



UTPL

La Universidad Católica de Loja

Modalidad Abierta y a Distancia

Mediación y Resolución de Conflictos

Guía didáctica



Facultad de Ciencias Sociales, Educación y Humanidades
(Resolución Rectoral de Transición de la titulación de Derecho número
RCT_RR_15_2021_V1)

Departamento de Ciencias Jurídicas

Mediación y Resolución de Conflictos

Guía didáctica

Carrera	PAO Nivel
▪ Psicología	VII

Autora:

Moreira Aguirre Diana Gabriela



Asesoría virtual
www.utpl.edu.ec

Universidad Técnica Particular de Loja

Mediación y Resolución de Conflictos

Guía didáctica

Moreira Aguirre Diana Gabriela

Diagramación y diseño digital:

Ediloja Cía. Ltda.

Telefax: 593-7-2611418.

San Cayetano Alto s/n.

www.ediloja.com.ec

edilojacialtda@ediloja.com.ec

Loja-Ecuador

ISBN digital - 978-9942-39-241-1



Los contenidos de este trabajo están sujetos a una licencia internacional Creative Commons **Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 (CC BY-NC-SA 4.0)**. Usted es libre de **Compartir** — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato. **Adaptar** — remezclar, transformar y construir a partir del material citando la fuente, bajo los siguientes términos: **Reconocimiento-** debe dar crédito de manera adecuada, brindar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante. **No Comercial-** no puede hacer uso del material con propósitos comerciales. **Compartir igual-** Si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la misma licencia del original. No puede aplicar términos legales ni medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Índice

1. Datos de información.....	7
1.1. Presentación-Orientaciones de la asignatura.....	7
1.2. Competencias genéricas de la UTPL.....	7
1.3. Competencias específicas de la carrera	7
1.4. Problemática que aborda la asignatura en el marco del proyecto .	8
2. Metodología de aprendizaje.....	9
3. Orientaciones didácticas por resultados de aprendizaje.....	10
 Primer bimestre.....	 10
Resultado de aprendizaje 1	10
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje.....	10
 Semana 1	 10
 Unidad 1. El conflicto.....	 10
1.1. Conceptualización del conflicto	11
Actividades de aprendizaje recomendadas	12
 Semana 2	 13
1.2. Clasificación de los conflictos.....	13
Actividades de aprendizaje recomendadas	14
Autoevaluación 1	17
 Semana 3	 19
 Unidad 2. La comunicación y la percepción en mediación	 19
2.1. La comunicación	19
Actividades de aprendizaje recomendadas	20
 Semana 4	 21
2.2. La percepción.....	21
Actividades de aprendizaje recomendadas	22
Autoevaluación 2	23

Semana 5	26
Unidad 3. Medios alternativos de resolución de conflictos	26
3.1. Definiciones de medios alternativos de resolución de conflictos ..	26
Actividades de aprendizaje recomendadas	27
Semana 6	28
3.2. Clasificación de los medios alternativos de resolución de conflictos	28
Actividades de aprendizaje recomendadas	29
Autoevaluación 3	31
Actividades finales del bimestre	33
Semana 7 y 8	33
Actividades de aprendizaje recomendadas	33
Segundo bimestre	35
Resultado de aprendizaje 1	35
Contenidos, recursos y actividades recomendadas	35
Semana 9	35
Unidad 4. La negociación	35
4.1. Definición de la negociación	35
Actividades de aprendizaje recomendadas	36
Semana 10	37
4.2. Método de negociación de Harvard	37
Actividades de aprendizaje recomendadas	38
Autoevaluación 4	40
Semana 11	42
Unidad 5. La mediación	42
5.1. Definición y antecedentes	42
Actividades de aprendizaje recomendadas	43

Semana 12 44

5.2. El mediador 44

Actividades de aprendizaje recomendadas 45

Semana 13 46

5.3. Proceso de mediación 46

Actividades de aprendizaje recomendadas 46

Autoevaluación 5 48

Semana 14 50

Unidad 6. La cultura para la paz 50

6.1. El desarrollo del concepto de paz 50

Actividades de aprendizaje recomendadas 51

Semana 15 51

6.2. El triángulo de la violencia y la cultura de paz 51

Actividades de aprendizaje recomendadas 52

Semana 16 54

Actividades de aprendizaje recomendadas 54

Autoevaluación 6 56

4. Solucionario 58

5. Referencias bibliográficas 64



1. Datos de información

1.1. Presentación-Orientaciones de la asignatura



1.2. Competencias genéricas de la UTPL

- Comunicación oral y escrita.
- Pensamiento crítico y reflexivo.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación en inglés.
- Comportamiento ético.
- Organización y planificación del tiempo.

1.3. Competencias específicas de la carrera

- Evalúa diferencias, problemas y necesidades a nivel individual, grupal, intergrupal y social (organizacionales e interorganizacionales), enfocándose en los problemas que se evidencien en los grupos de atención prioritaria y vulnerable.

1.4. Problemática que aborda la asignatura en el marco del proyecto

El propósito de esta asignatura es contribuir a que el estudiante de psicología desarrolle capacidades en el manejo de conflictos, uso y promoción de los mismos desde su ejercicio profesional contribuyendo a prácticas basadas en técnicas como el diálogo, conciliación, mediación.



2. Metodología de aprendizaje

Se llevará a cabo una metodología de aprendizaje teórico, práctico y tecnológico, a través de clases magistrales, trabajos colaborativos–autónomos y extraclases, tutorías presenciales y virtuales, experimentación en laboratorios psicológicos especializados; todo ello brinda la posibilidad al estudiante de construir un conocimiento integral permitiendo plantear soluciones reales y viables de las necesidades a nivel individual, grupal y social donde se desenvuelve el psicólogo.

Además, se basa en la revisión bibliográfica sobre temas afines a los capítulos planteados a fin de hacer reflexión y análisis crítico, materializado en la elaboración de ensayos, organizadores gráficos y mapas conceptuales).



3. Orientaciones didácticas por resultados de aprendizaje



Primer bimestre

Resultado de aprendizaje 1

- Conoce a profundidad la negociación como medio de resolución de conflictos, a partir de su importancia y utilidad práctica en todos los aspectos de la vida humana.

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje

Estimados estudiantes, durante el primer bimestre revisaremos la unidad I, referente al conflicto, analizando su origen, causas y su importancia de estudio. Luego continuaremos con la unidad II, que trata sobre la comunicación y percepciones, factores clave en la resolución de conflictos. Por último, la unidad III, donde estudiaremos los medios alternativos de resolución de conflictos, explicando su definición origen y clasificación.

Es importante desarrollar las actividades recomendadas y las autoevaluaciones dan lugar al refuerzo de los aprendizajes.



Semana 1

Unidad 1. El conflicto

Durante la presente unidad, usted comprenderá y abordará el conflicto como base para la prevención y solución de conflictos, como un resultado de aprendizaje planteado por esta asignatura.

1.1. Conceptualización del conflicto

El desarrollo de esta unidad permitirá su reflexión y análisis con respecto a diferentes concepciones sobre el conflicto, entendiendo que, para la palabra conflicto existen numerosas definiciones, enfoques y visiones sobre el mismo, podríamos afirmar que la palabra “conflicto” históricamente ha estado asociado con definiciones negativas: problema, enfrentamiento, disputa, enemistad, crisis; se entiende también en un sentido adversarial que conlleva a un escenario de enojos, malas intenciones, mentiras, dolor, sentimientos (Alcaraz & Lorenzo, 2016), que impulsan a plantearse en una posición de la que nunca se llegan a despojar las partes involucradas, por lo tanto, siempre permanece de forma latente. Por otro lado, resulta importante entender el conflicto como un proceso que permite aprendizaje crecimiento que parte de un estado de necesidad e intereses que se configura en un proceso de crecimiento constate (Ayala, 2013). Esto significa mirar al conflicto desde una perspectiva positiva posibilitando estrategias, capacidades y habilidades que permitan a los seres humanos un abordaje desde formas no violentas. Es importante conocer sus causas, actores y dinámicas, para poder vislumbrar vías alternativas para su transformación (Arboleda, Herrera y Prada, 2017).

