



## I.E. MONSEÑOR RAMON ARCILA - SEDE RAUL SILVA HOLGUIN

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

GRADO: 6-3 Y 6-4

Autoevaluación \_\_\_\_\_

TALLER # 3 – II PERÍODO 2020 ÉTICA Y VALORES – 31 - 08

DOCENTE:  
María Stella Mosquera  
Ética y Vs. (GRADO 6-3 Y 6-4)

Fecha de diligenciamiento por el docente:  
Viernes 28 de agosto de 2020

Fecha de entrega por el estudiante a la docente: viernes 4 de septiembre

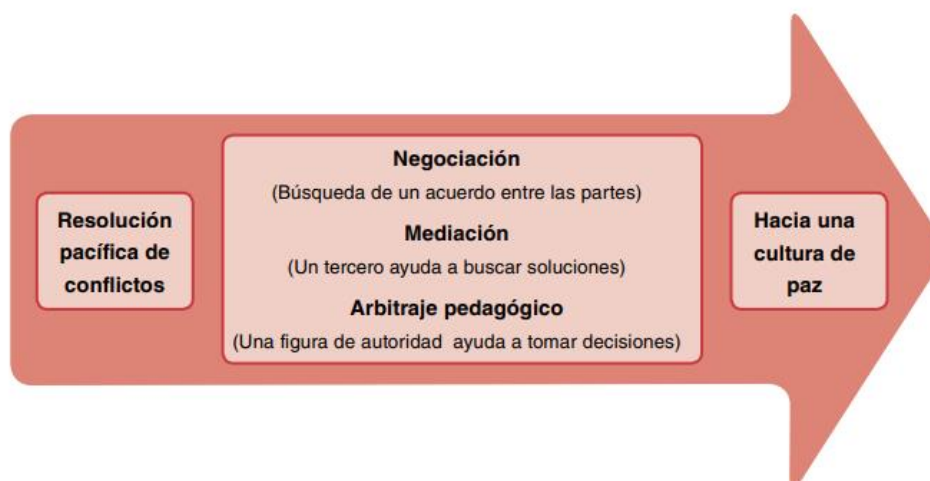
Enviar al correo institucional:  
[mariastellamosquera@ieramonarcilacali.edu.c](mailto:mariastellamosquera@ieramonarcilacali.edu.c)  
o

**EJE TEMÁTICO:** Mediación y negociación de conflictos

**APRENDIZAJE:** Aprender a solucionar nuestros conflictos a través del diálogo y las técnicas conocidas como mediación, negociación y el arbitraje pedagógico sin recurrir a la violencia

**VIDEOS RECOMENDADOS:** Resolución de conflictos y  
<https://www.youtube.com/watch?v=sWpFOAq1Jq0>  
<https://www.youtube.com/watch?v=ggtVce1qWeM>

## MEDIACIÓN Y NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS



## **¿QUÉ ES LA NEGOCIACIÓN?**

Es una técnica de resolución de conflictos a través de un diálogo sincero entre dos o más partes involucradas, analizando las causas y motivaciones y buscando un acuerdo que resuelva definitivamente el conflicto con una solución aceptable para todos. Para negociar es necesario tener la disposición, confianza y voluntad para que los participantes decidan resolver su conflicto mediante el diálogo. Es importante que se expongan asertivamente las posiciones de cada uno y lo que esperan. En la negociación es preciso estar en condiciones de ceder en alguna parte para poder ganar en otras. La negociación es entendida como una estrategia dinámica, un proceso para que las partes en conflicto con intereses y necesidades diferentes, establezcan una comunicación que produzca una solución aceptable de sus diferencias y acuerden un compromiso definitivo.

## **¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?**

Aunque es una técnica para la resolución de conflictos, en la mediación una persona o grupo que no está involucrado, ayuda a las partes a llegar a un acuerdo y resolver el problema. Se utiliza cuando no hay condiciones para solucionar el conflicto, de manera que se busca un mediador imparcial, que les brinde a esas partes credibilidad y confianza y les ayude a encontrar una solución. La importancia de estas técnicas en una institución académica es ayudar a la comunidad educativa a encontrar soluciones a sus problemas y hacerlo de forma pacífica. La mediación no busca culpables ni imponer sanciones, su propósito es restablecer la relación, llegar a un acuerdo y hacer reparaciones cuando se requiera. La mediación, en el contexto educativo, es ejercida por los mismos estudiantes y docentes. Existe la mediación entre pares o entre distintos estamentos (docentes, orientadores, directivos).

