

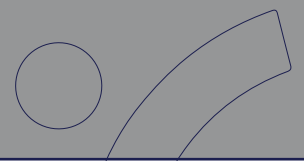
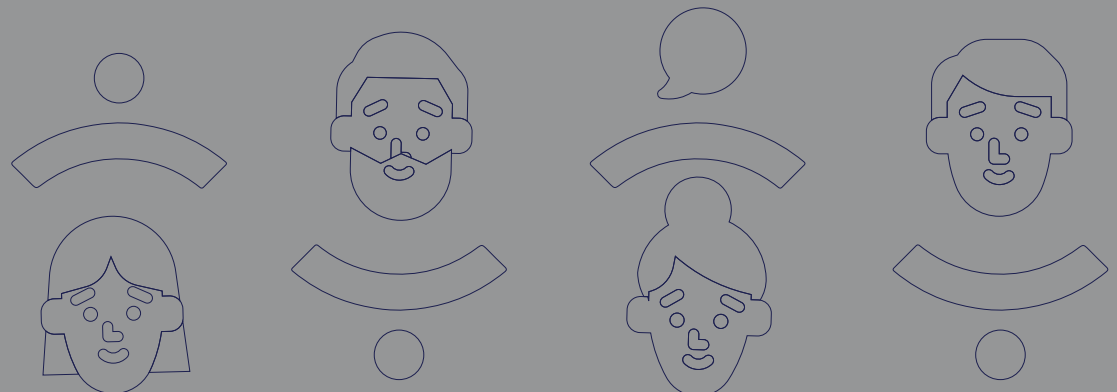
## CARTILLA METODOLÓGICA

Herramienta para personas integrantes  
de Concejos Municipales Plurales

# Resolución de conflictos

Mayo 2021

Proyecto: "Fortalecimiento de Concejos  
Municipales Plurales en El Salvador"



# **CARTILLA METODOLOGICA HERRAMIENTA PARA PERSONAS INTEGRANTES DE CONCEJOS MUNICIPALES PLURALES RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

## **Edición**

- Fundación Nacional para el Desarrollo, FUNDE.
- Iniciativa Social para la Democracia, ISD.
- Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, UCA.

## **Selección y preparación de contenido**

- Vilma Chanta, FUNDE
- Enrique Merlos, FUNDE
- Yanira Vanegas, FUNDE

## **Coordinación:**

- **Guillermo Amaya Paniagua.**  
Coordinador del Proyecto “Fortalecimiento de Concejos Municipales Plurales”.
- **Camila Miraudó.**  
Técnica de Cooperación Internacional del Fons Valencià per la Solidaritat.
- **Esteve Ordinaña Bataller.**  
Gerente del Fons Valencià per la Solidaritat.

## **Con el apoyo de:**

- Fons Valencià per la Solidaritat.
- Generalitat Valenciana, Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática.

“Esta publicación ha sido realizada con el apoyo financiero de la Generalitat Valenciana. El contenido de dicha publicación es responsabilidad exclusiva de las entidades miembros del Grupo Gestor por Concejos Plurales (Fundación Nacional para el Desarrollo, Iniciativa Social para la Democracia y Universidad Centroamericana José Simeón Cañas) y del Fons Valencià per la Solidaritat y no refleja necesariamente la opinión de la Generalitat Valenciana”

**Primera edición, San Salvador, El Salvador – Mayo 2021**

# Contenido

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>1. La cartilla metodológica</b> .....	<b>5</b>
1.1. ¿Qué es la Cartilla metodológica? .....	5
1.2. Contenido de la cartilla metodológica. ....	5
<b>2. Diseño curricular de la herramienta de resolución de conflictos</b> .....	<b>6</b>
2.1. ¿De qué trata la herramienta de resolución de conflictos? .....	6
2.3. Objetivos de aprendizaje.....	7
2.4. Unidades de aprendizaje a desarrollar. ....	7
2.5. ¿En cuántas sesiones se desarrollará los contenidos? .....	7
2.6. ¿Qué competencias deben adquirir las personas? .....	8
2.7. Metodología .....	8
2.8. ¿Quiénes tienen a cargo el desarrollo de los contenidos de la herramienta de participación ciudadana? .....	10
<b>3. Guía Metodológicas</b> .....	<b>11</b>
3.1. Guía metodológica - parte I.....	11
3.2. Guía metodológica – parte II.....	15
<b>4. Material complementario</b> .....	<b>18</b>
4.1. Dinámicas para la resolución de conflictos .....	18
4.2. Videos de apoyo para capacitaciones en la resolución de conflictos .....	23
4.3. Herramientas para la resolución de conflictos .....	24
<b>5. Tips para la persona formadora</b> .....	<b>30</b>
<b>6. Instrumento de evaluación</b> .....	<b>32</b>

## PRESENTACIÓN

Estimado facilitador o facilitadora:

Deseamos felicitarte por la decisión por apoyar la realización del taller sobre la “Herramienta para personas integrantes de Concejos Municipales en Resolución de Conflictos”, el cual ha sido preparado por el Grupo Gestor de Concejos Municipales Plurales integrado por la Fundación Nacional para el Desarrollo FUNDE, la Iniciativa Social para la Democracia ISD y la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas UCA, con el apoyo financiero de la Generalitat Valenciana y el Fons Valencià per la Solidaritat.

Esta herramienta de resolución de conflictos está diseñada especialmente para que, junto con otras personas que integran los Concejos Municipales Plurales, puedan contribuir en sus respectivas municipalidades al manejo alternativo y resolución de conflictos al interior del ejercicio del Concejo Municipal Plural, facilitando el dialogo y la generación de acuerdos de forma participativa e inclusiva de todas las personas y expresiones políticas que integren sus concejos municipales.

