

## JUEZ DE PAZ EDUCATIVO

### LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CENTRO A TRAVÉS DE LAS TÉCNICAS DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

#### FORMACIÓN DE PROFESORES

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

### JUEZ DE PAZ: La resolución de conflictos en el Centro a través de las técnicas de Mediación y Conciliación

#### CRONOGRAMA:

**1ª SESIÓN:** Análisis del Proyecto.

Decreto 115/2005 y resolución de conflictos.  
Agresividad Violencia Conflicto

**2ª SESIÓN:** El Conflicto

**3ª SESIÓN:** Competencias Básicas y Mediación.

Habilidades de Pensamiento

**4ª SESIÓN:** Habilidades Sociales y Resolución de Conflictos

**5ª SESIÓN:** El Proceso de Conciliación

**6ª SESIÓN:** El Proceso de Conciliación (Continuación)

Implantación del Proyecto de Juez de Paz Educativo en un Centro Escolar

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

### Análisis del Proyecto JUEZ DE PAZ EDUCATIVO

- **Justificación:** respuesta intermedia entre los procedimientos sancionadores y las medidas preventivas  
Participación de toda la Comunidad Escolar en la mejora de la convivencia
- **Objetivos:** Justicia Restaurativa  
Alumno Conciliador
- Equipo de Juez de Paz
  - a) Dos alumnos/as del Centro
  - b) Profesor Coordinador para la Convivencia
- Aplicación del Proyecto y autonomía de los Centros

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

### Análisis del Proyecto JUEZ DE PAZ EDUCATIVO

- **Principios básicos y ámbito de competencia:** carácter educativo y recuperador de la corrección de la conducta. Agotar medidas previas.
- **Ámbito:** Artículo 48 d, 48 e, 48 f. Artículo 51. Valoración
  
- **Procedimiento:** Principio de voluntariedad, celeridad, confidencialidad
  - 1) Inicio: a instancia del alumno o del Centro
  - 2) Desarrollo: contactar con las partes. Descripción de hechos, recogida de información.
  - 3) Actuación del profesor coordinador
  
- **Finalización del procedimiento:**
  - Con acuerdo
  - Sin Acuerdo

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

### Decreto 115/2005 y resolución de conflictos.

- **Justificación:**
  - a) Cambios experimentados en la sociedad en los últimos años que modifican las relaciones entre adultos y jóvenes.
  - b) Impulsar la convivencia.
  - c) Ofrecer una respuesta educativa a situaciones de conflicto.
  - d) Desarrollando valores fundamentales, individuales y colectivos, propios de una sociedad democrática.
  
- Establece los **derechos y deberes** de los alumnos y las **normas de convivencia** en los centros educativos de la Región de Murcia. Dota de normativa propia Tras la transferencia de competencias en Educación.
  
- **Carácter:** sancionador

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

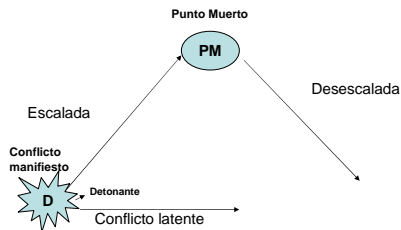
---

---

---

### Dinámica del conflicto

El conflicto no es un hecho aislado, sigue un PROCESO



Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

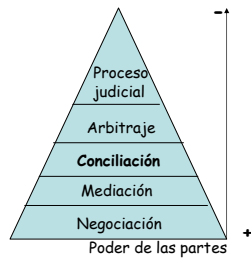
---

---

---

## Formas de resolución de conflictos

- Proceso Judicial
- Arbitraje
- **Conciliación**
- Mediación
- Negociación



Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

## Conciliación, acepciones

- Genérica: *“cualidad de aproximar posiciones enfrentadas”*
- Método de resolver disputas: *“trata de establecer acuerdos entre las partes en conflicto en base al sentido común, la equidad y el respeto de las normas que regulan las relaciones humanas en un contexto determinado”* Vinyamata. E.