“Educar para la paz es enseñarle a la gente a encarar de manera más creativa, menos violenta, las situaciones de conflicto, y darles los medios para hacerlo” (Galtung, 1997). En tal sentido, la transformación positiva de los conflictos pasa indefectiblemente por fortalecer la capacidad de tomar acciones por parte de quienes sufren directamente el conflicto, a través de un proceso que se ha llamado “empoderamiento”. Es decir que muchos conflictos desaparecerían o disminuirían en intensidad si en el momento oportuno y en sus primeras manifestaciones se promueve tanto el uso y desarrollo de las capacidades para la convivencia como los medios necesarios para que las y los actores se acerquen a procesos de diálogo horizontal e intervengan movilizando a tiempo las fuerzas tradicionales, económicas, sociales, culturales e intelectuales del contexto (Arboleda, Herrera y Prada, 2017, p 25).

Le invito a reforzar sus conocimientos participando en las siguientes actividades.



Actividades de aprendizaje recomendadas

Apreciado estudiante, para desarrollar estas actividades, utilice un cuaderno de apuntes, el ordenador, el texto básico y los recursos que considere pertinentes para trabajar, a continuación se proponen las siguientes actividades:

■ **Actividad 1: Revisión plan docente del componente**

Procedimiento sugerido:

1. Ingresar a la plataforma virtual y familiarizarse con el manejo del entorno y las opciones que ofrece.
2. Descargar el plan docente y familiarizarse con el material y la plataforma.
3. Identificar las semanas de trabajo y unidades propuestas para el componente académico, a fin de que usted pueda organizar de mejor manera su tiempo.

■ **Actividad 2: Lecturas recomendadas**

Apreciado estudiante, para profundizar sobre esta temática, lo invito a revisar el REA denominado [El Conflicto](#) (Sayas, 2015) “Conflicto”, Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad, nº 8, pp. 212-221, el cual tiene como objetivo que usted analice la visión positiva y negativa con relación al conflicto, así como sus clasificaciones macro y meso.

Procedimiento sugerido:

1. Descargar el REA del Canvas.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del siguiente artículo para conseguir alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo I.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

Una vez que usted ha dado lectura al artículo mencionado, podrá entender la tradicional confrontación entre ideas y términos con relación al conflicto a fin de explorar su naturaleza y ofrecer soluciones para trascenderlos, analizando la función de los mismos en contextos organizacionales o sociales.

- Apreciado estudiante, para profundizar sobre esta temática lo invito a dar lectura al texto-guía de Medios alternativos de resolución de conflictos. Unidad I “El conflicto”, En: Moreira, G. (2018). Texto-guía de Medios alternativos de resolución de conflictos. Loja, Ecuador: Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.

Procedimiento sugerido:

1. Descargar el texto-guía.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del capítulo I a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo I.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión del texto-guía será un apoyo en el desarrollo de los contenidos abordados en esta semana, este recurso cuenta con información interesante planteada desde diferentes enfoques.

- Revisar diapositivas: Definiciones del conflicto



Semana 2

1.2. Clasificación de los conflictos

Durante la presente unidad, usted podrá conocer a profundidad la negociación como medio de resolución de conflictos, a partir de su importancia y utilidad práctica en todos los aspectos de la vida humana.

En esta semana, usted revisará y analizará cómo se clasifican los conflictos entendiendo que resulta una tarea difícil a los diferentes enfoques, perspectivas que existen con relación al abordaje del mismo como lo revisamos en la semana 1. Para hacer una clasificación, se tomará en cuenta la perspectiva de Johan Galtung, investigador para la paz, quien plantea esta clasificación desde escalas o niveles de interacción intentando reconstruir una realidad compleja.

Se plantea la necesidad de que, para tratar un conflicto, lo más conveniente es dividirlo en niveles para poder distinguir cada tipo de conflicto, y para

solucionarlo es importante su identificación, así como saber cuáles son las condiciones que posibilitan su desarrollo.

Los microconflictos: Estos suceden en una escala de persona a persona. Los conflictos personales generan choque u oposición entre individuos, no grupos, teniendo en cuenta motivaciones personales que no generan modificación ni incidencia en las estructuras sociales.

Los mesoconflictos: Conflictos que suceden entre grupos, expresan tensiones o contraposiciones surgidas en la sociedad, su existencia es reconocida por las teorías sociológicas como parte de la realidad social.

Continuemos con el aprendizaje mediante la realización de las siguientes actividades recomendadas.



Actividades de aprendizaje recomendadas

Apreciado estudiante, para desarrollar estas actividades utilice un cuaderno de apuntes, el ordenador, el texto básico y los recursos que considere pertinentes para trabajar, a continuación se proponen las siguientes actividades:

Lecturas recomendadas

- Lo invito a revisar el REA denominado [El Conflicto](#) Sayas, R.,(2015) “Conflicto”, Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad, nº 8, pp. 212-221.

La revisión de este REA tiene como objetivo que usted analice la visión positiva y negativa con relación al conflicto, así como sus clasificaciones macro y meso.

Procedimiento sugerido:

1. Descargar el REA del Canvas.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del siguiente artículo para conseguir los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo I.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

Una vez que usted ha dado lectura al artículo mencionado, podrá entender la tradicional confrontación entre ideas y términos con relación al conflicto, a fin de explorar su naturaleza ofrecer soluciones para trascenderlos, analizando la función de los mismos en contextos organizacionales o sociales.

- Adicionalmente, le sugiero dar lectura al texto-guía de Medios alternativos de resolución de conflictos. Unidad I “El conflicto”, En: Moreira, G. (2018). Texto-guía de Medios alternativos de resolución de conflictos. Loja, Ecuador: Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.

Procedimiento sugerido:

1. Descargar el texto-guía.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del capítulo I a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo I.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión del texto-guía será un apoyo en el desarrollo de los contenidos abordados en esta semana, este recurso cuenta con información interesante planteada desde diferentes enfoques.

- Revise el REA [“Hacia una comprensión del conflicto en justicia alternativa”](#), En Silva-Hernández, F. (2020). Hacia una comprensión del conflicto en justicia alternativa. Revista de Investigaciones Universidad del Quindío, 32(1), 61-65.

Procedimiento sugerido:

1. Descargar el REA “Hacia una comprensión del conflicto en justicia alternativa”.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo I.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión del texto-guía será un apoyo en el desarrollo de los contenidos abordados en esta semana, este recurso cuenta con información interesante planteada desde diferentes enfoques.

- Revisar diapositivas sobre clasificación del conflicto de conformidad a Johan Galtung.

Le invito a reforzar sus conocimientos, participando en la siguiente autoevaluación correspondiente a los contenidos del conflicto:



Autoevaluación 1

Realice la siguiente autoevaluación correspondiente a los contenidos del conflicto.

Encierre en un círculo el literal de la única alternativa correcta.

1. Históricamente la construcción del concepto de conflicto ha estado asociada con:
 - a. Elementos positivos.
 - b. Elementos negativos.
 - c. No ha sido necesario su abordaje y conceptualización.
2. Según Vinyata 2002, el conflicto:
 - a. Surge como una característica propia de la naturaleza genética humana.
 - b. Es el resultado de un error en el desarrollo de las relaciones, de la evolución como persona.
 - c. No guarda relación con la naturaleza humana.
3. El conflicto de conformidad a definiciones de varios autores es:
 - a. Marcada divergencia de intereses, realidad socialmente creada.
 - b. Método institucionalizado de gestión
 - c. Realidad que surge del contexto económico.
4. Los conflictos poseen una estructura que se manifiesta en tres dimensiones:
 - a. Normativa, simbólica y valores.
 - b. Simbólica, ideológica y conductual.
 - c. Todas las anteriores.
5. El conflicto tiene una tendencia:
 - a. Inherente a escalar con el tiempo.
 - b. A declinar con el tiempo.
 - c. Mantenerse con el tiempo.

6. Los microconflictos suceden cuando:
 - a. Escala de persona y grupo social.
 - b. Escala entre grupos sociales.
 - c. Escala de persona a persona.
7. Los meso conflictos ocurren cuando:
 - a. Escala entre grupos sociales.
 - b. Escala de persona y grupo social.
 - c. Escala de persona a persona.
8. Jhon Burton señala que para el tratamiento del conflicto existen dos elementos a tomar en cuenta:
 - a. Las necesidades no negociables /intereses negociables.
 - b. Los intereses y posiciones.
 - c. El poder y la relación.
9. Los conflictos son:
 - a. Construcciones sociales cuyas fuentes son múltiples.
 - b. Construcciones sociales que tienen una sola causa.
 - c. Construcciones sociales.
10. En la clasificación de los microconflictos encontramos:
 - a. Conflictos interculturales.
 - b. Conflictos ambientales.
 - c. Conflictos familiares y vecinales.