La presente Cartilla Metodológica es una guía para la facilitación de las jornadas de capacitación a realizar utilizando la herramienta en resolución de conflictos, que busca sensibilizar a integrantes de Concejos Municipales Plurales en la importancia de establecer procesos de resolución de conflictos como parte de un adecuado ejercicio de las facultades y cumplimiento de las obligaciones que tienen los Gobiernos Locales.

Nos sentimos felices por la decisión que has tomado de ser parte este esfuerzo para facilitar y contribuir al conocimiento y puesta en práctica de esta herramienta, con la seguridad que, al que contribuyes a contribuir en la búsqueda de formas y alternativas para resolución de conflictos que mejoren la gestión pública, convirtiendo y ayudando a otras personas a ser agentes de cambio en la construcción de una cultura democrática en El Salvador.

¡Éxitos en tus labores de formación!

## 1. La cartilla metodológica

### 1.1. ¿Qué es la Cartilla metodológica?

Es un documento de apoyo para la persona facilitadora, que le sirve de guía y recurso organizativo para desarrollar los contenidos de la herramienta en resolución de conflictos.

Contiene un conjunto de orientaciones generales y herramientas metodológicas, para el desarrollo de los contenidos y facilitar la labor formativa.

El uso de la cartilla metodológica contribuirá a asegurar la uniformidad en los procesos formativos, y el uso adecuado de instrumentos de planificación, ejecución y evaluación.

### 1.2. Contenido de la cartilla metodológica.

El contenido de la cartilla lo compone un conjunto de herramientas que se deben utilizar en el momento del proceso formativo, según se describe a continuación:

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA	MOMENTO EN QUE SE VA A UTILIZAR
HERRAMIENTA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA CONCEJOS MUNICIPALES PLURALES	Recurso didáctico de la persona participante que desarrolla contenidos conceptuales, teóricas, metodológicas y didácticas para el desarrollo de los contenidos de las unidades de aprendizaje de la herramienta de resolución de conflictos.	Se entrega al inicio del proceso formativo a las personas participantes y se utilizará durante el desarrollo de este.  La persona formadora debe leerlas previamente y revisar con anterioridad su contenido.
EL DISEÑO CURRICULAR PARA EL DESARROLLO DE CONTENIDOS	Describe los objetivos, competencias, contenidos y metodología para el desarrollo de los contenidos de la herramienta de resolución de conflictos.	Es el primer contenido a leer por parte de la persona facilitadora para tener la referencia conceptual, curricular y metodológica del curso.
CARTILLAS DIDÁCTICAS	Son las guías metodológicas que orientan el paso a paso para el desarrollo de cada una de las unidades de aprendizaje.  Incluye las herramientas didácticas y pedagógicas para que las personas	Debe leerse y comprenderse con anticipación del inicio del desarrollo del proceso formativo.

	participantes se involucren y participen activamente en el proceso construcción del conocimiento y desarrollo de competencias.	Orienta el material pedagógico que debe prepararse con anticipación.  Debe revisarse recurrentemente durante el desarrollo del curso.
MATERIAL COMPLEMENTARIO	Videos que pueden utilizar como apoyo para la realización del taller o para ampliar los conocimientos con relación a las temáticas, así como dinámicas que se podrán realizar durante la realización del taller.	La persona formadora debe revisar con anticipación al inicio de las diferentes sesiones formativas del curso, e incorporarles de acuerdo con el tiempo y capacidades de facilitación.
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Instrumentos orientados a recoger las percepciones y valoraciones de las personas participantes sobre el desarrollo de los contenidos y el desempeño de la persona formadora.	Se utilizan al final del desarrollo del curso.

## 2. Diseño curricular de la herramienta de resolución de conflictos

### 2.1. ¿De qué trata la herramienta de resolución de conflictos?

La herramienta sobre resolución de conflictos pretende brindar elementos conceptuales, recomendaciones y enfoques sobre la resolución de conflictos, en la comprensión que para avanzar en democracia es necesario mantener dialogo respetuoso y propositivo, así como establecer normas para resolución de conflictos al interior de los Concejos Municipales Plurales.

Esta herramienta busca que las personas miembros de los Concejos Municipales Plurales conozcan y puedan aplicar enfoques de resolución de conflictos, contribuyendo a ejercer sus facultas y cumplir sus obligaciones de forma eficiente.

### 2.2. ¿A quiénes va dirigido?

La herramienta de resolución de conflictos está dirigida a integrantes activos de los Concejos Municipales Plurales de El Salvador para promover la resolución de conflictos de forma no violenta y para la consecución de acuerdos que permitan a los concejos municipales cumplir con el ejercicio de su rol como Gobierno Local fortaleciendo la cultura democrática.

### 2.3. Objetivos de aprendizaje

- Comprender los conceptos generales del manejo y resolución de conflictos.
- Aprender a ver los conflictos de forma positiva y una oportunidad de crecimiento.
- Proporcionar consejos y herramientas prácticas para el manejo y resolución de conflictos.

### 2.4. Unidades de aprendizaje a desarrollar.

UNIDAD	CONTENIDOS ESPECÍFICOS
<b>Unidad 1. Marco general del conflicto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conceptos asociados a la resolución de conflicto</li><li>- El conflicto como una experiencia negativa</li><li>- El conflicto como oportunidad de mejora</li><li>- Comprendiendo el conflicto</li></ul>
<b>Unidad 2. Resolución de conflictos en los gobiernos locales.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ¿Por qué es importante la Resolución de Conflictos para los Concejos Municipales Plurales?</li><li>- Características que debe tener un buen gobierno local para la resolución de conflictos.</li></ul>
<b>Unidad 3. La gestión del conflicto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- La creación del entorno favorable</li><li>- Prevenir Conflictos</li><li>- Resolución de Conflictos</li></ul>
<b>Unidad 4. Intervención para la resolución del conflicto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ruta de intervención para la resolución de un conflicto</li><li>- Guía para resolver un conflicto</li><li>- Enfoques sobre la resolución de conflictos</li></ul>

### 2.5. ¿En cuántas sesiones se desarrollará los contenidos?

El curso se desarrollará en una (1) jornada de trabajo de cuatro horas, puede ser una opción desarrollarlo en 2 sesiones de 2 horas cada una.

