

**Alejandra Palacios Banchero**

Psicóloga Clínica y Comunitaria

Conciliadora Extrajudicial, Especialista en Asuntos de Familia y Mediación Escolar

[alepsicon@yahoo.com](mailto:alepsicon@yahoo.com)

# EL CONFLICTO

## Factor de Riesgo o Factor de Protección

- ▶ Son estados emotivos muchas veces dolorosos, producidos por tensiones entre deseos opuestos y contradictorios, desacuerdos o intereses encontrados o malos entendidos.
- ▶ Es un proceso natural e inherente al ser humano. Forman parte de las relaciones interpersonales y ocupan gran parte de nuestra existencia.
- ▶ Es lo que hacemos con el conflicto lo que hace que se constituya en factor de riesgo o factor de protección.



# Cultura de la Violencia

- ▶ El conflicto se convierte en un factor de riesgo para el niño/a y adolescente, cuando es percibido como algo negativo.
- ▶ Prima la imposición, el irrespeto, la confrontación, la violencia en todas sus formas.
- ▶ No hay modelos positivos que sirvan de referencia para manejar la ira, la frustración y se logre, en forma constructiva, defender intereses y enfrentar desacuerdos.



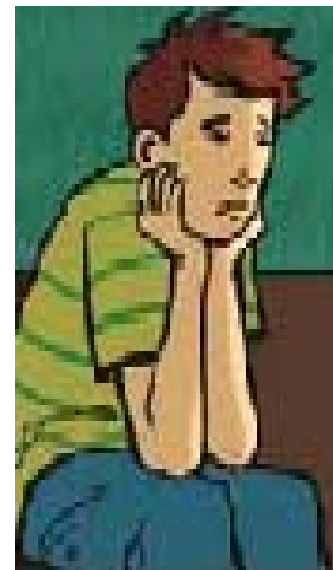
## El que utiliza la confrontación y la agresión:

- ▶ Molesta, manipula, amenaza, golpea, se defiende con violencia y toma venganza.
- ▶ En su deseo por castigar y hacer daño, se coloca en una posición de “ganar” y que el otro “pierda”.
- ▶ El conflicto no se resuelve, las relaciones se deterioran y la convivencia se hace casi imposible. Se afecta la autoestima, las relaciones, la salud y la calidad de vida de la persona.



## Aquel abusado, incapaz de reaccionar y defenderse:

- ▶ Se coloca en posición de “perder” y que el “otro gane”, en su afán por evitar el conflicto.
- ▶ Pierde la oportunidad de expresar sus sentimientos y sus convicciones. No se satisface ni se le reconoce su necesidad de ser comprendido.
- ▶ No controla su vida, y daña su autoestima, su salud y sus relaciones con las otras personas.



# La autoridad como factor de riesgo

- ▶ Padres, educadores, cuidadores , en sus interacciones con niños/as y adolescentes se enfrentan a situaciones conflictivas que son variadas y complejas.
- ▶ Ciertas actitudes en situaciones cotidianas, en la toma de decisiones y en la resolución de conflictos, se constituyen en factores de riesgo, pues crean en el niño/a y adolescente, sentimientos negativos, que deterioran o rompen la relación y afectan su actuación en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelve.



(Magaz y García)

▶ Actitud sobreprotectora:

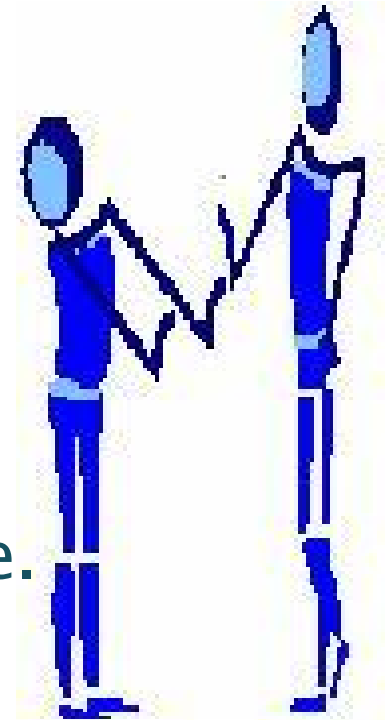
Pocos o ningún límite, concesión de todos los deseos, excesivos premios, pocos castigos, justifican los errores, intenta evitar conflictos.

▶ Actitud inhibicionista – permisiva:

Poco o ningún límite, muy flexible, evita conflictos, “deja hacer”, indiferente.

