, imparcial y neutral, ayuda a las partes a buscar posibles soluciones, que sean generadas desde ellos mismo, en forma colaborativa.

1	2	3	4
INTRODUCCIÓN	EXPLORATORIA	GENERATIVA	CIERRE
DISCURSO DE APERTURA	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	CONSTRUCCIÓN DE ACUERDOS	CON ACUERDO
ENCUADRE	RELATODE LAS PARTES	REDEFINICIÓN DEL PROBLEMA	SIN ACUERDO

Principios Orientadores de la Mediación

- VOLUNTARIO
- CONFIDENCIAL
- IMPARCIAL
- NEUTRAL
- AUTODETERMINANTE
- COLABORATIVO

Proceso de Mediación
Rol del Docente Mediador

NO SON JUECES

NO JUZGAN

NO SON CONSEJEROS

Proceso de Mediación
Rol del Docente Mediador

- Conduce, Guía
- Puente
- Facilitador de la Comunicación
- Da protagonismo a las partes
- Guardián del proceso
- Genera las condiciones adecuadas para que las partes expongan sus conflictos

Proceso de Mediación
Ventajas de la Mediación

- **No es confrontacional**
- Aumenta el protagonismo de las partes.
- Permite mayor flexibilidad frente al conflicto.
- Facilita la comunicación.
- Enseña una nueva forma de relacionarse.
- Ayuda a cambiar el clima en las relaciones.
- Visión positiva del conflicto.







 **PARAFRASEO**
Técnica del Parafraseo
(Modelo Harvard)

Permite al Docente Mediador :

- Repetir en forma resumida e imparcial
- Mensaje sea lo más neutro posible
 - Identificando lo central
- Eliminar la carga emocional y/o negativa del relato.

 **POSICIONES E INTERESES**




 **POSICIONES E INTERESES**
¿Qué traemos a la mesa de Mediación?

POSICIONES	INTERESES
	
¿Qué Quiero? ¿Qué exijo?	¿Por Qué lo Quiero? ¿Para Qué lo exijo?

 **POSICIONES E INTERESES**
Los Intereses Definen el Problema

- El problema central en una negociación no es el conflicto entre **POSICIONES** manifestadas por las partes, sino lo que hay detrás de ellas.
- Es necesario descubrir los **INTERESES** reflejados por sus necesidades.





 **TECNICAS DE PREGUNTAS**

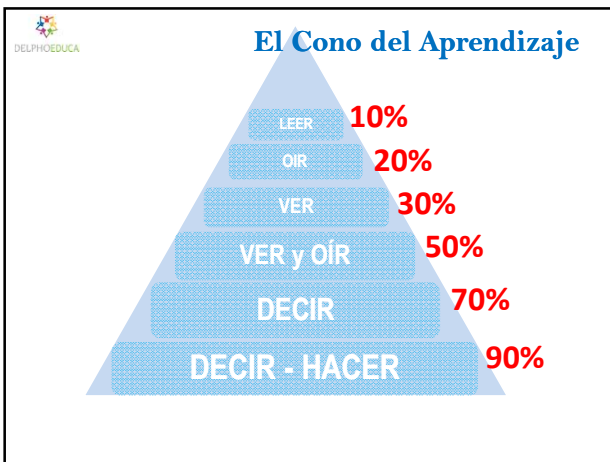


DELPHOEDUCA

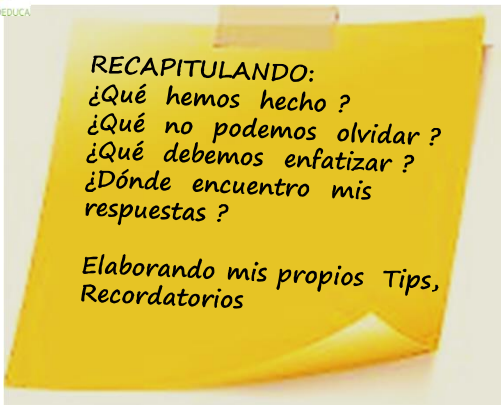
¿Lenguaje Yo?

- Hablamos del otro: "Es que Tú..."
- Culpamos completamente al otro de lo que nos sucede.
- Lo que yo digo del otro es lo cierto.
- Situación de Enfrentamiento.
- Ataque – Defensa.





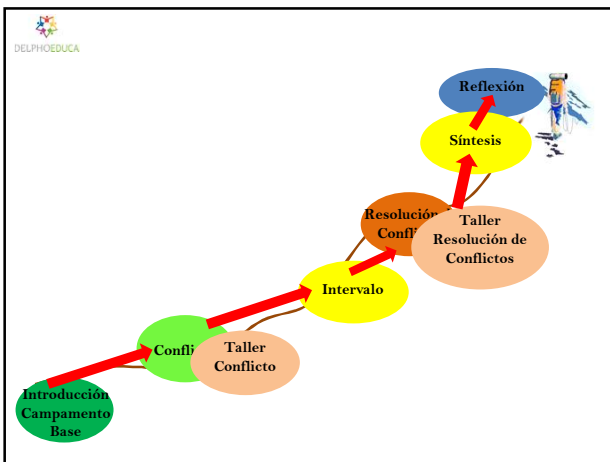
DELPHOEDUCA



RECAPITULANDO:
¿Qué hemos hecho ?
¿Qué no podemos olvidar ?
¿Qué debemos enfatizar ?
¿Dónde encuentro mis respuestas ?

Elaborando mis propios Tips,
Recordatorios





DELPHOEDUCA

La Pregunta del Milagro

Considerando mi realidad laboral/escolar y los contenidos que han sido tratados hoy día:

Imagina que mientras duermes, en medio de la noche, cuando todos están profundamente dormidos, ocurre un milagro y el problema que tanto te preocupaba hoy, está resuelto. Pero desde que se produjo el milagro, durante la noche, ¡tú no sabes que ha ocurrido!

Cuando despiertas a la mañana siguiente, ¿Cómo vas a empezar a descubrir que ocurrió el milagro?.

INVITACIÓN:
 Lo (a) invitamos a desarrollar una declaración de propósito personal.

Después de lo experimentado y vivenciado durante esta jornada, pensando que serás objeto del milagro:

En 3 Post-it escribe lo siguiente:

1. Describe tres actividades a las que te gustaría dedicar más tiempo.
2. Identifica a varias personas o grupos con los que te gustaría pasar más tiempo.
3. ¿Cómo ayudarás a otras personas? Utiliza tres o cuatro verbos de acción para describir con precisión cómo ayudarás a las personas referidas antes.

Inspirar	Dialogar
Apoyar	Negociar
Empatizar	Proponer
Recordar	Gestionar
Ayudar	Compartir
Impulsar	Ceder
Motivar	Tolerar
Intervenir	Expresar
Desarrollar	Crear
Escuchar	Innovar
Colaborar	Establecer

PROPÓSITO

- HACER:** Bases teóricas y metodológicas para la formulación de estrategias y fortalecer la gestión docente y la convivencia escolar, mediante la resolución de conflictos
- SER:** Invitación a buscar nuevas respuestas a situaciones y conductas, aprovechando la dinámica de los conflictos positivamente, siendo coherente, justo y ejemplar
- COMPARTIR:** Estimular a compartir la experiencia y el conocimiento, generando inteligencia colectiva, con innovación y creatividad
- SENTIR:** Que somos parte relevante de un proceso de cambio que empieza en nosotros en la medida que seamos significativos para otros







 **Maestro que deja huellas**



Adulto Significativo



DELPHOEDUCA

www.delphoeduca.com