JORNADA	UNIDAD	TIEMPO
Parte 1	Unidad 1. Marco general del conflicto	2 HORAS
	Unidad 2. Resolución de conflictos en los gobiernos locales.	
Parte 2	Unidad 3. La gestión del conflicto	2 HORAS
	Unidad 4. Intervención para la resolución del conflicto.	



## 2.6. ¿Qué competencias deben adquirir las personas?

Al finalizar el desarrollo de los contenidos las personas participantes:

<b>Tendrán nuevos conocimientos sobre:</b>	<b>Sabrán hacer:</b>	<b>Fortalecerán valores y/o actitudes</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conceptos básicos sobre que es un conflicto.</li><li>• Importancia de la Resolución de Conflictos para los Concejos Municipales Plurales.</li><li>• Características que debe tener un buen gobierno local para la resolución de conflictos.</li><li>• La gestión del conflicto, desde la creación del entorno favorable, prevención de conflictos y su resolución</li><li>• Ruta de intervención, consejos prácticos y los enfoques sobre resolución de conflictos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicar la resolución de conflicto como una oportunidad de mejora</li><li>• Cumplir con facultades y obligaciones del Gobierno Local como medio para resolver conflictos.</li><li>• Aplicar las características de buen gobierno para crear un ambiente para la resolución de conflictos.</li><li>• Aplicar herramientas para intervenir en momentos de conflicto, así como decidir comprender la importancia de aplicar un sistema eficaz de resolución de conflictos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compromiso con el bien común.</li><li>• Asumir prácticas de buen gobierno como valores en la resolución de conflictos tanto internos como en la sociedad.</li><li>• Compromiso con la resolución de conflictos a partir del enfoque del consenso y derechos.</li></ul>

## 2.7. Metodología

El diseño clave de la metodología a implementar está centrada en la discusión, análisis e intercambio de elementos que se identifican como prioritarios en la relación del marco normativo sobre las facultades y obligaciones de los gobiernos locales y los Concejos Municipales Plurales, poniendo énfasis en que dichas facultades y deberes, van a realizarse de forma exitosa en la medida se pueda tomar acuerdos, mantener dialogo, generar un



ambiente de trabajo colaborativo, para lo cual es fundamental establecer reglas o normas que permitan resolver prevenir, gestionar y resolver conflictos.

El análisis y la reflexión colectiva serán claves para la puesta en marcha de la herramienta de resolución de conflictos. Como parte de la metodología se hará uso de técnicas que promuevan el trabajo en grupos, de manera que los ejercicios inviten a la participación de las personas designadas a realizar esta experiencia. En este sentido, se compartirán ideas y aportes de las personas participantes, que se convertirán en elementos importantes para la construcción colectiva de conocimientos y la generación de consensos en torno a resolución de conflictos.

En la presente cartilla y en la herramienta de resolución de conflictos se proponen actividades que permitan una mejor comprensión del tema para integrantes de Concejos Municipales Plurales, puede ser útil también la participación de gerentes o equipo técnico vinculado al quehacer del concejo, en la toma de decisiones sobre gestión del gobierno local, las actividades propuestas son las siguientes:

- ▶ Evaluaciones o cuestionarios sobre conocimientos previos y adquiridos en el taller, compuestos por:
  - Pre-Test: se encuentra en la herramienta de participación ciudadana (Lo que yo conozco sobre resolución de conflictos)
  - Post-Test: en cada unidad temática de la herramienta de resolución de conflictos en 4 Hojas de Trabajo denominadas *Verifiquemos nuestro aprendizaje*.
- ▶ Lecturas de conceptos y contenidos sobre los temas a tratar.
- ▶ Actividades para reforzar los conocimientos que ya se adquirieron.
- ▶ Actividades para aplicar los conocimientos.
- ▶ Espacios para dar aportes sobre lo que se puede hacer para mejorar la situación de tu comunidad o municipio respecto a la resolución de conflictos.
- ▶ Herramientas de evaluación del proceso formativo, que se encuentran en esta cartilla.

Finalmente tenemos las guías metodológicas, que desarrollan el paso a paso a seguir en cada una de las unidades formativas. La persona formadora puede utilizar esta como **Cartilla Metodológica**, como guía para la realización de la jornada de formación, lo que permitirá lograr los objetivos propuestos de la herramienta de resolución de conflictos, así como desarrollar las competencias que se esperan se obtengan al finalizar la jornada de trabajo en resolución de conflictos, pueden hacerse ajustes correspondientes de acuerdo con la realidad de cada grupo participante, habilidades y experiencias de la persona

facilitadora y/o agregando actividades lúdicas que desarrollen mejor el contenido, capturando de mejor forma la atención de las personas participantes.

En las cartillas metodológicas y en el cuaderno del participante se encuentran herramientas didácticas para:

- ▶ Herramientas para el desarrollo del contenido teórico.
- ▶ Herramientas didácticas para el análisis y la reflexión para cada unidad de aprendizaje, las cuales están orientadas a profundizar el “saber conocer”
  
- ▶ Herramientas didácticas para el desarrollo de las competencias para cada unidad de aprendizaje, las cuales están orientadas a profundizar el “saber hacer”
- ▶ En el desarrollo de cada unidad deberá promover el “saber ser”, es decir los valores y/o actitudes.

## **2.8. ¿Quiénes tienen a cargo el desarrollo de los contenidos de la herramienta de participación ciudadana?**

Los contenidos serán impartidos por personal Docente – Facilitadores de la Fundación Nacional para el Desarrollo (FUNDE), la Iniciativa Social para la Democracia (ISD). La Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA).