[Ir al solucionario](#)



Unidad 2. La comunicación y la percepción en mediación

2.1. La comunicación

El manejo constructivo de conflicto será solo posible en virtud del trabajo de capacidades y habilidades comunicacionales. Una buena comunicación es fundamental en el proceso de aprender a resolver conflictos de forma no violenta, ya que el diálogo es una de sus principales herramientas. Poner en práctica juegos y dinámicas que nos permitan desarrollar una comunicación efectiva, que realmente nos enseñen a dialogar y escucharnos de una forma activa y empática (Cascón, 2009). La comunicación es fundamental en las relaciones diarias que mantenemos las personas y mucho más en el momento de la negociación. Se necesita establecer una comunicación asertiva con la otra parte a fin de poder entender su visión con relación al conflicto para que el proceso pueda desarrollarse de manera efectiva.

Resulta de vital importancia aprender a manejar conflictos y para esto el aprendizaje de las capacidades comunicacionales, comprendiendo el rol importante que tenemos para propiciar estas prácticas desde el lugar donde estemos. La comunicación en situación de conflicto por lo menos debe tomar en cuenta y partir del contexto, reconocer la relación bidireccional emisor-receptor, resaltar la importancia del medio y del mensaje. Así que toca revisar nuestro modelo paradigma de comunicación que tenemos actualmente para adecuarnos a un enfoque de comunicación no violenta en la que sea cotidiana la escucha activa, el parafraseo, la formulación y reformulación, la comunicación honesta y la construcción de confianza (InWEnt, 2008).

Continuemos con el aprendizaje, revisando el siguiente recurso acerca de las habilidades comunicacionales y comunicación efectiva.

Habilidades comunicacionales y comunicación efectiva

Le invito a reforzar sus conocimientos, participando en las siguientes actividades.



Actividades de aprendizaje recomendadas

Apreciado estudiante, para desarrollar estas actividades utilice un cuaderno de apuntes, el ordenador, el texto básico y los recursos que considere pertinentes para trabajar, a continuación se proponen las siguientes actividades:

Lecturas recomendadas:

- Lo invito a revisar el REA denominado [“Comunicación y Conflicto”](#).

Internationale Weiterbildung und Entwicklung GmbH (Capacitación y Desarrollo Internacional) (2008) unidad 4. Comunicación y Conflicto. Capacity Building International, Germany.

Procedimiento sugerido:

1. Descargar el REA [“Comunicación y conflicto”](#).
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo II.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo que analice la importancia de la comunicación para el análisis del conflicto, como ingrediente para el surgimiento de conflictos, así como herramienta para la resolución de los mismos.

- Lo invito a revisar el REA [“Educar en y para el conflicto”](#).

Cascón, P. (2008). “Educar en y para el conflicto”. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos Universidad de Barcelona.

Procedimiento sugerido:

1. Descargar el REA [“Educar en y para el conflicto”](#).
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo II.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo analizar porque es importante cambiar nuestra perspectiva con relación al conflicto y la necesidad de un aprendizaje de educarnos en el conflicto.

- Revisar diapositivas sobre comunicación y conflicto.



Semana 4

2.2. La percepción

Percepción puede hacer referencia a un conocimiento, a una idea o a la sensación interior que resulta de una impresión material hecha por nuestros sentidos. La percepción es un proceso por el cual las personas damos significado a la realidad que nos rodea.

- Dos personas pueden vivir una misma situación, sin embargo, la manera en que cada uno lo interpreta puede ser completamente diferente.

La percepción es parte importante para entender los orígenes del conflicto.

La resolución de conflicto depende en gran parte de la actitud que la persona tiene ante el conflicto, pero, sobre todo, de lo que perciba del mismo. Es decir, existen ciertos conflictos que surgen más bien de la percepción que de la realidad. Poder reconocer que hay diferentes apreciaciones implica identificar que hay diversas formas de percibir un mismo evento. La regularización del conflicto está relacionada con la clarificación de las percepciones y la comprensión del otro, a nivel de contenido y de relación.

Toda percepción tiene dos componentes: primero, lo que nuestros sentidos captan, lo que saboreamos, vemos, oímos, olemos, sentimos; y, segundo, la interpretación que le damos a la información incorporada. Así, las percepciones de las personas en los conflictos obedecen a lo que ven, les dicen, interpretan (Uribe, 2015).

Continuemos con el aprendizaje mediante la realización de las siguientes actividades recomendadas:



Actividades de aprendizaje recomendadas

Apreciado estudiante, para desarrollar estas actividades, utilice un cuaderno de apuntes, el ordenador, el texto básico y los recursos que considere pertinentes para trabajar, a continuación se proponen las siguientes actividades:

Lecturas recomendadas

- Lo invito a revisar el REA denominado [¿Qué son los Conflictos? Percepciones y Conflicto](#).

Muñoz, F (2004). ¿Qué son los conflictos? Manual de Paz y los Conflictos. Universidad de Granada. Colección Eirene. pp. 143-170. Disponible en http://wpd.ugr.es/~eirene/wp-content/files/publicaciones/ColeccionEirene/eirene_manual/Que_son_los_Conflictos.pdf

Procedimiento sugerido:

1. Descargar el REA “¿Qué son los conflictos? Percepciones y conflicto.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo II.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo analizar la importancia de la clarificación de las percepciones al momento de resolver conflictos.

Ahora, realice la siguiente autoevaluación correspondiente a los contenidos sobre comunicación, percepciones y su importancia al momento de analizar los conflictos.



Autoevaluación 2

Realice la siguiente autoevaluación correspondiente a los contenidos sobre comunicación, percepciones y su importancia al momento de analizar los conflictos.

Encierre en un círculo el literal de la única alternativa correcta.

1. La comunicación es:
 - a. Proceso de poca relevancia al momento de resolver conflictos.
 - b. Proceso fundamental para aprender a resolver conflictos de forma no violenta.
 - c. Proceso por el cual dos partes encuentran formas para seguir incrementando la tensión en el conflicto.
2. Los canales de comunicación son:
 - a. Canal verbal.
 - b. Canal no verbal.
 - c. Canal verbal y no verbal.
3. La escucha activa es:
 - a. Es una habilidad de comunicación necesaria para la facilitación, mediación y conciliación.
 - b. Es una herramienta que no tiene relevancia al momento de realizar procesos de facilitación, mediación y conciliación.
 - c. Consiste en pretender escuchar a la otra persona para captar su atención
4. Una de las formas en las cuales se puede lograr la escucha activa es:
 - a. Demuestre que está escuchando a través de indicios o expresiones verbales o no verbales.
 - b. Demuestra que está prestando atención a lo que sucede en el exterior.
 - c. Demuestre que está sintiendo algún malestar.

1. El parafraseo se puede definir como:
 - a. Repetir lo que la persona acaba de decir.
 - b. Expresar lo que se dijo haciendo una interpretación de uno.
 - c. Expresar de forma neutral lo que la otra persona compartió.
2. La construcción de confianza consiste en:
 - a. Compartir sus sentimientos y pensamientos internos con los demás con la creencia de que no los difundirán indiscriminadamente.
 - b. Asumir que los otros abusarán de usted, y lo herirán intencionalmente si usted comete un error.
 - c. El sentido de que las cosas están mal y nada puede cambiar eso.
3. La percepción de un conflicto es importante porque:
 - a. Poder reconocer que hay diferentes apreciaciones, implica identificar que hay diversas formas de percibir un mismo evento.
 - b. No tiene relevancia al momento de entender los conflictos.
 - c. La regularización del conflicto no necesita ser clara.
4. Las percepciones son.
 - a. Un mecanismo para identificar lo que queremos con relación al conflicto.
 - b. Un mecanismo de defensa frente al conflicto.
 - c. Un mecanismo por el cual recibimos la información sobre las circunstancias que rodean a un conflicto.
5. Las percepciones pueden ser:
 - a. Subjetivas, intuitivas, emocionales, razonadas.
 - b. Intersubjetivas, racionales y cognitivas.
 - c. Intuitivas y racionales.

6. La comunicación es:
- a. Necesaria para entender el conflicto.
 - b. Irrelevante con relación al conflicto.
 - c. Proceso de.

[Ir al solucionario](#)



Unidad 3. Medios alternativos de resolución de conflictos

3.1. Definiciones de medios alternativos de resolución de conflictos

Durante esta unidad, resulta de muchísima importancia la revisión de su origen a través de una breve revisión histórica sobre el surgimiento de los mismos en el ámbito internacional y cómo se ha desarrollado en el orden jurídico del Ecuador.