▶ Actitud Punitiva – Autoritaria:

Normas abundantes y rígidas, exigencias, más castigos que premios, críticas constantes, no hay diálogo ni negociación.



# BULLING: Agresión entre Pares

- ▶ Hostigamiento prolongado por parte de algunos compañeros de escuela, y otros –testigos silentes– que no ayudan a la víctima e incluso hacen mofa de tales abusos.
- ▶ Es un factor de riesgo mal conocido, pues cuenta con cierto grado de permisividad e indiferencia. Se le percibe como “cosas de muchachos”, sin percatarse de las consecuencias negativas en aquellos que la realizan y en los que la padecen. Sus efectos pueden prolongarse hasta la vida adulta.



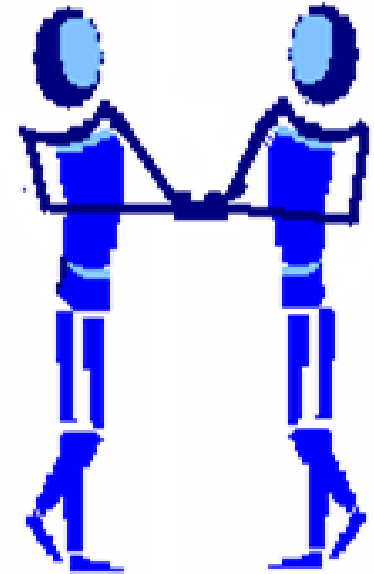
# El mediador empírico

- ▶ Tiende a utilizar la intuición y no las técnicas apropiadas.
- ▶ Su actuación probablemente, será la de “apaciguar” y en ocasiones “incitar” o “imponer” una solución.
- ▶ Por lo general “no escucha” a las partes, prejuzga o interpreta creando frustración. Su intervención puede agrandar el conflicto o hacer difíciles los acuerdos o las soluciones, lo que lo convierte en un factor de riesgo.




# Cultura de Paz

- ▶ Reconoce que el conflicto es algo natural en las relaciones interpersonales. Lo ve como oportunidad para recuperarse, aprender y superarse dentro del riesgo.
- ▶ La persona adquiere habilidades que le permiten transformar su posición en el conflicto en una de ganar-ganar, en donde se negocian acuerdos y se preserva la relación.
- ▶ Se utilizan medios diferentes a la confrontación violenta o a la evasión.



# Medios Alternativos de Resolución de Conflictos

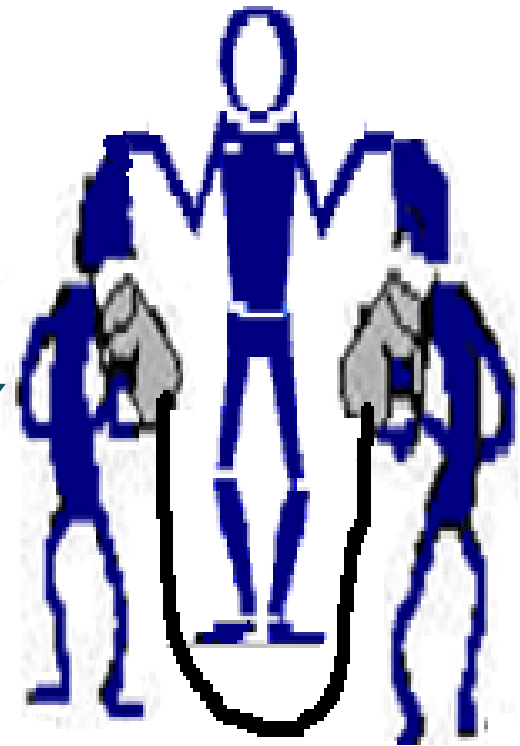
- ❑ **Arbitraje:** Interviene un tercero –juez o árbitro– que le da una solución al conflicto.
  - ❑ **Negociación Colaborativa:** las partes en conflicto, dialogan y llegan a un acuerdo equitativo o una solución consensuada y se preserva la relación.
- 

# Mediación:

- ▶ Las partes en conflicto, voluntariamente, solicitan la asistencia de un **tercero neutral** que les facilite el diálogo y los oriente para que, con autonomía y creatividad, negocien soluciones y logren un acuerdo consensuado y equitativo, y que se preserve la relación.