Esta cartilla y sus herramientas quedan a disposición de las municipalidades para que puedan ser utilizadas en procesos de formación de su personal para fortalecer sus conocimientos y dotar de herramientas que puedan ser de utilidad para el desempeño de sus funciones y contribuir a desarrollar procesos de resolución de conflictos eficientes, que aporten a una mejor gestión de los Gobiernos Locales.

### 3. Guía Metodológicas

#### 3.1. Guía metodológica - parte I

TEMA	OBJETIVO	TÉCNICA	DESARROLLO	MATERIALES	TIEMPO
<p><b>INTRODUCCIÓN</b></p> <p>Presentaciones participantes.</p> <p>Expectativas de los participantes</p>	<p>Generar un ambiente de confianza</p> <p>Conocer las expectativas que los participantes tienen de la capacitación</p>	<p>El Si y el No (Ver sección de dinámicas)</p>	<p><b>Paso 1:</b> Nombre y Cargo Como esta herramienta está dirigida a integrantes de Concejos Municipales Plurales y equipo técnico tomador de decisión de la alcaldía, partimos del hecho que se conocen entre sí, pero no la persona o personas facilitadoras del taller, por lo que iniciara pidiendo a cada persona que diga su nombre y cargo en el Concejo.</p> <p><b>Paso 2: Dinámica el Si y el No,</b> se propone realizar esta dinámica, puesto que el grupo ya se conoce, (ver apartado sobre dinámicas)</p> <p>Para realizar esta dinámica se necesita tener preparado 2 cartulinas grandes en las que este escrito en una SI y la otra NO. Listado de frases u opciones que se someterán a elección y argumentar con el grupo, sugerimos que puedan ser desde aspectos de descripción demográfica hasta opiniones, de forma que esto permita a los participantes conocerse mejor.</p> <p>Los carteles del Sí y el No, se colocan en el aula enfrentados. Todos los participantes se colocan en el centro del salón. A continuación, la persona facilitadora dirá una frase y cada persona, deberá de irse a un punto del aula en función de si están de acuerdo, o no, con la frase. Cuando todas las personas se encuentran situadas, dependiendo del grupo pueden argumentar solo algunos en cada frase procurando participen</p>	<p>Un lugar amplio para poder separar al grupo.</p> <p>2 cartulinas grandes en las que este escrito en una SI y la otra NO.</p> <p>Listado de frases u opciones que se someterán a elección y argumentar con el grupo.</p>	<p>20 minutos</p>

			<p>todas las personas participantes, la idea es conocer sus motivaciones para haberse posicionado en ese lugar. Se repite nuevamente con otra frase y así hasta que se agote el tiempo que se haya reservado para la realización de la dinámica.</p> <p>A lo largo de la actividad, las personas si cambian de opinión, podrán moverse libremente por el aula y cambiarse de lugar. Las frases deberán ser adaptados al nivel y a la edad de los participantes.</p> <p><b>Paso 3: Resumen</b>, la persona que dirige la dinámica puede evaluar distintos criterios en la evolución de los participantes, entre ellos, los siguientes: el grado de flexibilidad, la capacidad de diálogo y de conciliación de distintas posturas, etc.</p>		
<p><b>PRESENTACIÓN</b> de objetivos, contenido y agenda del taller.</p>	<p>Que los participantes conozcan los objetivos, contenido y agenda del taller.</p>	<p>Exposición</p>	<p>La persona formadora, prepara una presentación con diapositivas sobre los objetivos, el contenido, la metodología que se va a utilizar y la agenda del taller, las presenta a los participantes.</p>	<p>Laptop Proyector</p>	<p>5 minutos</p>
<p><b>CONOCIMIENTOS PREVIOS</b>  Lo que yo sé de participación ciudadana (pre-test)</p>	<p>Identificar los conocimientos previos sobre resolución de conflictos</p>	<p>Contestar las preguntas de la Actividad 1 de la Herramienta de resolución de conflictos.</p>	<p><b>Paso 1: Entrega de hoja de actividad 1.</b> La persona facilitadora entregara 1 hoja a cada participante con las preguntas de la Actividad 1 de la Herramienta de Resolución de Conflictos, que está dirigida a identificar los conocimientos previos.</p> <p><b>Paso 2: Lectura</b>, pedirá que lean detenidamente las preguntas y respondan de manera individual. Aclarando que no hay respuestas malas ni buenas, que la respuesta debe ser por lo que sabe y no por lo que creen, ya que solo se quiere conocer lo que saben.</p> <p><b>Paso 3: Identificar razones de conflicto</b>, del cuestionario la</p>	<p>Hojas impresas de conocimiento previos de acuerdo con la cantidad de personas participantes</p>	<p>15 minutos</p>