Clasificaríamos en dos las formas de resolver los conflictos: 1) Métodos tradicionales, contenciosos de solución de controversias y 2) Métodos alternativos, pacíficos, a la gestión tradicional del conflicto.

Bajo esta perspectiva, los primeros podríamos indicar que existe “una litis” reconocida por las partes, y que, al no haber sido solicitado por ellos mismos, ha sido sujeta para que su resolución sea conocida por un tercero que elija la opción por ellos. (Pérez, 2015, Álvarez y Highton 1995) citado por Pérez (2015, p. 111, detalla algunas características de dichos métodos:

- Las partes están enfrentadas y son contendientes;
- Un tercero decide por las partes;
- En dichos procesos, necesariamente una parte gana y la otra pierde, la solución es de “Todo o Nada”;
- La resolución que pone fin al juicio está basada en la ley o en el precedente, no en la satisfacción de los intereses de las partes.

Por otro lado, los métodos alternativos /pacíficos de resolución de conflictos surgen ante la imperiosa necesidad de encontrar alternativas a las formas tradicionales del tratamiento del conflicto, tienen como fin que estos se solucionen de forma pacífica, permitiendo a las partes su intervención directa para dicha solución. El objetivo de los métodos alternativos de resolución de conflictos es brindar herramientas necesarias al ser humano para que resuelva sus controversias en forma auto compositiva o mediante el desarrollo de destrezas conducentes a obtener un beneficio que favorezca a las partes, basado en el diálogo como un

instrumento para la construcción de una cultura de paz. Bajo esta línea, estos poseen las siguientes características:

- Voluntariedad para la participación en el proceso.
- Las partes enfrentadas controlan el proceso y el resultado a alcanzar.
- Se traducen en la fórmula ganar-ganar, las dos partes trabajando de forma cooperativa buscan una solución que favorezca a las dos partes.

Le invito a reforzar sus conocimientos, participando en las siguientes actividades:



Actividades de aprendizaje recomendadas

Apreciado estudiante, para desarrollar estas actividades, utilice un cuaderno de apuntes, el ordenador, el texto básico y los recursos que considere pertinentes para trabajar, a continuación se proponen las siguientes actividades:

Lecturas recomendadas

- Lo invito a revisar el REA denominado [“Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un Estado de paz”](#). Pérez, S (2015). “Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un Estado de paz”. Revista Sociedad Cultura y Desarrollo Sustentable, Universidad Autónoma Indígena de México, Vol11, número 1, pp. 109-131.

Procedimiento:

1. Descargar el REA [“¿Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un Estado de paz”](#).
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo III.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo entender la importancia de los métodos alternativos como herramientas para la construcción de cultura de paz.

- Se recomienda la lectura de unidad 2 “Medios alternativos de resolución de conflictos” En: Moreira, G. (2018). Texto-guía de Medios alternativos de resolución de conflictos. Loja, Ecuador. Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.

Procedimiento:

1. Revisar el texto-guía Medios alternativos de resolución de conflictos, unidad 2 “Medios alternativos de resolución de conflictos”.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo III.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo entender el surgimiento de los métodos alternativos y su importancia de aplicación.

- Revisar diapositivas sobre el origen de los medios alternativos de resolución de conflictos.



Semana 6

3.2. Clasificación de los medios alternativos de resolución de conflictos

En el presente tema, es importante indicar que la resolución de conflictos indica los mecanismos con los cuales los seres humanos resuelven sus conflictos, los cuales pueden ser clasificados como Heterocompositivos y Autocompositivos:

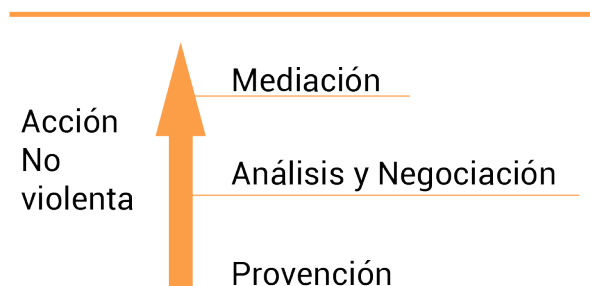
Los mecanismos Heterocompositivos suponen que la solución del conflicto se da por un tercero ajeno al conflicto. Entre los medios heterocompositivos encontramos el sistema judicial, el arbitraje y, por otro lado, los medios autocompositivos: la negociación, mediación y conciliación; estos últimos, por su parte, también se los encuentra

diferenciados como medios extrajudiciales por ser herramientas alternativas a los sistemas judiciales.

Desde el concepto de educación para la paz, se trabaja los conflictos desde tres niveles: prevención, negociación, mediación y acción no violenta, de conformidad al siguiente gráfico:

Figura 1.

Acción no violenta



Nota. Tomado de Paco Cascón (2004).

Los seres humanos, al vernos enfrentados a un conflicto, tenemos diferentes formas de resolverlos, algunas veces delegamos la solución de nuestros conflictos a terceros y, en otras, los resolvemos por nosotros mismos. Las formas alternativas están relacionadas con el término “gestión”, que supone que tienen un carácter más informal y consensual, siendo estos mecanismos más eficientes a la hora de la gestión del proceso, y, por otro lado, el término “resultado”, permiten obtener acuerdos de ganar- ganar; ya que las partes encuentran una fórmula en la cual los dos, al final del proceso, se perciben como ganadores.

Continuemos con el aprendizaje mediante la realización de las siguientes actividades recomendadas:



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Lo invito a revisar el REA denominado [“Cultura de paz y Resolución de Conflictos: la importancia de la mediación en la Construcción de un Estado de Paz”](#). Pérez, S. (2015). “Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un Estado de paz”. Revista Sociedad Cultura y Desarrollo Sustentable,

Procedimiento:

1. Descargar el REA “Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un Estado de paz”.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo III.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo entender la importancia de los métodos alternativos como herramientas para la construcción de cultura de paz.

- Se recomienda la lectura de la unidad 2 “Medios alternativos de resolución de conflictos”. En: Moreira, G. (2018). Texto-guía de Medios alternativos de resolución de conflictos. Loja, Ecuador. Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.

Procedimiento:

1. Revisar el texto-guía Medios alternativos de resolución de conflictos, unidad 2 “Medios alternativos de resolución de conflictos”.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo III.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo entender el surgimiento de los métodos alternativos y su importancia de aplicación.

- Revisar diapositivas sobre el origen de los medios alternativos de resolución de conflictos.

Le invito a reforzar sus conocimientos participando en la siguiente autoevaluación correspondiente a los medios alternativos de resolución de conflictos:



Autoevaluación 3

Realice la siguiente autoevaluación correspondiente a los medios alternativos de resolución de conflictos.

Encierre en un círculo el literal de la única alternativa correcta.

1. Los medios alternativos de resolución de conflictos son:
 - a. Mecanismos propios del sistema judicial.
 - b. Alternativos al sistema judicial.
 - c. Mecanismos.
2. Los medios alternativos suponen la fórmula:
 - a. Perder- Perder.
 - b. Ganar- Perder.
 - c. Ganar- Ganar.
3. Ferré señala que la resolución de conflictos era un:
 - a. Espacio de formación sobre temas de derechos humanos.
 - b. Espacio transdisciplinar, académico y profesional sobre gestión de conflictos.
 - c. Todas las anteriores.
4. Los medios autocompositivos son:
 - a. Negociación, conciliación, mediación y arbitraje.
 - b. Juicio.
 - c. Decisión de un tercero.
5. Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos aparecen por:
 - a. Evidencias de falencias en el sistema de justicia.
 - b. Porque es una moda en países de la región.
 - c. Porque tenemos un sistema judicial eficiente.

6. La negociación es:
- a. Procedimiento por el cual las partes resuelven directamente el conflicto.
 - b. Procedimiento por el cual las partes resuelven el conflicto por la decisión de un tercero.
 - c. Procedimiento en el cual las partes resuelven con la presencia de un tercero que no decide por las partes.
7. La mediación es un proceso:
- a. Voluntario.
 - b. Obligatorio.
 - c. Ninguna de las anteriores.
8. Algunas de las ventajas de los medios alternativos son:
- a. Celeridad, economía procesal, voluntariedad.
 - b. Obligatoriedad.
 - c. Proceso rígido y formal.
9. Los mecanismos de resolución de conflictos reconocidos en el Ecuador son:
- a. Negociación.
 - b. Mediación y arbitraje.
 - c. Facilitación.
10. Morton Deutsch clasifica a los procesos de resolución de conflictos en:
- a. Destructivos.
 - b. Constructivos y destructivos.
 - c. Constructivos.