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

## Estrategias ante el conflicto

- **Competición** (yo gano/tu pierdes)
- **Colaboración** (yo gano/tu ganas)
- **Compromiso** (mini-ganar/mini-perder)
- **Evitación** (yo pierdo/tu pierdes)
- **Acomodación** (yo pierdo/tu ganas)

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

**Cambio de paradigma**

Justicia Restaurativa  
Responsabilidad, moral autónoma

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

**La Justicia Restaurativa**

- **Principios**
  - ✓ Reparación
  - ✓ Participación
  - ✓ Protagonismo de las víctimas

**La mediación y conciliación víctima-ofensor propician:**

- ✓ Reducción de la cólera, frustración y el miedo de las víctimas
- ✓ Responsabilizar al ofensor y que éste pida disculpas directamente
- ✓ Compensación a las víctimas por sus pérdidas

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

**Violencia, Agresividad, Conflicto**

- **Violencia escolar:** agresión, maltrato, conducta delictiva, “aquellas acciones que ostentan una directa intención dañina contra algún integrante de la comunidad escolar (Flores, 2009). (Causas: contexto social, características familiares, medios de comunicación, clima escolar, relaciones interpersonales y rasgos personales del alumno)
- **Agresividad:** “se considera una energía que si se vuelca al exterior de manera positiva proporciona al individuo recursos para hacer frente a los retos, evitar ser dominado por otros y adaptarse a su ambiente (Muller, 2002)
- **Conflicto:** situación entre dos o más personas en la cual existen diferencias o contradicción entre sus intereses.

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

## Relación entre conceptos

### Conflicto y violencia:

- No siempre que hay conflicto tiene que aparecer la violencia, pero siempre que hay violencia existe un conflicto de fondo.
- La violencia no es innata a los seres humanos, es producto del aprendizaje.
- El conflicto si es consustancial a la vida humana, algo natural, inevitable. Más que eliminar el conflicto, debemos saber regularlo creativamente y constructivamente de forma no violenta, es una oportunidad para el cambio. (Leó, R., s/f)

### Agresividad y violencia

- La violencia es una expresión de la agresividad, por lo que la agresividad no siempre se expresa de manera violenta.

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

## COMPETENCIAS BÁSICAS DE LOS ESTUDIANTES.

### Definición:

- Conjunto de comportamientos aprendidos y adquiridos, que hay que saber poner en juego, ante necesidades concretas.
- Capacidad del estudiante para poner en práctica de manera integrada habilidades, conocimientos y actitudes para enfrentarse y poder resolver problemas y situaciones.

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

## Competencias y Resolución de Conflictos (I)

La gestión de conflictos necesita y a la vez colabora en el desarrollo de las ocho competencias básicas:

- **Competencia en comunicación lingüística.**
  - Técnicas de Comunicación Eficaz.
  - Escucha Activa
  - Lenguaje Emocional
- **Competencia matemática.**
  - Razonamiento lógico
  - Diferenciación entre lo fundamental y lo secundario
- **Competencia en el conocimiento y la interacción con el mundo físico.**
  - Comprensión de sucesos y predicción de consecuencias

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

## Competencias y Resolución de Conflictos (II)

- **Tratamiento de la información y competencia digital.**

- Procesos de obtención y análisis de la información

- **Competencia social y ciudadana.**

- Preocupación por la convivencia y el compromiso social.
- Utilización del diálogo y la negociación
- Comportamiento coherente con valores democráticos

- **Competencia cultural y artística.**

- Diferencia cultural entendida como fuente de enriquecimiento y aumento del patrimonio cultural

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

## Competencias y Resolución de Conflictos (III)

- **Competencia para aprender a aprender.**

- Aplicar lo aprendido en situaciones parecidas, (conflictos futuros)

- **Autonomía e iniciativa personal.**

- Desarrollo de valores y actitudes personales como la responsabilidad, la perseverancia, la capacidad de elegir, de calcular riesgos

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

## HABILIDADES DE PENSAMIENTO (I)

**Definición:** son los cinco pensamientos indispensables para una buena relación interpersonal.

- **Pensamiento causal:** capacidad de determinar la raíz de un problema

- **Pensamiento alternativo:** habilidad de imaginar el mayor número de soluciones

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

## HABILIDADES DE PENSAMIENTO (II)

- **Pensamiento Consecuencial:** prever consecuencias
- **Pensamiento de perspectiva:** ponerse en el lugar del otro
- **Pensamiento medio-fin:** trazar objetivos con los recursos de que se dispone

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

## El Iceberg del conflicto



Emilia A. Ortuño Muñoz

Munné&Puntes

---

---

---

---

---

---

---

---

## Técnicas de Mediación al servicio del JUEZ DE PAZ

- 1.- La Escucha Activa
- 2.- Las preguntas
- 3.- Expresión de Emociones y sentimientos (Los Mensajes-yo)

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

## 1.- La escucha activa

- DEFINICIÓN

Capacidad para **entender** lo que el hablante expresa durante el proceso de comunicación y de **demostrar** al hablante que entiende y comprende el mensaje que le está transmitiendo, mediante la Comunicación No Verbal (CNV)

- OBJETIVO:

Comprender lo que la persona expresa directamente e identificar los **sentimientos**, ideas o **pensamientos que subyacen** del mensaje que está transmitiendo.