			<p>persona facilitadora identificara las razones por las que ha aparecido y/o aparecen conflictos en el Concejo Municipal, estas pueden anotarse en tarjetas en pizarra que sea visible en el salón. Esto será importante, para reflexionar alrededor de ellas durante el taller.</p>		
<p><b>UNIDAD 1.</b> Marco general del conflicto</p>	<p>Que las personas participantes conozcan los conceptos básicos de resolución de conflictos</p>	<p>Lectura dirigida Exposición Intercambio experiencias</p>	<p><b>Paso 1: Presentación de contenido</b>, auxiliándose de una presentación con diapositivas o con lectura dirigida de la Unidad 1 de la herramienta de resolución de conflictos, se desarrollarán los contenidos propuestos.</p> <p><b>Paso 2: Procurar la participación del grupo</b>, durante el desarrollo del contenido se debe motivar a las personas participantes a realizar aportes sobre cada contenido, compartir e intercambiar sus experiencias en torno a los conceptos discutidos.</p> <p><b>Paso 3: Completar</b>, se terminará la unidad 1 del contenido, completando la hoja de trabajo 1. Verifiquemos nuestro aprendizaje.</p>	<p>Herramienta de resolución de conflictos.  Laptop Proyector  Impresiones de Hoja de trabajo 1, de acuerdo con la cantidad de participantes</p>	<p>30 minutos</p>
<b>RECESO</b>					<p><b>15 minutos</b></p>
<p><b>UNIDAD 2</b> Resolución de conflictos en los gobiernos locales.</p>	<p>Que las personas participantes identifiquen la resolución de conflictos como parte del ejercicio y responsabilidad como Gobierno Local.</p>	<p>Lectura dirigida Exposición Intercambio experiencias</p>	<p><b>Nota:</b> Esta es una de las unidades más importantes para lo cual es clave la lectura previa de artículos de Código Municipal que se mencionan en la herramienta de resolución de conflictos, así como los que hacen referencia a las obligaciones de cada integrante del concejo.</p> <p><b>Paso 1: Presentación de contenido 1</b>, auxiliándose de una presentación con diapositivas o con lectura dirigida de la Unidad 2 de la herramienta de resolución de conflictos, se desarrollarán los contenidos propuestos, procurando ir relacionando con artículos del código municipal relevantes a la temática, sobre</p>	<p>Herramienta de resolución de conflictos.  Laptop Proyector  Código Municipal  Impresiones de Hoja de trabajo 2, de acuerdo con la cantidad de participantes</p>	<p>60 minutos</p>

			<p>todo en el contenido 1 de la Unidad 2.</p> <p><b>Paso 2: Desarrollo contenido Características de un Buen Gobierno Local</b>, el esquema es una buena herramienta para explicar dichas características, para presentarlo se puede pedir que en plenaria cada participante mencione una característica de un buen gobierno, posteriormente se presentan y se ven si hay coincidencias o si de las sugerencias deberían estar contempladas en dichas características</p> <p><b>Paso 3: Completar</b>, se terminará la unidad 2 del contenido, completando la hoja de trabajo 2. Verifiquemos nuestro aprendizaje.</p>		
<b>DINAMICA DE COOPERACIÓN</b>	Promover de una forma lúdica un mayor conocimiento de cada participante, así como la cooperación mutua.	Elegir una de las actividades propuesta en la sección de dinámicas	<p>Para este punto te recomendamos que elijas entre las siguientes dinámicas:</p> <p>Dinámica 1: Juego de roles Dinámica 2: Conoce tu motivación Dinámica 9: Las sillas cooperantes.</p> <p>En la sección de dinámicas encontrarás procedimiento y materiales a utilizar.</p>	Depende de la dinámica elegida.	Como máximo se pueden usar 30 minutos
<b>RECESO PARA EL ALMUERZO</b>					<b>30 minutos</b>
(si el taller se hace en dos jornadas aquí terminaría la primera parte y se da la despedida indicando la próxima fecha de la siguiente jornada, de lo contrario se indica el tiempo para volver a la 2da parte del taller)					

### 3.2. Guía metodológica – parte II

TEMA	OBJETIVO	TÉCNICA	DESARROLLO	MATERIALES	TIEMPO
<b>DINÁMICA ENERGIZANTE</b>	Promover de una forma lúdica la activación del grupo, así como alegría trabajar en conjunto.	Elegir una de las actividades propuesta en la sección de dinámicas	<p>Para este punto te recomendamos que elijas entre las siguientes dinámicas, (procurando que no se repita con la última dinámica realizada en la primera parte del taller):</p> <p>Dinámica 3: Los planetas  Dinámica 6: Dar la vuelta a la sábana  Dinámica 7: El juego de las comunicaciones  Dinámica 9: Las sillas cooperantes.</p> <p>En la sección de dinámicas encontrarás procedimiento y materiales a utilizar.</p>	Depende de la dinámica elegida	20 a 30 minutos
<b>UNIDAD 3.</b> La gestión del conflicto	Que las personas participantes conozcan y comprendan los elementos para la gestión del conflicto	Lectura dirigida  Exposición  Intercambio experiencias	<p><b>Paso 1: Presentación de contenido,</b> auxiliándose de una presentación con diapositivas o con lectura dirigida de la Unidad 3 de la herramienta de resolución de conflictos, se desarrollarán los contenidos propuestos.</p> <p><b>Paso 2: Procurar la participación del grupo,</b> durante el desarrollo del contenido se debe motivar a las personas participantes a realizar aportes sobre cada contenido, compartir e intercambiar sus experiencias en torno a los conceptos discutidos.</p> <p><b>Paso 3: Completar,</b> se terminará la unidad 3 del contenido, completando la hoja de trabajo 1. Verifiquemos nuestro aprendizaje.</p> <p>El contenido de esta unidad también podrá relacionarse con los resultados de la dinámica del punto anterior, es importante que las personas participantes, puedan hacer aportes durante el desarrollo del contenido.</p>	Herramienta de resolución de conflictos.  Laptop Proyector  Impresiones de Hoja de trabajo 3, de acuerdo con la cantidad de participantes	30 minutos