# Estrategias del Mediador

- *Reconocer en primer lugar que se está frente a un conflicto y hablar y escuchar al otro son las estrategias básicas para la solución del mismo.*
- Cinco son las pautas a seguir:
  - Identificar y delimitar el conflicto o el problema.
  - Tratar el conflicto y no atacar a la persona.
  - Escuchar activamente y sin prejuicios.
  - Respetar los sentimientos del otro.
  - Ser responsable de nuestros actos.



# RESILIENCIA

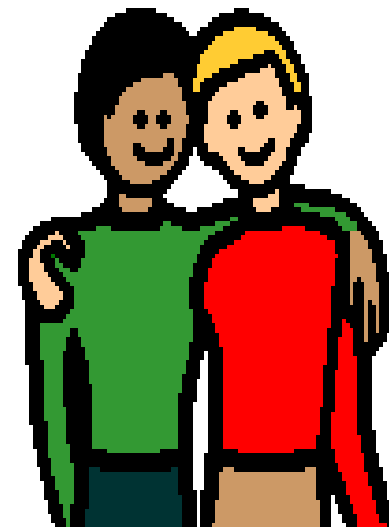
Capacidad de una persona o de un grupo que, a pesar de enfrentar experiencias conflictivas y condiciones de vida difíciles, es capaz de establecer relaciones óptimas a partir de sus recursos personales y de su interacción con el ambiente.



La negociación colaborativa y la Mediación son medios alternativos de resolución de conflictos distintos a la confrontación violenta y la evasión, que promueven una cultura de paz social.

La Cultura de Paz promueve Resiliencia porque procura que las interacciones entre las personas y el ambiente, sean óptimas.

amigos



# Estar Resiliente

- ▶ La Resiliencia es un proceso dinámico que se caracteriza por interacciones positivas que fomentan el desarrollo de habilidades para la vida.
- ▶ Es un atributo humano que se puede adquirir gradualmente y fortalecer con intervenciones adecuadas.



# Mediación Promotora de Resiliencia

- ▶ Resiliencia: *Capacidad humana para enfrentar, sobreponerse, aprender de, o más aún, ser fortalecido o transformado por las adversidades inevitables de la vida.* (Grotberg)
- ▶ En la Mediación de Conflictos, la persona enfrenta, se sobrepone, aprende de y es transformado y fortalecido por el proceso, al afrontar el conflicto que es inevitable en las relaciones interpersonales . Colabora además, en las interacciones, al disminuir la probabilidad de agredir o ser agredido a la hora de ventilar los desacuerdos o diferencias.(Concepto Resiliencia).



*“La Resiliencia se determina por la dinámica de los buenos tratos”.*

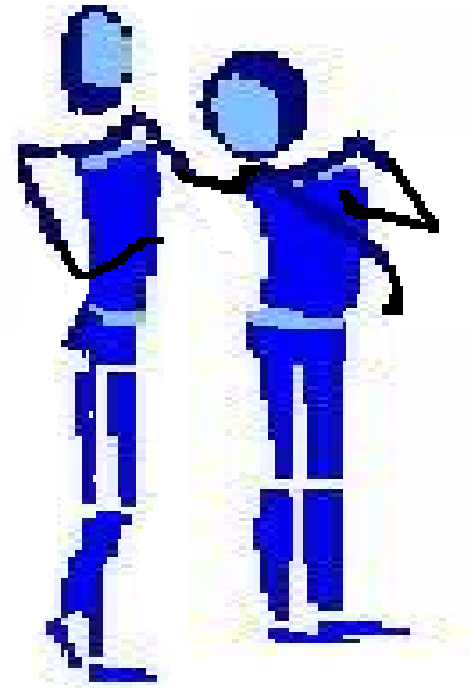
(Barudy)

En la dinámica de la Mediación se promueven “los buenos tratos”

# PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN

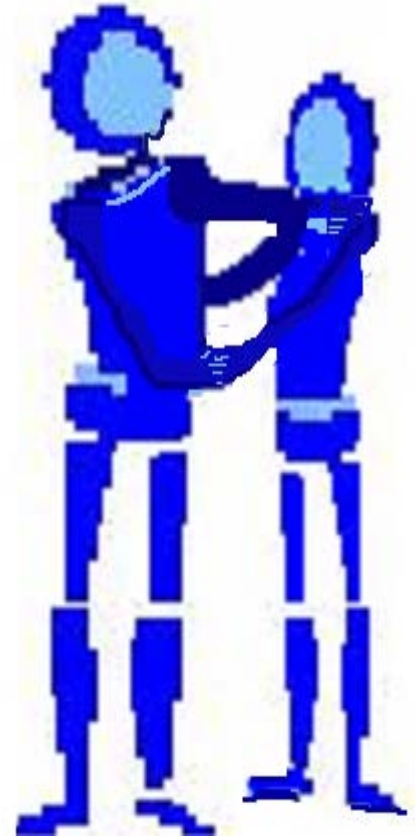
- ▶ Voluntad de la partes,
- ▶ Autonomía,
- ▶ Neutralidad,
- ▶ imparcialidad,
- ▶ Confidencialidad,
- ▶ Equidad,
- ▶ Economía,
- ▶ Respeto Mutuo y
- ▶ Ética;

Son valores fundamentales de los “buenos tratos” dentro de la Resiliencia.



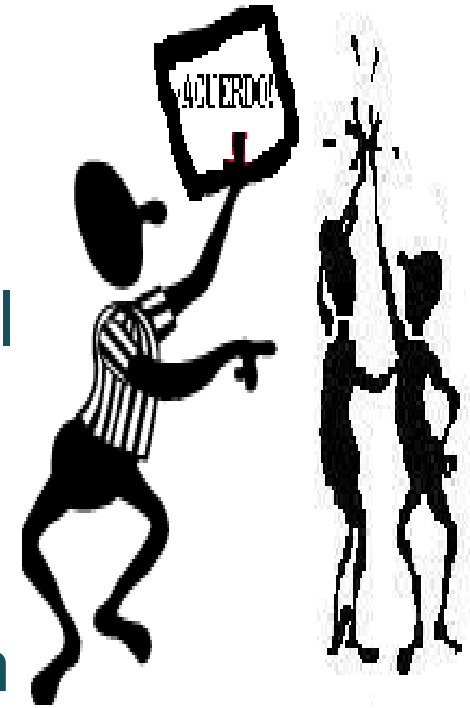
# Promoción de la Resiliencia:

- Se realiza en la interacción entre la persona y su entorno.
- Personas que han desarrollado conductas resilientes tuvieron una **persona significativa cercana** durante su crecimiento: lo aceptaron, le brindaron apoyo, le transmitieron valores y habilidades; optimismo, fe y esperanza en un futuro mejor.



# El mediador capacitado

- ▶ Es la persona confiable que interviene en el conflicto como tercero neutral, solo para facilitar el diálogo entre las partes y lograr que los involucrados pasen de una posición de evasión o confrontación, a una de negociación y que, éstos, en una actitud colaborativa, autónoma y creativa, se encaminen hacia el logro de acuerdos equilibrados y posibles, sin perjudicar la relación.



# PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR



- ▶ Reconoce que el conflicto está siempre presente en el ambiente escolar.
- ▶ Para su instauración, se requiere de educadores y padres o representantes voluntarios que se capaciten en técnicas de resolución de conflictos.
- ▶ Una vez habilitados, serán los encargados de los procesos de mediación de conflictos que se presenten en la escuela, colegio o institución. Estarán capacitados además para coordinar un Programa de Mediación entre Pares y supervisar y evaluar el proceso del mismo.

# Padres, cuidadores, educadores en el rol de mediador capacitado:


- Serán modelos positivos a imitar por aquellos que observan sus beneficios y virtudes.
- Representarán al **adulto cercano y significativo** que requiere el niño/a y adolescente para adquirir conductas resilientes. Es decir: el adulto que lo acepte, les brinde apoyo, le transmita valores y habilidades; fe, optimismo y esperanza en un futuro en el que las relaciones interpersonales se caractericen por ser armónicas y pacíficas. Procurando, con su influencia y sus intervenciones, eliminar la cultura de la violencia en las escuelas e instituciones y que el ejemplo se extienda a las familias, a la sociedad y a las nuevas generaciones.

# Programa de Mediación entre Pares

SALA DE MEDIACIÓN



- ▶ Reconoce que el conflicto es un proceso natural en las relaciones interpersonales y que se debe procurar una solución pacífica a los mismos.
- ▶ Reconoce además que los niños/as y adolescentes son personas responsables y capaces de resolver sus propios problemas.