[Ir al solucionario](#)



Actividades finales del bimestre



Semana 7 y 8

Revisión de Unidades I, II y III

Durante estas dos semanas, usted podrá analizar con mayor detenimiento los contenidos abordados durante este bimestre. Revisar la información relativa a las unidades: I: El conflicto, II: Comunicación y Percepciones y III: Medios alternativos de resolución de conflictos.

Continuemos con el aprendizaje mediante su participación en las actividades que se describen a continuación:



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Lo invito a revisar el REA denominado [“Cultura de paz y Resolución de Conflictos: la importancia de la mediación en la Construcción de un Estado de Paz”](#). Pérez, S. (2015). “Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un Estado de paz”. Revista Sociedad Cultura y Desarrollo Sustentable, Universidad Autónoma Indígena de México, Vol. 11, número 1, pp. 109-131.

Procedimiento:

1. Descargar el REA “Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un Estado de paz”.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo III.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo entender la importancia de los métodos alternativos como herramientas para la construcción de cultura de paz.

- Lo invito a revisar el REA denominado [¿Qué son los Conflictos? Percepciones y Conflicto](#). Muñoz, F. (2004). ¿Qué son los conflictos?. Manual de Paz y los Conflictos Universidad de Granada Colección Eirene. pg. 143-170.

Procedimiento sugerido:

1. Descargar el REA “¿Qué son los conflictos? Percepciones y conflicto.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo II.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo analizar la importancia de la clarificación de las percepciones al momento de resolver conflictos.



Segundo bimestre

Resultado de aprendizaje 1

- Conoce a profundidad la negociación como medio de resolución de conflictos, a partir de su importancia y utilidad práctica en todos los aspectos de la vida humana.

Contenidos, recursos y actividades recomendadas

En esta nueva semana de trabajo, inicia el segundo bimestre con la unidad IV, que incluye contenidos relacionados con la negociación, espacio de cooperación entre las partes para resolver conflictos. Después abordaremos la unidad V, referente a la mediación, explicando este importante mecanismo para el diálogo social, y, finalmente, nos ocuparemos de la unidad VI, que presenta la cultura de paz y destaca la importancia de este concepto.

Es importante desarrollar las actividades recomendadas, y las autoevaluaciones dan lugar al refuerzo de los aprendizajes.



Semana 9

Unidad 4. La negociación

4.1. Definición de la negociación

Durante la presente unidad, usted podrá conocer a profundidad la negociación como medio de resolución de conflictos, a partir de su importancia y utilidad práctica en todos los aspectos de la vida humana.

En esta unidad, revisaremos uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos: la negociación. La vida del ser humano se encuentra en continua interacción y contacto con otros seres humanos dando un espacio para innumerables negociaciones que desarrollamos. La

negociación es tan frecuente en nuestra vida, puesto que continuamente nos encontramos llegando a acuerdos, estableciendo alianzas, es decir, la negociación no siempre es un proceso formal, así mismo no podemos limitarla y equivocarnos a pensar que supone realizar actividades comerciales. La negociación es un proceso de interactuar con el objetivo de obtener un acuerdo o resultado que uno desea (Corvette, 2011).

Cuando dos personas tienen diferentes perspectivas acerca del mismo tema o problema, existe un conflicto, y es así que para solucionarlo existen distintas maneras de gestionarlo, en este caso, las partes pueden intentar arreglarlo de forma directa que conocemos como negociación. La negociación está presente en todas nuestras relaciones personales que tenemos a diario, es decir, está en nuestra actividad habitual, en las relaciones laborales, familiares, comunitarias, comerciales, etc.; por ejemplo: cuando negociamos con nuestra pareja el lugar para comer, o cuando decidimos a dónde salir a comer. Cada tipo de negociación es diferente dependiendo de la complejidad así como con quién estamos negociando.

Le invito a reforzar sus conocimientos, participando en las siguientes actividades:



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Lectura de unidad 3 “La Negociación”. En: Moreira, G. (2018). Texto-guía de Medios alternativos de resolución de conflictos. Loja, Ecuador: Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.
- Lo invito a revisar el REA denominado “[Negociación, Mediación y Conciliación, Métodos Alternativos de Resolución de Controversias](#)”. Núñez, R. (2011) En: Revista Chilena de Derecho y Ciencia, pp 220.

Procedimiento:

1. Descargar el REA “Negociación, Mediación y Conciliación, Métodos Alternativos de Resolución de Controversias”.
2. De una lectura analítica y comprensiva del artículo fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el Capítulo IV.

3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas

La revisión de este REA tiene como objetivo entender a profundidad el método de negociación como herramienta fundamental de nuestras acciones diarias.

- Se recomienda la lectura de unidad 3 “Negociación”. En: Moreira, G. (2018). Texto-guía de Medios alternativos de resolución de conflictos. Loja, Ecuador: Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.

Procedimiento:

1. Revisar el texto-guía Medios alternativos de resolución de conflictos, unidad 3, “La negociación”.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo IV.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo entender la negociación características y tipos.



Semana 10

4.2. Método de negociación de Harvard

Durante la presente unidad, usted podrá aplicar e identificar los distintos métodos de resolución de conflictos para la prevención, gestión y solución de conflictos a niveles personales, laborales y sociales.

La negociación tiene como objetivo llegar a un acuerdo entre las partes que tienen confrontación de intereses, por supuesto que, para que la negociación tenga frutos, las dos partes deben tener claro que quieren llegar a un acuerdo. Existen varios métodos de negociación, pero ahora nos centraremos en el método de negociación de Harvard (negociación integrativa o colaborativa), adicionalmente, es vital identificar las fases de la negociación porque permite definir los asuntos que son de relevancia para la negociación fijando objetivos fijos para resolver.

Este método, también conocido por su fórmula ganar/ganar (win/win), aborda la idea de cómo la negociación es un arte que nos permite ganar sin ceder, bajo el principio de que las partes en conflicto deben orientarse a ser duros con el problema y blandos con la persona. Para el desarrollo de esta metodología se intenta abordar estos cuatro criterios:

1. Separar a las personas del problema.
2. Céntrese en los intereses, no en las posiciones.
3. Invente opciones en beneficio mutuo.
4. Insista en utilizar criterios objetivos.

Continuemos con el aprendizaje mediante la realización de las siguientes actividades recomendadas:



Actividades de aprendizaje recomendadas

Lecturas recomendadas:

- Lo invito a revisar el REA [“Análisis mejor alternativa al acuerdo negociado MAAN”](#), Jiménez, R.; Parga C.; Castaño, E. (2018). “Análisis mejor alternativa al acuerdo negociado MAAN”. Repositorio de Tesis de Grado Institución Politécnica, Colombia.

Procedimiento:

1. Descargar el REA “Análisis mejor alternativa al acuerdo negociado MAAN”.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo IV.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo entender cómo se define y se descubre la mejor alternativa al acuerdo negociado MAAN.

- Lo invito a revisar el REA [“ La Negociación Cooperativa, una aproximación al Modelo Harvard de Negociación”](#), En Parra, D. (2012). “La negociación cooperativa, una aproximación al modelo Harvard de negociación. Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política .Vol.3. N.º

2, Agosto–Diciembre (2012). Recuperado de <http://www.educadi.cl/index.php/RDCP/article/view/37>

Procedimiento:

1. Descargar el REA “La negociación cooperativa, una aproximación al modelo Harvard de negociación”.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo IV.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo entender la negociación cooperativa y el método de negociación de la Escuela de Negocios de la Universidad de Harvard EEUU.

- Se recomienda la lectura de la unidad 3 “Negociación”. En: Moreira, G. (2018). Texto-guía de Medios alternativos de resolución de conflictos. Loja, Ecuador: Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.

Procedimiento:

1. Revisar el texto-guía Medios alternativos de resolución de conflictos, unidad 3 “La negociación”
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo IV.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión del texto guía tiene como objetivo entender la negociación características y tipos.

Ahora, realice la siguiente autoevaluación correspondiente a la negociación.



Autoevaluación 4

Realice la siguiente autoevaluación correspondiente a la negociación.

Encierre en un círculo el literal de la única alternativa correcta.