<p><b>ACTIVIDAD MULTIMEDIA O LLENAR MATRIZ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b></p>	<p>Reforzar conocimientos adquiridos</p>	<p>Elegir un video de la sección de videos recomendados sobre resolución de conflictos</p>	<p><b>Paso 1: Reproducir video</b>, de acuerdo con tus preferencias como facilitador/facilitadora elige un video para compartir con el grupo.</p> <p><b>Paso 2: Reflexiones</b>, permitir al grupo hacer reflexiones respecto al video seleccionado.</p> <p>Nota: Para hacer y facilitar los aportes del grupo debes asegurarte de ver el video seleccionado previamente.</p> <p>En otra opción del material complementario puedes entregar una de las matrices sobre resolución de conflictos, eligiendo una para completar por cada en grupo, siguiendo los siguientes pasos:</p> <p><b>Paso 1: Hacer equipos</b> de acuerdo con la cantidad de participantes. Hasta 5 grupos</p> <p><b>Paso 2: Explicar y completar</b>, debe hacerse una breve explicación de cada herramienta y luego entregas una copia a cada grupo pidiendo elijan un conflicto y completen el cuadro, matriz o herramienta entregada.</p> <p><b>Paso 3: Plenaria</b> cada grupo tiene unos minutos para compartir su trabajo en plenaria. La persona facilitadora procurará hacer reflexiones durante la exposición.</p>	<p>Elegir video de la sección de videos recomendados</p>	<p>15 – 20 minutos</p>
<p><b>UNIDAD 4.</b> Intervención para la resolución del conflicto.</p>	<p>Que las personas participantes conozcan y adquieran habilidades sobre enfoques, así como rutas de intervención y formas prácticas para</p>	<p>Lectura dirigida</p> <p>Exposición</p> <p>Intercambio experiencias</p>	<p><b>Paso 1: Presentación de contenido</b>, auxiliándose de una presentación con diapositivas o con lectura dirigida de la Unidad 4 de la herramienta de resolución de conflictos, se desarrollarán los contenidos propuestos.</p> <p><b>Paso 2: Procurar la participación del grupo</b>, durante el desarrollo del contenido se debe motivar a las personas participantes a realizar aportes sobre cada contenido,</p>	<p>Herramienta de resolución de conflictos.</p> <p>Laptop Proyector</p> <p>Impresiones de Hoja de trabajo 4, de acuerdo con la cantidad de participantes</p>	<p>40 minutos</p>



	la resolución de conflictos.		<p>compartir e intercambiar sus experiencias en torno a los conceptos discutidos.</p> <p><b>Paso 3: Completar</b>, se terminará la unidad 3 del contenido, completando la hoja de trabajo 1. Verifiquemos nuestro aprendizaje.</p> <p>De este apartado es importante destacar el esquema de pirámide sobre resolución de conflictos, que muestra el <b>sistema eficaz</b>, de resolución de conflictos: <b>consenso, derechos, poder</b>. Un sistema eficaz comienza con procesos basados en el consenso, a los cuales otorga mayor peso, y procede luego con procesos basados en los derechos. El poder es utilizado solamente cuando no es posible encontrar otra solución.</p>		
<b>EVALUACION</b>	Reflexiones finales y evaluación de la jornada de capacitación		<p>La persona facilitadora procurará hacer en conjunto con el grupo reflexiones finales sobre lo aprendido durante el taller.</p> <p>Se agradecerá la participación y desarrolla la evaluación de la jornada:</p> <p><b>Paso 1:</b> La persona formadora entregará copia del instrumento de evaluación y les pedirá a las personas participantes que los contesten.</p> <p><b>Paso 2:</b> Para finalizar el equipo organizador procederá a la clausura y a la entrega de los diplomas a las personas participantes</p>	<p>Impresiones de Hojas de Evaluación</p> <p>Listado de personas participantes</p> <p>Diplomas de participación</p>	30 minutos

## 4. Material complementario

### 4.1. Dinámicas para la resolución de conflictos

En este apartado, se describe una selección de 10 dinámicas que pueden ser utilizadas en las jornadas de trabajo que se realicen con los gobiernos locales u otro tipo de actores para la formación de capacidades en la resolución de conflictos.<sup>1</sup>

#### 🕒 **Dinámica 1: Juego de roles**

Objetivo: Desarrollar empatía con las situaciones y el rol que desempeñan las demás personas.

Tiempo necesario: depende del tamaño del grupo, en promedio puede realizarse en 30 minutos

Materiales: espacio amplio donde pueda ubicarse el grupo en círculo

Esta es una de las actividades más conocidas y utilizadas para la resolución de conflictos, debido a su efectividad y su grado de impacto en las personas. Su procedimiento es muy sencillo, consiste en que cada persona del grupo tendrá un rol específico, por lo general, uno muy diferente al que tienen a diario o que se aleje de su personalidad y el cual deben utilizar para resolver un problema ficticio que se presentará, el cual puede reflejar la situación real.

Lo importante de esta dinámica es que se comprometan con su papel y su actuación sea lo más seria posible. Una vez que se establezca el conflicto y los roles de cada miembro, la persona facilitadora guiará a cada uno para que contribuya con la solución del problema. Al finalizar, se debe hacer una reunión donde cada uno comparte las enseñanzas obtenidas, los sentimientos vivenciados y cómo aplicarán estos a su vida.

#### 🕒 **Dinámica 2: Conoce tu motivación**

Objetivo: Demostrar cómo cada persona tiene una serie de motivaciones distinta a las de los demás.

Tiempo necesario: de 30 – 40 minutos

Materiales: Ninguno en específico.

Esta dinámica se aplica para cuando existe una falta de motivación grupal para alcanzar una meta o cuando el desempeño decae. Se trabajan tanto las motivaciones personales como el conjunto de fuerzas que se obtienen del grupo.

---

<sup>1</sup> Este apartado se ha elaborado con base a las dinámicas contenidas en artículos de (Cuesta, s.f.) y (Muñoz Martínez, s.f.)

La persona facilitadora comienza pidiendo unos pocos voluntarios los cuales formarán un círculo pequeño dentro de otro círculo formado por el resto de las personas, de manera que todos puedan verse cara a cara. El facilitador otorga un conflicto que los voluntarios deben resolver con la ayuda de las opiniones del resto del público.

La finalidad es conocer las opiniones, aspiraciones y fortalezas de cada individuo para generar empatía y compromiso.

### 🕒 **Dinámica 3: Los planetas**

Objetivo: Comprender la importancia de la comunicación para el trabajo en equipo armonioso.

Tiempo necesario: de 30 – 40 minutos

Materiales: Se recomienda tener una situación problemática para la cual los 3 planetas deban colaborar, así como características de cada planeta que debe variar de acuerdo con la edad de las personas participantes.