- TECNICAS DE LA ESCUCHA ACTIVA:

**Mostrar interés, Clarificar, Parafrasear, Reflejar, Resumir**

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

## 2.- Las preguntas

- La formulación de preguntas es la **técnica básica del mediador**, le posibilita conocer la perspectiva que tiene cada parte del conflicto así como los intereses reales subyacentes.

- **Tipos de pregunta que maneja el mediador escolar:**

**Preguntas Cerradas:** se contestan con un sí o un no, buscan señalamientos puntuales, concretos, específicos.

Ejemplos: ¿aceptas las normas?, ¿te comprometes a...? ¿es eso lo que quieres decir?

Se utilizan en todas las fase del proceso.

**Preguntas Abiertas:** orientadas a recibir respuestas amplias, destinadas a ampliar la información

Ejemplos: ¿cómo te sientes con esta situación? ¿qué podrías hacer para solucionar...? ¿cómo crees que le afecta a tu compañero...?

Se utilizan fundamentalmente en la fase 2ª Cuéntame

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

## 3.- La expresión de Emociones y Sentimientos (Los mensajes-yo)

- DEFINICIÓN:

Los mensajes en primera persona o **Mensajes-yo**, son la forma **asertiva** de comunicarse con los demás.

- OBJETIVO:

Expresar nuestros sentimientos y necesidades sin ofender ni culpabilizar a los demás.

- FÓRMULA:

"**Juan, o María etc.**....." (nombre de la persona a la que se dirige el mensaje)

"**Cuando tú**....." (describir el comportamiento de la otra persona)

"**Yo siento**....." (describir los sentimientos personales: enfado, dolor, pena)

"**Necesito**....." (decir cómo mejoraría la situación para ti)

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---



## PROCESO FORMAL DE CONCILIACIÓN

### FASES:

1. **ENTRADA** (Presentación y reglas de juego).
2. **CUÉNTAME** (Relato de las partes).
3. **SITUARNOS** (Expresar emociones y sentimientos).
4. **PENSAR SOLUCIONES.**
5. **CONCILIACIÓN.** (Elaborar y firmar los acuerdos)

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

### 1ª ENTRADA: PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO

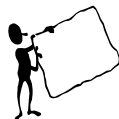
- Dar la bienvenida a los alumnos y presentarse como Juez de Paz.
- Explicar las normas básicas
- Preguntar a las partes si están de acuerdo con estas normas.



#### Herramientas o habilidades:

- Crear confianza.
- Lenguaje claro y preciso.
- Preguntas cerradas.

Emilia A. Ortuño Muñoz



---

---

---

---

---

---

---

---

### 2ª CUÉNTAME

- Decir: "Por favor, explica que pasó.
- Escuchar activamente: **parfrasear, reflejar, resumir, clarificar y reformular.**
- Preguntar: ¿Quieres añadir algo más?

#### Herramientas o habilidades

- Escucha activa

Emilia A. Ortuño Muñoz



---

---

---

---

---

---

---

---

### 3ª SITUARNOS

- Centrarse en los **intereses**.
- Preguntar: ¿Qué quieres? ¿Para qué?
- Que las partes reconozcan sus emociones y les pongan nombre.
- Hablar con **mensajes-yo**.
- Empatizar (Ponerse en el lugar del otro)
- Escuchar activamente: parafrasear, resumir, clarificar y reflejar.



**Herramientas o habilidades:**  
▪ Escucha activa  
▪ Preguntas abiertas  
Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

### 4º PENSAR SOLUCIONES

- Crear soluciones
- Utilizar la "lluvia de ideas":
  - Decir cualquier idea que se ocurra.
  - No juzgar ni discutir las ideas.
  - Aportar por lo menos tres opciones cada uno.
  - Esforzarse en pensar ideas originales.
  - El Juez de paz aportará soluciones acordes con la normativa
- Decir: "por favor, pensad en soluciones que convengan a los dos".
- Evaluar las opciones.
- Seleccionar las más interesantes.
- Preguntar "¿Aceptáis estas soluciones? ¿Podréis cumplirla? ¿Os parece que van a funcionar?"



**Herramientas o habilidades:**  
▪ Lluvia de ideas  
▪ Preguntas abiertas y cerradas  
Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

### 5ª ACORDAR

- Elaborar un plan de acción: ¿quién hará qué, cuándo, cómo?
- Pedir a cada persona que resuma el plan.
- Preguntar: ¿Está arreglado el problema?
- Dar las gracias a cada persona por haber aceptado la conciliación, con un apretón de manos.
- Preguntar: ¿Queréis estrecharos las manos?