- ▶ Reconoce que los pares también representan modelos en la adquisición de valores, habilidades y conductas y que la calidad de este proceso, dependerá de las interacciones que se den entre ellos.
  - ▶ La Mediación entre Pares es una herramienta positiva y útil para resolver controversias que interfieren en el proceso de formación y socialización de niños/as y adolescentes.
- 


- ▶ Colabora en la instauración de un clima de paz social en la escuela, con proyecciones al hogar y a la comunidad.
- ▶ Mejora el ambiente institucional, disminuyendo la tensión y la hostilidad entre niños/as y adolescentes.
- ▶ Promueve un clima de mayor cooperación y mejor convivencia dentro de la comunidad escolar o institucional.



# Su impacto en niños/as y adolescentes:

- ▶ Será capaz de percibir el conflicto como inevitable y natural en las relaciones interpersonales.
- ▶ Negociará acuerdos o resolverá conflictos y no los confrontará con violencia o los evadirá o se someterá a la voluntad de otros.
- ▶ Se valorará a sí mismo. Tendrá un buen nivel de autoestima.



- ▶ Mantendrá adecuado control de sus emociones
  - ▶ Será autónomo, capaz de resolver sus propios asuntos
  - ▶ Solicitará ayuda cuando lo necesite, sin perder su autonomía.
  - ▶ Será tolerante, flexible, empático, asertivo.
  - ▶ Será capaz de colaborar con su contraparte en el conflicto, para negociar acuerdos o buscar soluciones equitativas.
- 

- ▶ Será capaz de relacionarse positivamente con las otras personas.
- ▶ Respetará los puntos de vista de las otras personas sin perjudicar sus intereses.
- ▶ Será creativo, tendrá capacidad de análisis al considerar coincidencias y desacuerdos en el conflicto.
- ▶ Orientará positivamente su comportamiento.


*Con la Mediación Escolar y la  
Mediación entre Pares  
Estaremos entonces promoviendo  
el ser, hacer y el convivir  
en el campo de la Resiliencia.*


# Atributos de la Resiliencia en la Mediación:

(Wolin y Wolin y Suarez)

- ▶ **Autovaloración:** capaz de analizar el conflicto y los pensamientos, sentimientos y emociones que siempre acompañan al mismo.
- ▶ **Independencia:** es autónomo. Se fija límites y es capaz de mantener distancia emocional y física en un medio con problemas; sin aislarse o violentarse.



- ▶ **Iniciativa:** Solicita asistencia si lo necesita, propone soluciones, negocia acuerdos, soluciona problemas.
  - ▶ **Reciprocidad:** Aceptación incondicional. Asertivo y empático. Respetuoso y cordialidad en el trato. Comprende los intereses del otro y se pone en su lugar. Se esfuerza por mantener la relación.
  - ▶ **Creatividad:** Creativo en la búsqueda de soluciones o alternativas para un acuerdo consensuado.
  - ▶ **Humor:** Controla sus emociones , cuida sus acciones y mantiene relaciones cordiales, caracterizadas por la satisfacción y el buen trato.
- 

- ▶ **Moralidad:** Control sobre sus conductas y emociones. Neutralidad, Imparcialidad, Confidencialidad, Equidad, Economía, Respeto Mutuo y Ética.
  - ▶ **Autoestima consistente:** Se valora positivamente. Recibe apoyo de otros sin prejuicios y siente que puede ser escuchado sin ser juzgado ni criticado. Se satisface con los acuerdos negociados o la solución del conflicto y que la relación permanezca.
  - ▶ **Identidad Cultural:** Se identifica con una cultura en donde las relaciones se caracterizan por ser armónicas y pacíficas. Una cultura de Paz Social.
- 

Niños/as y adolescentes, con experiencia en Mediación, podrán decir en el lenguaje de la Resiliencia...

(Grotberg)

“Yo soy – Yo estoy”: una persona que me aprecian y me respetan. Tolerante, flexible, empático, capaz de mostrar en forma positiva mis pensamientos, sentimientos y emociones. Respetuoso de mi mismo y de otros.



**“Yo puedo”:** Ver el conflicto como algo natural e inevitable en mis relaciones con las personas. Dispuesto a controlar mis emociones y responsabilizarme de mis actos. Buscar asistencia en un una persona confiable como es el mediador. E scuchar los pensamientos, sentimientos y emociones de los otros, con todos mis sentidos y examinar su punto de vista. Ser asertivo, comunicarme efectivamente, cooperar y proponer soluciones y llegar a acuerdos consensuados y equitativos, para preservar la relación. Seguro de que todo saldrá bien y se conservará la relación.