1. La negociación se la puede definir como:
 - a. Gestionar el conflicto de manera directa entre las partes.
 - b. Resolución del conflicto con la intervención de un tercero.
 - c. Ninguna de las anteriores.
2. El método de negociación de Harvard consiste:
 - a. Negociación en base a posiciones e intereses.
 - b. Negociación en base a intereses.
 - c. Negociación en base a posiciones.
3. Las siglas MAAN significan:
 - a. Mejor Alcance al Acuerdo Negociado.
 - b. Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado.
 - c. Ninguna de las anteriores.
4. Los intereses se los puede definir como:
 - a. Constituyen el aspecto manifiesto del conflicto.
 - b. Constituyen el fondo del conflicto.
 - c. Ninguna de las anteriores.
5. El proceso de comunicación en negociación es importante porque:
 - a. Permite que las partes puedan comprenderse asertivamente.
 - b. Permite que las partes sigan en confrontación.
 - c. No es importante dentro de la negociación.

6. Una de las ventajas de la negociación es:
 - a. Se utiliza solo en conflictos comerciales.
 - b. Tienen gran aceptación en los conflictos de manera general.
 - c. No da lugar a respuestas flexibles.
7. Uno de los obstáculos que ocurren en el proceso negociador:
 - a. La pasividad.
 - b. Las emociones.
 - c. Ninguna de las anteriores.
8. Las alternativas en negociación son:
 - a. Recursos que dispone cada parte si no se llega a un acuerdo.
 - b. Opciones que tienen las partes para resolver el conflicto.
 - c. Posiciones sobre cómo resolver el conflicto.
9. Una de las estrategias para generar y formular opciones es:
 - a. Ser condescendiente con la otra parte.
 - b. Actuar de manera enérgica y adversarial.
 - c. Crear valor.
10. El compromiso en negociación se entiende que ocurre cuando:
 - a. Se firma un acuerdo que ha sido forzada para las partes.
 - b. Se firma un acuerdo que no ha convencido a una de las partes.
 - c. Se firma un acuerdo con el que se comprometen todas las partes involucradas.

[Ir al solucionario](#)



Unidad 5. La mediación

5.1. Definición y antecedentes

En la unidad 5, se abordarán los conceptos fundamentales que permiten la conceptualización de la mediación. La mediación es un procedimiento alternativo de solución de conflictos que recoge dos principios básicos: uno la posibilidad de utilizar el diálogo como instrumento para solucionar conflictos y, dos, rescatar la capacidad que todos los seres humanos tenemos de resolver nuestros conflictos por nosotros mismos.

Primero revisaremos algunas definiciones que existen sobre la mediación. Según cada uno de los autores y los enfoques, los cuales se abordarán a profundidad durante esta unidad, sin embargo, todas llegan al mismo objetivo: ser una alternativa o procedimiento de solución de conflicto. Ahora le invito a observar el siguiente recurso donde revisaremos a algunos autores.

Mediación

En el Ecuador, a partir de la promulgación de la Ley de Arbitraje y Mediación (1997), la legislación en el país también ha ido transformando los procedimientos en los cuales se podría incluir el uso de la mediación, permitiendo que la mediación sea un mecanismo idóneo en ciertos procesos y una herramienta para el sistema de justicia idóneo y como tal para la sociedad.

Continuemos con el aprendizaje mediante su participación en las actividades que se describen a continuación.



Actividades de aprendizaje recomendadas

Lecturas recomendadas:

- Lo invito a revisar el REA denominado “**Cultura de paz y Resolución de Conflictos: la importancia de la mediación en la Construcción de un Estado de Paz**”. Pérez, S. (2015). “Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un Estado de paz”. Revista Sociedad Cultura y Desarrollo Sustentable, Universidad Autónoma Indígena de México, Vol 11, número 1, pp. 109-131. Disponible <https://www.redalyc.org/pdf/461/46139401006.pdf>

Procedimiento:

1. Descargar el REA “¿Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un Estado de paz”.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo III.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo entender la importancia de la mediación y su relación con los métodos alternativos como herramientas para la construcción de cultura de paz.

- Se recomienda la lectura de la unidad 4 “La mediación”. En: Moreira, G. (2018). Texto-guía de Medios alternativos de resolución de conflictos. Loja, Ecuador: Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.

Procedimiento:

1. Revisar el texto-guía Medios alternativos de resolución de conflictos, unidad 3 “La mediación”.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo V.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión del texto guía tiene como objetivo entender la mediación, características.



Semana 12

5.2. El mediador

Ya hemos revisado las definiciones de la mediación destacando el rol que cumple el mediador en el proceso de mediación. El mediador es la tercera persona externa al conflicto, que se constituye en un canalizador del diálogo entre las partes propiciando un espacio en el cual las partes puedan expresar sus puntos de vista con relación al conflicto que los lleva a mediación.

Moore (1995), Stulberg (1981) y Ovejero (2004) citados por Ortuño I., Pastor, E. (2018). El mediador es un tercero imparcial y neutral que ha de facilitar el diálogo entre las partes, ha de ayudarles a entender el conflicto, a visualizarlo hacia el futuro, a identificar sus necesidades y las del otro y también a proponer alternativas de resolución que beneficien a los implicados. Incorporan Rondón y Munuera (2009) que “los últimos avances jurídicos y sociales están otorgando en la actualidad a la figura del mediador

un alto grado de legitimación y reconocimiento social, sobre todo, en el ámbito de las relaciones familiares e interculturales donde subyacen conflictos que necesitan de otras alternativas de resolución”.

Continuemos con el aprendizaje mediante la realización de las siguientes actividades recomendadas:



Actividades de aprendizaje recomendadas

Lecturas recomendadas

- Se recomienda la lectura de la unidad 4 “La mediación”. En: Moreira, G. (2018). Texto-guía de Medios alternativos de resolución de conflictos. Loja, Ecuador: Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.

Procedimiento:

1. Revisar el texto-guía Medios alternativos de resolución de conflictos, unidad 3 “La mediación”.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo V.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión del texto guía tiene como objetivo entender la mediación, características.

- Se recomienda la lectura del REA “[La comunicación en mediación social y su oportunidad para el desarrollo comunitario. Comunitania](#)”. Iglesias Ortuño, E., Pastor Seller, E., & Rondón García, L. M. (2019). La comunicación en mediación social y su oportunidad para el desarrollo comunitario. Comunitania. Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales, (16), 159–184. <https://doi.org/10.5944/comunitania.16.8>.

Procedimiento:

1. Descargar el REA “La comunicación en mediación social y su oportunidad para el desarrollo comunitario”. Comunitania.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo V.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo entender la importancia de la mediación social.



5.3. Proceso de mediación

Durante la presente semana y unidad, usted estará en la capacidad de aplicar e identificar los distintos métodos de resolución de conflictos para la prevención, gestión y solución de conflictos a niveles personales, laborales y sociales como resultado de aprendizaje.

Como ustedes conocen, muchos procesos en la vida tienen como referencia seguir pasos, para conseguir el objetivo principal, es así que en la mediación cumplimos algunas fases, las cuales las describiremos a continuación:

1. Preparación de mediación
2. Presentación y poner reglas del juego en la mesa
3. Recogida de información
4. Aclaremos el problema
5. Proponer soluciones
6. Acuerdo

Continuemos con el aprendizaje mediante la realización de las siguientes actividades recomendadas:



Actividades de aprendizaje recomendadas

Lecturas recomendadas

- Se recomienda la lectura de la unidad 4 “La mediación”. En: Moreira, G. (2018). Texto-guía de Medios alternativos de resolución de conflictos. Loja, Ecuador: Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.

Procedimiento:

1. Revisar el texto-guía Medios alternativos de resolución de conflictos, unidad 3 “La mediación”.

2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo V.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión del texto guía tiene como objetivo entender la mediación, características.

- Lo invito a revisar el REA denominado [“Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un Estado de paz”](#). Pérez, S. (2015). “Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un Estado de paz”. Revista Sociedad Cultura y Desarrollo Sustentable, Universidad Autónoma Indígena de México, Vol 11, número 1, pp. 109-131.

Procedimiento:

1. Descargar el REA [“¿Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un Estado de paz”](#).
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo III.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo entender la importancia de la mediación y su relación con los métodos alternativos como herramientas para la construcción de cultura de paz.

Le invito a reforzar sus conocimientos, participando en la siguiente autoevaluación correspondiente a la mediación.



Autoevaluación 5

Realice la siguiente autoevaluación correspondiente a la mediación

Encierre en un círculo el literal de la única alternativa correcta:

1. La mediación es un procedimiento alternativo de resolución de conflictos en el cual las partes:
 - a. Deciden la solución de un conflicto.
 - b. La decisión es tomada por un tercero.
 - c. Ninguna de las anteriores.
2. En el Ecuador se reconoce los siguientes medios alternativos:
 - a. Negociación.
 - b. Arbitraje y mediación.
 - c. Juicio.
3. Una de las características de la mediación es:
 - a. Obligatoria.
 - b. Coercitiva.
 - c. Confidencialidad.
4. El mediador puede ser un profesional del área:
 - a. Abogado.
 - b. Psicólogo.
 - c. Las dos anteriores.
5. Fomentar el lenguaje de “nosotros” significa:
 - a. Incentivar para que las partes se ataquen.
 - b. Incentivar para que las partes identifiquen puntos de encuentro.
 - c. Ninguna de las anteriores.