Esta es una dinámica creativa y divertida. Consiste en que el grupo se imagine como seres de otros planetas, pero no cualquier ser, sino gobernantes y altos diplomáticos que representan su civilización. por lo general se dividen en grupos de 3 a 5 personas máximo, elegirán un gobernante, cada quién tendrá un rol distintivo en el universo que ayuda a mantenerlo en orden.

Pero el reto aquí es ¿cómo trabajar en conjunto con el resto de los planetas? y ese es el objetivo, lograr un acuerdo diplomático y diseñar un plan que los beneficie a todos y por supuesto, al universo. Esto puede ayudar a que las personas observen mejor sus capacidades comunicativas, de liderazgo y cooperación entre sí.

### 🕒 **Dinámica 4: La escucha activa**

Objetivo: Crear canales de comunicación, así como un ambiente propicio y empático.

Tiempo necesario: de 30 – 40 minutos

Materiales: Ninguno en específico.

Esta técnica no es por considerada por completo como una de resolución de conflictos, sino más de mediación. Sin embargo, se utiliza para mejorar los canales de comunicación, eliminar malentendidos, aclarar opiniones y crear un mejor ambiente empático entre los miembros.

Es muy sencillo realizarlo, el facilitador coloca a dos personas frente a frente donde una comunicará algo que el facilitador proponga. Puede ser alguna inquietud, propuesta o cambio que le gustaría comentar y la otra persona luego retransmitirá el mensaje a través del parafraseo.

### ⦿ **Dinámica 5: El árbitro**

Objetivo: Aprender a compartir y escuchar diferentes opiniones y puntos de vista de forma respetuosa.

Tiempo necesario: 40 minutos

Materiales: Tarjeta o tarjetas con descripción de conflictos hipotéticos a solucionar

Esta es muy utilizada en las aulas de clases, desde primaria hasta en las universidades (cada una con grados de dificultades distintos) con esta, se pueden solucionar cualquier roce, enemistades, malentendidos o para dar a conocer cada opinión de las personas, incluyendo sus fortalezas.

La persona facilitadora divide el salón en grandes grupos (2 y máximo 4 grupos) y presentará una serie de conflictos para el cual, cada grupo dará una solución efectiva, donde cada participante tendrá su turno para exponerla. De manera que sea equitativa y justa.

### ⦿ **Dinámica 6: Dar la vuelta a la sábana**

Objetivo: Fomentar el trabajo en equipo creativo para resolver situaciones

Tiempo necesario: 30 minutos

Materiales: Espacio amplio, sábana o papel grande.

Esta dinámica es utilizada para fortalecer la unión de las personas y trabajar la toma de decisiones. Aunque también puede ser utilizada en distintos ambientes.

El facilitador o facilitadora coloca una sábana amplia, mantel, cobija, papel o cualquier elemento que sea amplio y donde los participantes se colocarán, dejando la mitad de este vacía. Mientras, deberán encontrar la manera de dar la vuelta a toda la sábana, es decir, colocarla boca abajo, sin salirse de su extremo.

Requiere mucho trabajo y compromiso, al lograrlo el equipo renueva sus fuerzas. Al lograrlo se recomienda dar un tiempo para que se comparta la estrategia y como se sintieron las personas participantes durante el ejercicio.

## 🕒 **Dinámica 7: El juego de las comunicaciones**

**Objetivo:** Conocer formas en las que se puede mejorar la comunicación.

**Tiempo necesario:** 40 minutos

**Materiales:** Tarjetas donde este escrito estilos de comunicación:

- Agresiva
- Pasiva
- Pasivo-agresiva
- Asertiva.

Tarjetas con las situaciones de conflicto hipotéticas.

También conocida como '¿De qué forma te comunicas?' contiene entretenimiento y delicadeza por igual, ayudarán al grupo a conocer sus formas particulares de comunicarse y qué necesitan trabajar para mejorarlas y fortalecer la unión del grupo.

En esta, previamente el facilitador o facilitadora, explicará los estilos de comunicación a utilizar en la dinámica (ver recuadro); luego creará distintas problemáticas y pedirá que cada persona responda a estas con los 4 estilos de comunicación: agresiva, pasiva, pasivo-agresiva y asertiva. De esa manera cada persona pueda ver su propia forma de expresión y cómo esta afecta su interacción diaria.

## 🕒 **Dinámica 8: Fantasía conflictiva**

**Objetivo:** Conocer las capacidades creativas y funcionales de las personas para enfrentar diversos problemas y situaciones complejas

**Tiempo necesario:** 40 minutos

**Materiales:** Se debe tener escrita la situación problemática, las diferentes situaciones que se van agregando y las posibles soluciones que se darán como alternativa.

En el desarrollo de esta dinámica, la persona facilitadora puede tomar a cada participante, dividirlos en grupos o tomar a todos y llevarlos hacia una fantasía diseñada donde se refleja

### ESTILOS DE COMUNICACIÓN

**Pasivo** (no defiende sus propios derechos, dejando que se antepongan los de los demás).

**Asertivo** (defiende y respeta los derechos del otro, pero defiende los suyos propios) y el estilo.

**Agresivo** (que defiende sus propios derechos a costa de los de su interlocutor),

**Pasivo-Agresivo**, que no se atreve a defender sus derechos, pero no se resigna a que se impongan los derechos del otro, por lo que critica a escondidas a la persona que impone sus derechos y llega a momentos en los que explota, mostrando agresividad.



Fuente: Estilos de Comunicación (Díaz, s.f.)

la cotidianidad, pero este le va añadiendo un problema diferente a medida que se avanza en el día, así como opciones para resolverlo, las personas participantes deberán seleccionar la opción de solución que consideren se adapten mejor a cada particularidad. Para esta la realización de esta dinámica será clave la preparación previa del facilitador o facilitadora, especialmente en situaciones problemáticas que respondan a las características de las personas participantes.

