



Hablando se entiende la gente

Contenido curricular indispensable: Utiliza el diálogo para construir consensos y acude a la mediación o a la facilitación de un tercero cuando no logra resolver un conflicto.



Antes de empezar

1. Relaciona los tipos de conflicto con su descripción.

- A. Interpersonal () Defensa de la identidad y la cultura.
- B. Bélico () Enfrentamiento de ideas e intereses.
- C. Político () Un conflicto que ocurre entre personas.
- D. Étnico () Guerras entre países.

2. Completa las oraciones con las palabras del recuadro.

intervención	acuerdos	compromisos	intercambio
--------------	----------	-------------	-------------

- El diálogo es el _____ de ideas, puntos de vista, opiniones o argumentos. Se utiliza en un conflicto cuando se requiere que las partes establezcan _____ para solucionar algún problema.
- La mediación es la _____ de un tercero. Se utiliza cuando las partes involucradas en un conflicto no se ponen de acuerdo. El mediador ayuda a que establezcan _____ que satisfagan a todos.

3. Escribe las palabras del recuadro en la definición que le corresponde.

Mediación	Facilitación	Arbitraje	Diálogo
-----------	--------------	-----------	---------

- a) Tarea que consiste en ayudar a las partes en conflicto a que encuentren una vía para la reconciliación. _____
- b) Conversación que se da entre dos o más personas para intercambiar ideas o llegar a acuerdos. _____
- c) Un tercero decide la manera en que el conflicto debe resolverse. Por lo general es un juez que se apoya en la ley para tomar decisiones. _____
- d) Mecanismo mediante el cual una persona, ajena al conflicto, promueve la búsqueda de una solución que satisfaga a ambas partes. _____



El diálogo para construir consensos

El **diálogo** es el primer recurso y la principal herramienta para solucionar un conflicto; es fundamental para crear un ambiente de respeto y confianza en el cual todos tengan voz y voto.

Para que el diálogo sea **asertivo** debe basarse en la **escucha activa**, la cual implica que el receptor tenga la disposición y se prepare para escuchar con atención, muestre interés en lo que se dice y se lo haga sentir al emisor cuando transmite su mensaje. Es preciso que la otra persona sienta que lo que dice es importante y que sus razones son válidas. Asimismo, que haya reglas mínimas, como respetar los turnos, no interrumpir y evitar acaparar la palabra.

El diálogo ayuda a construir consensos. El **consenso** consiste en llegar a un acuerdo en el que todas las personas involucradas en un conflicto o en una decisión se sientan incluidas.



Para lograrlo es indispensable identificar lo que cada persona o grupo quiere, propone y necesita. No se trata de una votación, sino de buscar un acuerdo en el que las partes vean reflejados sus intereses y objetivos. Aunque coincidan solo parcialmente, lo importante es que se **comprometan** a respaldar la decisión y a **cooperar** para lograr los objetivos comunes.

Aprende en casa

bit.ly/3OPWbtQ

1. Completa la información del cuadro.

Conflicto común que sucede en el salón de clases	¿Cómo podría resolverse utilizando el diálogo?

2. Identifica el diálogo asertivo con una A y el no asertivo con NA.

- a) No te enojés, por favor, vamos a ver la película que tú quieras. _____
- b) Me entristece que no me consultes antes de tomar tus decisiones. _____
- c) Si no me das la razón durante el debate, atente a las consecuencias. _____
- d) No estoy de acuerdo con lo que opinas, pero lo respeto. _____

3. Anota cuál es la diferencia entre un acuerdo y un consenso.

4. Escribe de qué manera el acuerdo y el consenso ayudan a la resolución de un conflicto.

- Acuerdo. _____
- Consenso. _____

La negociación y la mediación

Existen, dos formas para resolver de forma pacífica un conflicto: la negociación y la mediación.

En la **negociación**, las partes dialogan para comprender sus posturas y llegar a un **acuerdo**, en el que cada una cede para que ambas ganen.

Cuando las partes ya no consiguen comunicarse, o no logran encontrar soluciones ni tampoco negociar, pueden recurrir a la **mediación**. En este caso, una **tercera persona**, que es imparcial, que no se inclina a favor de ninguno de los involucrados, los ayuda a escucharse, a dialogar y a encontrar soluciones. Estas son algunas de las **características** de una persona mediadora:

- Participa de manera voluntaria y debe ser aceptada por las partes.
- Cuenta con habilidades comunicativas y también socioemocionales. Es empática, asertiva, tolerante, sabe escuchar y comunicar de forma clara sus ideas.
- Posee habilidades cognitivas. Es capaz de comprender los elementos que intervienen en el conflicto; lo entiende sin juzgar.
- Reconoce que los conflictos se pueden resolver sin violencia.



Las **tareas** de la persona mediadora son:

- Escuchar la versión de ambas partes.
- Promover la confianza entre las partes y las actitudes de cooperación.
- Ayudar a que las personas se escuchen y se pongan en el lugar del otro.
- Ayudar, primero, a que identifiquen los intereses e ideas en común y los opuestos; y, segundo, a que planteen soluciones, las analicen y tomen acuerdos por consenso, aplicando una solución que satisfaga a ambas partes.

1. Subraya las características que debe tener un mediador.

- a) Generar confianza en las partes involucradas en el conflicto.
- b) Proponer a las partes en conflicto la mejor solución.
- c) Ser imparcial, no tomar partido por alguna de las partes.
- d) Decidir cuál de las dos partes tiene la razón.



Quiero saber más

Conoce la experiencia de un grupo de estudiantes que participaron en un proyecto de mediación escolar, abre el enlace: bit.ly/3S2XsQK

2. Completa la tabla con dos situaciones de conflicto en las que consideres necesaria la ayuda de un mediador para resolverlo. Indica quién sería (persona o grupo) y qué acciones debe seguir para ayudar a solucionarlo.

Situación	Mediador	Acciones

3. Lee el caso y responde.

Raquel sabe que reprobó el último examen de Matemáticas y lo más probable es que su mamá la castigue. Paola, su mejor amiga, la encuentra llorando en el baño de la escuela y le pregunta qué le pasa. Raquel le explica que está frustrada porque estudia mucho, pero se pone nerviosa en los exámenes, además le preocupa el regaño que recibirá por parte de su mamá en cuanto llegue a la casa. Paola le propone acompañarla y ayudarle a hablar con ella, explicarle cómo se siente y encontrar una solución.

- ¿Paola es la mediadora del conflicto? ¿Por qué?

- ¿Cómo podrían resolver juntas el conflicto cuando lleguen a casa y estén con la mamá de Raquel?

Para profundizar en este aprendizaje, puedes consultar:

- Formación Cívica y Ética 1. Espacios Creativos, Editorial Santillana, páginas 146 a 151
- Formación Cívica y Ética 1. Espiral del Saber, Editorial Santillana, páginas 138 a 147
- Formación Cívica y Ética 1. Fortaleza Académica, Editorial Santillana, páginas 140 a 148
- Formación Cívica y Ética 1. Aprender y Convivir, Norma Ediciones, páginas 138 a 145