6. El mediador es:
 - a. Árbitro que decide por las partes.
 - b. Terapeuta que ayuda a las partes.
 - c. Tercero que ayuda a las partes a llegar a una solución.
7. El mediador focaliza su actuación en dos grandes áreas:
 - a. Conducción del proceso de mediación y facilitación del diálogo.
 - b. Conducción y toma de decisión por las partes.
 - c. Asesoramiento y terapia de parejas..
8. Los acuerdos que se llegan en mediación son:
 - a. Acuerdos verbales para el cumplimiento moral de las partes.
 - b. Acuerdos judiciales con valor de sentencia.
 - c. Acuerdos que no tienen valor jurídico.
9. Uno de los elementos de la mediación se caracteriza por:
 - a. La neutralidad.
 - b. La parcialidad.
 - c. Decisión tomada por un tercero.
10. El mediador deberá ser:
 - a. Intolerante.
 - b. Tolerante.
 - c. Rígido en sus posiciones.

[Ir al solucionario](#)



Unidad 6. La cultura para la paz

6.1. El desarrollo del concepto de paz

Durante la presente semana y unidad, usted estará en la capacidad de entender el concepto de cultura de paz y su importancia en la resolución de conflictos.

Durante esta unidad se revisará al desarrollo histórico sobre la investigación para la paz describiendo históricamente cómo la paz dejó de ser un objeto irreal para convertirse un campo científico el cual fue y sigue siendo nutrido por diferentes aportes de investigadores de diversas ramas, así como trata de diferenciar las principales manifestaciones sobre la evolución de la paz, así como de su estudio. Se da una visión general sobre la intrínseca relación entre paz y guerra y su impresión investigación para la paz (peace research), así como se reflexiona sobre el término “cultura de paz” y la necesidad de fortalecer los estos espacios de investigación y aplicación del término en el mundo y en el Ecuador.

“La cultura de paz es el conjunto de elementos simbólicos, estéticos y significativos que forman la urdimbre de nuestra vida y le confieren unidad de sentido y propósito, de la cuna a la tumba.... Se trata también del modo en que las comunidades se expresan y vinculan entre sí, como grupos que comparten preocupaciones y experiencias, que sirven a su vez para proyectar recuerdos, hallazgos e incluso traumas y temores, más allá de los límites de nuestra existencia mortal, a las generaciones venideras. La cultura es, sobre todo, comportamiento cotidiano, que refleja la “forma de ser” de cada cual, el resultado de sus percepciones y reflexiones, la elección íntima entre las distintas opciones que la mente elabora, la respuesta personal a las cuestiones esenciales, el fruto en cada uno del conocimiento adquirido, la huella de los impactos del contexto en que se vive (Zaragoza, 1994).

La cultura de paz, por tanto, “es una cultura que promueve la pacificación, una cultura que incluya estilos de vida, patrones de creencias, valores y comportamientos que favorezcan la construcción de la paz y acompañe

los cambios institucionales que promuevan el bienestar, la igualdad, la administración equitativa de los recursos, la seguridad para los individuos, las familias, la identidad de los grupos o de las naciones, y sin necesidad de recurrir a la violencia” (Boulding, 1992).

Continuemos con el aprendizaje mediante la realización de las siguientes actividades recomendadas:



Actividades de aprendizaje recomendadas

Lecturas recomendadas

- Se recomienda la lectura de la unidad 6 “La cultura de Paz: desafíos desde la investigación para la paz en el Ecuador”. En: Moreira, G. (2018). Texto-guía de Medios alternativos de resolución de conflictos. Loja, Ecuador: Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.

Procedimiento:

1. Revisar el texto-guía Medios alternativos de resolución de conflictos, unidad 6 “Cultura de paz”.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo VI.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión del texto-guía tiene como objetivo el concepto de la cultura y educación para la paz.



Semana 15

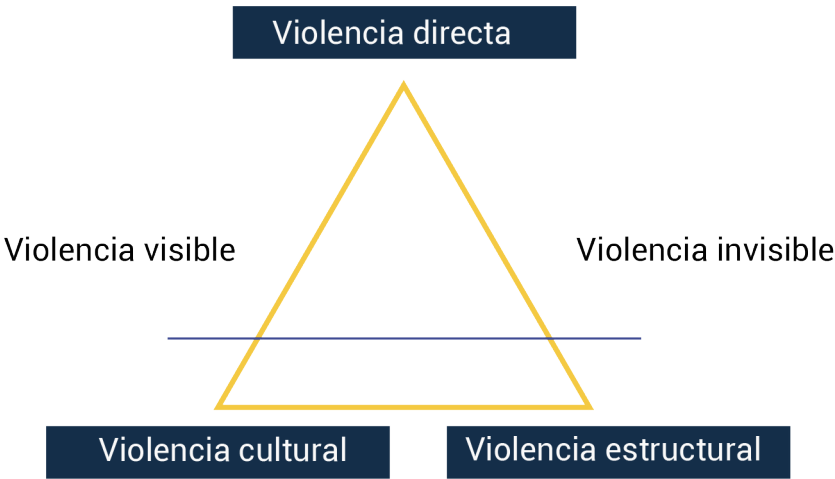
6.2. El triángulo de la violencia y la cultura de paz

Durante la presente semana y unidad, usted estará en la capacidad para entender el rol del psicólogo y la solución pacífica de conflictos para construir cultura de paz como resultado de aprendizaje.

Cuando se define a la paz, identificamos el aporte fundamental de Johan Galtung con sus paces y para completar su teoría revisaremos la relación con la violencia. Para este autor, necesitamos tener una concepción y perspectiva más amplia de la violencia porque son estas dimensiones los que nos permiten un mayor entendimiento de los términos.

Figura 2.

Triángulo de la violencia



Nota. Tomado de Galtung (1998).

Le invito a reforzar sus conocimientos, participando en las siguientes actividades:



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Se recomienda la lectura de la unidad 6 “La cultura de paz: desafíos desde la investigación para la paz en el Ecuador”. En: Moreira, G. (2018). Texto-guía de Medios alternativos de resolución de conflictos. Loja, Ecuador: Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.

Procedimiento:

- Revisar el texto-guía Medios alternativos de resolución de conflictos, unidad 6 “Cultura de paz”.

2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo VI.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión del texto guía tiene como objetivo el concepto de la cultura y educación para la paz.

- Se recomienda la lectura del REA: [Cultura de paz y gestión de conflictos](#) Fisas, V. (1998). Una cultura de paz: Libro Cultura de paz y gestión de conflictos, Icaria, UNESCO, Barcelona.

Procedimiento

1. Descargar el REA “Cultura de paz y gestión de conflictos”.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo VI.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo el concepto de la cultura y educación para la paz.

- Se recomienda la lectura del REA “[Educar la paz, desaprender la guerra como institución social](#)” Grasa, R. (1994) en [Desaprender la guerra: Una visión crítica de la educación para la paz](#). Educar la paz: desaprender la guerra como institución social. Recuperado <https://bit.ly/2FJ7gP6>

Procedimiento

1. Descargar el REA “Educar la paz: desaprender la guerra como institución social”.
2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo VI.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo pensar en la paz como un elemento fundamental para contrarrestar la idea de la guerra y violencia como únicos mecanismos de construcción de paz.



Semana 16

Revisión unidades IV, V y VI

En la presente unidad capacidad para conocer a profundidad la mediación como medio de resolución de conflictos, a partir de su importancia y utilidad práctica en todos los aspectos de la vida humana.

Revisar la información relativa a la Unidad IV: La negociación, Unidad V: La mediación y Unidad VI Unidad V: La cultura de paz.



Actividades de aprendizaje recomendadas

- Se recomienda la lectura de la unidad 6 “La cultura de paz: desafíos desde la investigación para la paz en el Ecuador”. En: Moreira, G. (2018). Texto-guía de Medios alternativos de resolución de conflictos. Loja, Ecuador: Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.

Procedimiento:

- Revisar el texto-guía Medios alternativos de resolución de conflictos, unidad 6 “Cultura de paz”.
- Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo VI.
- Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión del texto guía tiene como objetivo el concepto de la cultura y educación para la paz.