## **¿QUÉ ES EL ARBITRAJE PEDAGÓGICO?**

El arbitraje pedagógico es una técnica de resolución de conflictos, en donde un tercero, llámese coordinador, psicólogo u orientador, tiene un poder y ejerce una autoridad, en el contexto educativo, para decidir la solución que le parezca más justa y equitativa para resolver un problema. Este procedimiento incluye un diálogo respetuoso, franco y seguro. El deber de estas personas es escuchar atenta y reflexivamente los puntos de vista, intereses y necesidades de las partes para decidir lo mejor. Aunque el arbitraje pedagógico es válido, la negociación y la mediación tienen el saldo pedagógico de aprender a resolver conflictos sin imposición de una autoridad.

### **ACTIVIDAD # 1**

Responde estas preguntas:

- 1 ¿Qué diferencias encuentras entre negociación y mediación?
- 2 ¿Has participado alguna vez en procesos de mediación y negociación?  
¿Cómo te ha ido?
- 3 ¿Crees que el diálogo es un buen camino para la resolución de conflictos?
- 4 ¿Crees que en nuestra institución educativa se puede trabajar el camino de la mediación y la negociación?

## **NEGOCIACIÓN COLABORADORA**

Las partes involucradas buscan una solución que satisfaga los intereses y necesidades hasta donde sea posible. En ella se exploran las preocupaciones y anhelos de cada una. En ocasiones, el diálogo permite ver que solo había malos entendidos y falsos entendimientos en la percepción del otro. Permiten identificar tranquilamente el asunto que los pone en conflicto y acuerdan neutralizar estas situaciones. En este punto es necesario distinguir entre posiciones e intereses. Uranga (1998) nos aclara que “posición es aquello que cada parte reclama en una situación de conflicto, e interés es la preocupación o deseo que subyace a esa petición”.

Veamos el siguiente ejemplo de Mireia Uranga:

“Un alumno había suspendido la evaluación dado que la suma de las tres notas que se tenían en cuenta para evaluar (cuaderno, trabajo de clase, examen) no le daba para aprobar. El alumno se quejaba de que era una injusticia que contara tanto el trabajo de clase si él había superado el examen y pedía que se evaluase de otro modo (posición). La profesora respondía que el modo de evaluar se había consensuado a comienzo de curso y pretendía hacerle comprender que no tenía derecho a quejarse (posición). La profesora podía perfectamente haber seguido su criterio sin hacer caso de la demanda del chico. De todos modos, no le agradaba la idea de seguir el resto del curso en una relación de enfrentamiento con él y accedió a hablar del asunto con la mediación de la tutora.

Durante esta charla cada uno expresó su punto de vista y estaba claro que las posiciones eran incompatibles. El punto de inflexión para conseguir una solución satisfactoria para ambas partes fue pasar de las posiciones a los intereses. El interés del chico no era tanto que la profesora cambiara su forma de evaluar como aprobar. El interés de la profesora era no cambiar la forma de evaluar que estaba establecida con el consenso del grupo y poder mantener una relación cordial con el chico. En este punto consiguieron una solución satisfactoria para ambos. La profesora le sugirió que mejorara su trabajo del cuaderno, ya que el plazo de entrega no estaba vencido, y así podría mejorar su nota global y aprobar. La relación ganó en comunicación y en respeto y ambos tuvieron la experiencia de poder resolver una disputa de forma colaboradora y el deseo de abordar de este modo problemas futuros”

### **ACTIVIDAD #2**

De acuerdo con la lectura, responde las siguientes preguntas:

- 1) ¿Qué opinión te merecen las posiciones de las dos partes?
- 2) ¿Qué piensas de la propuesta de la profesora para negociar el conflicto?
- 3) ¿Cómo te parece este ejemplo de negociación?
- 4) ¿Qué ganó cada una de las partes en este pequeño proceso?
- 5) Da un ejemplo de una negociación parecida que se haya dado en tu centro educativo.