- ▶ **Yo tengo**”: personas confiables, neutrales – mediadores– que me respetan y me aceptan como la persona que soy. Que me ayudan a dialogar, para que yo, con independencia y creatividad, coopere en la búsqueda de soluciones, negocie acuerdos o resuelva el conflicto en forma equitativa, y mantenga los “buenos tratos” en mis interacciones con las otras personas.





Miembros de  
las Orquestas  
Infantiles y  
Juveniles de  
Venezuela

Muchachos residentes  
en Casa Don Bosco



BOSCO BUS PROYECTO ARIS



ASOCIACIÓN CIVIL  
RED DE CASAS DON BOSCO  
CARACAS, VENEZUELA

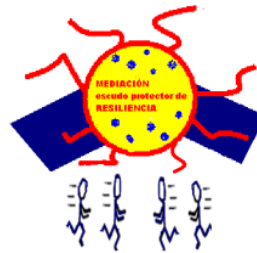


RESIDENCIA

# Referencias

- ▶ **AMERICAN PSYCHOLOGIST** *Special Issue on Happiness, Excellence, and Optimal Human Function*. Journal of the American Psychological Association. 2000
- ▶ **BARUDY, J...** *Los Buenos tratos y la Resiliencia Infantil en la Prevención de los Trastornos de Comportamiento*. Buenos Aires.
- ▶ **BENARD, B..** *Fostering resiliency in kids protective factors in the family, school and community*. Portland, North West Research Centre, 1991.
- ▶ **BREITMAN P, HATCH C...** " *Cómo Decir No Sin Sentirse Culpable* ". Plaza & Janés Editores, S.A. Barcelona.
- ▶ **COMMUNITY MEDIATION CENTER.** , *Conflict Mediation for a New Generation. Training Manual for Educators*. Harrisonburg, Virginia, 1999.
- ▶ **CYRULNIK, B..** *La maravilla del dolor: el sentido de la Resiliencia*. Editorial Granica, 2001.
- ▶ **DIEZ, F.** *Herramientas para trabajar en mediación*. Paidós. 1999
- ▶ **FERNANDEZ, i...** *La educación entre pares: Los modelos del alumno ayudante y mediador escolar*. Milenio, revista digital
- ▶ **FERNANDEZ I., HERNANDEZ I...** *El maltrato entre escolares*. Defensor del Menor. Comunidad de Madrid.
- ▶ **FISHER, R y otros.** *Si...de acuerdo. Como negociar sin ceder*. Norma. 1993
- ▶ **GROTBERG, E..** " *The International Resilience Project: Promoting Resilience In Children* ". Washington D.C., Civitan International Research Center, University of Alabama 1995.
- ▶ **HENDERSON, N. y MILSTEIN, M.** *Resiliencia en la Escuela*. Buenos Aires, Paidós, 2003.
- ▶ **MELILLO, A, Aldo y Suárez Ojeda, E..** *Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas*. Buenos Aires, Paidós, 2001.
- ▶ **MUNIST, M. y ots..** *Manual de identificación y promoción de la Resiliencia en niños jóvenes*. Washington D.C, OPS/OMS, Fundación W:K:; Asdi, Kellog, 1998.
- ▶ **PALACIOS, A.** *Guía de Interacciones Positivas entre Figuras en Autoridad y Niños, Niñas y Adolescentes*. Asociación Civil Red de Casas Don Bosco. Caracas, 2008
- ▶ **PRAWDA, A...** *Resolviendo Conflictos en la Escuela. Mediación Escolar*. Argentina
- ▶ **ROGERS, M...** *Resolving Conflict Through Peer Mediation*. Clemson University
- ▶ **SELIGMAN, M. y CZIKSZENTMIHALY, M..** " *Happiness, excellence and optimum human function* ", American Psychologist, 2000.
- ▶ **VANISTENDAEL, S. y LEONTE, J.** *La Resiliencia: un concepto largo tiempo ignorado*. Suiza, 1994.
- ▶ **WAMPLER F Y HESS, S** *Mediation for a New Generation*. Community Mediation Center, Virginia USA

Si puedes ver destruida la obra de tu vida y sin  
decir palabra ponerte de nuevo a edificar,  
si puedes ser duro sin jamás montar en cólera,  
si puedes ser valeroso y jamás imprudente,  
si puedes sobreponerte al triunfo después de la  
derrota,  
Un hombre serás hijo mío.  
R. Kipling.



**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**  
[alepsicon@yahoo.com](mailto:alepsicon@yahoo.com)