- Se recomienda la lectura del REA “[Educar la paz desaprender la guerra como institución social](#)” Grasa, R. (1994) en [Desaprender la guerra: Una visión crítica de la educación para la paz](#). Educar la paz: desaprender la guerra como institución social.

Procedimiento

- Descargar el REA “Educar la paz: desaprender la guerra como institución social”.

2. Dé una lectura analítica y comprensiva del artículo a fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de esta semana, los cuales comprenden el capítulo VI.
3. Identificar las principales ideas e interiorizar las mismas.

La revisión de este REA tiene como objetivo pensar en la paz como un elemento fundamental para contrarrestar la idea de la guerra y violencia como únicos mecanismos de construcción de paz.

Ahora, desarrolle la siguiente autoevaluación con relación a la cultura de paz.



Autoevaluación 6

- Desarrolle la siguiente autoevaluación con relación a la cultura de paz.
 - Encierre en un círculo el literal de la única respuesta correcta.
1. Los hombres de las cavernas tenían como primera opción el uso de:
 - a. La violencia.
 - b. La fuerza.
 - c. Necesidad de coexistir.
 2. Con la relación que hacía Galtung sobre la violencia y la privación de las necesidades dentro de la violencia directa, un ejemplo de esto puede ser:
 - a. Homicidios, genocidios, asesinatos.
 - b. Manifestaciones de miseria, mutilación, sanciones.
 - c. Represiones, detenciones.
 3. La cultura es un hecho que:
 - a. Se adquiere.
 - b. Tiene similitud con la costumbre.
 - c. Se origina en la herencia biológica.
 4. En el país el 60,6% de las mujeres en Ecuador ha vivido algún tipo de violencia. Esto se da en zona con mayor frecuencia:
 - a. En la zona urbana.
 - b. En la rural.
 - c. No existe diferencia notoria.
 5. Cuáles son los tipos de violencia que existen en nuestro país:
 - a. Directa/cultural/estructural.
 - b. Indirecta/ simbólica/ estructural.
 - c. Ninguna de las anteriores.

6. Da lugar a la violencia simbólica:
- El poder.
 - La gloria.
 - La propia fuerza.
7. Esta cultura de paz está vinculada intrínsecamente a:
- La prevención de los conflictos y su solución por medios no violentos.
 - La relación de las personas y su convivencia.
 - Respetar los derechos de todos.
8. En qué consiste el régimen del Buen Vivir:
- Aquel que supone el deber de cumplimiento de los derechos humanos garantizados para los ciudadanos ecuatorianos y extranjeros.
 - La construcción de una nueva sociedad basada en el Buen Vivir – Sumak Kawsay.
 - Ninguna de las anteriores.
9. Las guerras en los siglos XIX y XX han traído como consecuencia:
- Documentos jurídicos, tratados, convenios y leyes para evitar la guerra.
 - Que se establezcan sanciones.
 - Ninguna de las anteriores.
10. El derecho humano a la paz es un derecho reconocido que supone:
- La protección de los animales y el medio ambiente.
 - Los ministerios de guerra y de defensa han de convertirse en ministerios de paz.
 - Ninguna de las anteriores.

[Ir al solucionario](#)



4. Solucionario

Autoevaluación 1		
Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	B	Históricamente la palabra conflicto ha estado asociada con definiciones negativas del mismo.
2	B	Es el resultado de un error en el desarrollo de las relaciones, de la evolución como persona.
3	A	El conflicto es una marcada divergencia de intereses, realidad socialmente creada.
4	B	Simbólica, ideológica y conductual.
5	A	Tiene tendencia a escalar con el tiempo.
6	C	Escala de persona a persona.
7	A	Escala entre grupos sociales.
8	B	Las necesidades no negociables /intereses negociables.
9	A	Construcciones sociales cuyas fuentes son múltiples.
10	C	Conflictos familiares y vecinales.

[Ir a la autoevaluación](#)

Autoevaluación 2

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	b	Proceso fundamental para aprender a resolver conflictos de forma no violenta.
2	C	Canal verbal y no verbal.
3	A	Es una habilidad de comunicación necesaria para la facilitación, mediación y conciliación.
4	A	Demuestre que está escuchando a través de indicios o expresiones verbales o no verbales.
5	C	Expresar de forma neutral lo que la otra persona compartió.
6	A	Compartir sus sentimientos y pensamientos internos con los demás con la creencia de que no los difundirán indiscriminadamente.
7	A	Poder reconocer que hay diferentes apreciaciones, implica identificar que hay diversas formas de percibir un mismo evento.
8	C	Son un mecanismo por el cual recibimos la información sobre las circunstancias que rodean a un conflicto.
9	A	Subjetivas, intuitivas, emocionales, razonadas.
10	A	Necesaria para entender el conflicto.

[Ir a la autoevaluación](#)

Autoevaluación 3		
Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	A	Alternativos al sistema judicial.
2	C	Ganar- Ganar.
3	B	Espacio transdisciplinar, académico y profesional sobre gestión de conflictos.
4	A	Negociación, conciliación, mediación y arbitraje.
5	A	Evidencias de falencias en el sistema de justicia.
6	A	Procedimiento por el cual las partes resuelven directamente el conflicto.
7	A	Voluntario.
8	A	Celeridad, economía procesal, voluntariedad.
9	B	Mediación y arbitraje
10	B	Constructivos y destructivos

[Ir a la autoevaluación](#)

Autoevaluación 4

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	A	Gestionar el conflicto de manera directa entre las partes.
2	B	Negociación en base a intereses.
3	B	Mejor alternativa al acuerdo negociado.
4	B	Constituyen el fondo del conflicto.
5	A	Permite que las partes puedan comprenderse asertivamente.
6	B	Tienen gran aceptación en los conflictos de manera general.
7	B	Las emociones.
8	A	Recursos que dispone cada parte si no se llega a un acuerdo.
9	C	Crear valor.
10	C	Se firma un acuerdo con el que se comprometen todas las partes involucradas.

[Ir a la autoevaluación](#)

Autoevaluación 5

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	A	Deciden la solución de un conflicto.
2	B	Arbitraje y mediación.
3	C	Confidencialidad.
4	C	Abogado y psicólogo.
5	A	Incentivar para que las partes identifiquen puntos de encuentro.
6	C	Tercero que ayuda a las partes a llegar a una solución.
7	A	Conducción del proceso de mediación y facilitación del diálogo.
8	B	Acuerdos judiciales con valor de sentencia.
9	A	La neutralidad.
10	B	Tolerante.

[Ir a la autoevaluación](#)

Autoevaluación 6

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	C	Necesidad de coexistir.
2	B	Negociación en base a intereses.
3	A	Se adquiere.
4	C	No existe diferencia notoria entre zona rural y zona urbana.
5	A	Directa/cultural/estructural.
6	A	El poder.
7	A	La prevención de los conflictos y su solución por medios no violentos.
8	B	La construcción de una nueva sociedad basada en el Buen Vivir – Sumak Kawsay.
9	A	Documentos jurídicos, tratados, convenios y leyes para evitar la guerra.
10	B	Los ministerios de guerra y de defensa han de convertirse en ministerios de paz.

[Ir a la autoevaluación](#)



5. Referencias bibliográficas

Alcaraz, J. C. & Lorenzo, J. (2016). El mediador en conflicto. México: Tébar Flores.

Arboleda, Z; Herrera, M & Prada, M (2017). ¿Qué es educar y formar para la paz y cómo hacerlo?

Educación y Pedagogía para la Paz – Material para la práctica.

Ayala, G. (2013). Análisis del conflicto y la mediación como método de resolución: Redorta y Moore* en Revista Academia & Derecho 4 (7) (79-106) julio- diciembre 2013.

Boulding, G., Elise. “The concept of peace culture”, en Peace and Conflict Issues after the Cold War, UNESCO, 1992, p. 107.

Galtung, J., (1997). “La educación para la paz solo tiene sentido si desemboca en la acción”. El Correo de la UNESCO, febrero.

Mayor, F. (1994), La nueva página, UNESCO/Círculo de Lectores.

Moreira, G. (2018). Texto-Guía Métodos alternativos de resolución de conflictos. Loja- Ecuador. Editorial: Universidad Técnica Particular de Loja.

Silva-Hernández, Francisca. (2020). Hacia una comprensión del conflicto en justicia alternativa. Revista de Investigaciones, Universidad del Quindío, 32(1), 61-65. <https://doi.org/10.33975/riuq.vol32n1.435>.