**Herramientas o habilidades:**  
▪ Preguntas abiertas y cerradas  
Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

## ACTA DE CONCILIACIÓN

CENTRO:  
JUEZ DE PAZ DEL CENTRO:  
1º.-Alumno/a y Curso: \_\_\_\_\_ 2º.-Alumno/a y Curso: \_\_\_\_\_

PROFESOR/A COORDINADOR/ A DE LA CONVIVENCIA. \_\_\_\_\_

ALUMNOS/AS EN CONFLICTO:

1º Alumno/a y Curso: \_\_\_\_\_

2º Alumno/a y Curso: \_\_\_\_\_

3º Alumno/a y Curso: \_\_\_\_\_

INICIO DEL PROCESO JUEZ DE PAZ EDUCATIVO, a instancia de (Equipo Directivo, Tutor/a, Profesor/a o Alumno/a) \_\_\_\_\_

CONDUCTA DETECTADA:

Día: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS. \_\_\_\_\_

ACUERDO: \_\_\_\_\_

COMPROMISO: \_\_\_\_\_

Juez de Paz del Centro Fdo. \_\_\_\_\_

Profesor Coordinador Convivencia Fdo. \_\_\_\_\_

Emilia A. Ortuño Muñoz

### 4.1.4.Preparación de un rol-play con un conflicto escolar

Objetivos:

- Entender el role play como una **herramienta** facilitadora del aprendizaje vivencial
- Desarrollar las **habilidades** y **capacidades** específicas para la resolución de conflictos
- Experimentar la **empatía**
- Comprender los diferentes **puntos de vista**
- Permitir el **análisis** de conflictos
- Posibilitar la **observación**
- Propiciar la **retroalimentación**

Emilia A. Ortuño Muñoz

### 4.3 Las herramientas y habilidades necesarias en cada fase a través del rol-play

- 1ª ENTRADA: PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO

Herramientas o habilidades que se deben utilizar:

• **Crear confianza**

• **Lenguaje claro y preciso.**

• **Preguntas cerradas**

- 2ª CUÉNTAME

Herramientas o habilidades:

• **Escucha activa**

- 3ª SITUARNOS

Herramientas o habilidades:

• **Escucha activa.**

• **Preguntas abiertas**

- 4ª PENSAR SOLUCIONES

Herramientas o habilidades:

• **Lluvia de ideas.**

• **Preguntas abiertas y cerradas.**

- 5ª ACORDAR

Herramientas o habilidades:

• **Preguntas abiertas y cerradas.**

Emilia A. Ortuño Muñoz

## Implantación del proyecto en el Centro

- Inclusión en el Plan de Convivencia
- Información a la Comisión de Convivencia
- Acuerdo del Consejo Escolar del Centro
- Informar a la Comunidad Educativa
- Formación:



Profesor/es Coordinador/es



Alumnos Jueces de Paz  
Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

## Formación del EQUIPO JUEZ DE PAZ EDUCATIVO

- **COMPOSICIÓN Y ELECCIÓN.**
  - a) Los alumnos/as Jueces de Paz del Centro. (Se elegirán varios alumnos por centro (preferentemente alumnos y alumnas).
  - b) El/los Profesor/es Coordinador/es para la Convivencia.

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---

## BIBLIOGRAFÍA

- ALZATE, R. & Community Boards (2000) *Resolución de conflictos. Programa para bachillerato y educación secundaria*. Bilbao: Ediciones Mensajero.
- BOQUÉ TORREMORELL, M.C.(2002) *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Barcelona: Editorial Octaedro-Rosa Sensat.
- BOQUÉ TORREMORELL, M.C. (2005) *Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores-as en el ámbito educativo*. Barcelona: Ediciones ceac educación.
- Cornelius, H. Y Faire S. ( 1998), "Tú ganas, yo Gano". Ed. Gaia. Madrid.
- PORRO, BÁRBARA (1999) "La resolución de conflictos en el aula". Paidós Educador
- RAMOS MEJÍA, C. (2003) *Un mirar, un decir, un sentir en la mediación educativa*. Argentina: Librería Histórica, Colección Visión Compartida.
- SEGURA MORALES, M. (2002) *Ser persona y relacionarse. Habilidades cognitivas y sociales, y de crecimiento moral*. Madrid: Editorial Nancea-M.E.C.
- TORREGO, J.C. (2003) *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Ediciones Nancea.

Emilia A. Ortuño Muñoz

---

---

---

---

---

---

---

---