Para la reflexión final, el o la facilitadora en plenaria consultará 1) sobre Las alternativas que consideraron para actuar. 2) la razón por la cual escogieron dicha opción y 3) el nivel de satisfacción que alcanzaron con el resultado de la fantasía.

### 🕒 **Dinámica 9: Las sillas cooperantes**

Objetivo: Promover el trabajo en equipo y la cooperación para que juntos consigan conquistar una misma meta.

Tiempo necesario: 30 minutos

Materiales: Un lugar amplio para colocar un círculo de sillas al centro de este, de acuerdo con la cantidad de participantes.

Este es un juego muy entretenido, pero con un alto grado de dificultad que los participantes podrán ver a medida que avanza el mismo. Para ello, la persona facilitadora dividirá a las personas en grupos medianos entre 10 o máximo 15 personas, donde colocará sillas a su alrededor hasta formar un círculo, caminando alrededor de ellas hasta que la música se detenga, muy parecido al juego de la silla muy famoso.

La diferencia es que en cada pausa que se realice, se quitará una silla en lugar de eliminar a un miembro del grupo, todos deben encontrar la manera de quedar sentados. De manera que cada vez que haya menos sillas, se complica el juego, hasta que es imposible permanecer todos en las sillas.

### 🕒 **Dinámica 10: El Sí y el No**

Objetivo: Promover el acercamiento de distintas posiciones sobre un tema. Desarrollar la flexibilidad de opiniones.

Tiempo necesario: Varía de acuerdo con la necesidad de la agenda, ya que se puede adaptar al tiempo disponible.

Materiales: Un lugar amplio para poder separar al grupo, 2 cartulinas grandes en las que este escrito en una SI y la otra NO. Listado de frases u opciones que se someterán a elección y argumentar con el grupo.

Los carteles del Sí y el No, se colocan en el aula enfrentados. Es importante que el aula esté despejada. Todos los participantes se colocan en el centro del aula. A continuación, el dinamizador dirá una frase y cada persona, deberá de irse a un punto del aula en función de si están de acuerdo, o no, con la frase. Cuando todas las personas se encuentran situadas, deberán, uno a uno, argumentar sus motivaciones para haberse posicionado en ese lugar. Se repite nuevamente con otra frase y así hasta que se agote el tiempo que se haya reservado para la realización de la dinámica.

A lo largo de la actividad, las personas si cambian de opinión, podrán moverse libremente por el aula y cambiarse de lugar. Las frases deberán ser adaptados al nivel y a la edad de los participantes.

La persona que dirige la dinámica puede evaluar distintos criterios en la evolución de los participantes, entre ellos, los siguientes: el grado de flexibilidad, la capacidad de diálogo y de conciliación de distintas posturas, etc.

#### **4.2. Videos de apoyo para capacitaciones en la resolución de conflictos**

En este apartado, se presentan los enlaces de 15 videos que pueden ser utilizados en las jornadas de trabajo que se realicen con los gobiernos locales u otro tipo de actores para la formación de capacidades en la resolución de conflictos.

- ▶ Resolución de conflictos  
<https://www.youtube.com/watch?v=qgtVce1gWeM>
- ▶ Resolución de conflictos- El Puente  
<https://www.youtube.com/watch?v=ZgaidCmzfHk>
- ▶ Resolución de conflictos laborales  
[https://www.youtube.com/watch?v=hoRdeh\\_coWg](https://www.youtube.com/watch?v=hoRdeh_coWg)
- ▶ Alternativas para la resolución de conflictos  
<https://www.youtube.com/watch?v=SDJLVYhM4U>
- ▶ Manejo de conflictos  
<https://www.youtube.com/watch?v=FWfvNwAtMvs>
- ▶ Como resolver conflictos en el trabajo  
[https://www.youtube.com/watch?v=j\\_vNZ1bgZs0](https://www.youtube.com/watch?v=j_vNZ1bgZs0)
- ▶ 5 pasos para gestionar un conflicto  
<https://www.youtube.com/watch?v=4UAW-AhxyM>
- ▶ Manejo de conflictos: Enfoque  
<https://www.youtube.com/watch?v=IX3jjmUp6tw>

- ▶ Conflictos: No pierdas la perspectiva  
<https://www.youtube.com/watch?v=TiNUaHXsjBA>
- ▶ Los Simpsons: Resolución de Conflictos  
<https://www.youtube.com/watch?v=ZL7wtYj82cc>
- ▶ Resolución de conflictos: Diario de las calles (podría ser una dinámica)  
[https://www.youtube.com/watch?v=aDWZVBvNo\\_o](https://www.youtube.com/watch?v=aDWZVBvNo_o)
- ▶ Resolución de problemas: la Pantera Rosa y el mosquito.  
<https://www.youtube.com/watch?v=5sbBuCDPZeU>
- ▶ PNCE- Secundaria- Solución de conflicto  
<https://www.youtube.com/watch?v=8YTVDhal9ps>
- ▶ Conflicto  
<https://www.youtube.com/watch?v=HwuWHCx2IMs>
- ▶ Manejo y resolución de conflictos  
<https://www.youtube.com/watch?v=NHpbDuw2M3s>
- ▶ Resolución de conflictos  
<https://www.youtube.com/watch?v=fdP-mmNvh-8>

### 4.3. Herramientas para la resolución de conflictos

El conflicto es una realidad humana, que siempre está presente en las relaciones entre las personas, por tanto, se debe comprender que es inherente a las relaciones sociales; puede originarse por una infinidad de factores, tales como: competencia por recursos escasos y muchas necesidades, necesidades insatisfechas, enfoques e ideas distintas, intereses opuestos, comunicación deficiente, etc.

Es necesario en las situaciones conflictivas, apelar a una voluntad de querer resolver el conflicto en función de intereses superiores sobre los de los actores, pero sin dejar de considerar alternativas de apoyo a los intereses de las partes; evitando que las propuestas de solución se decantan por la vía de quién tiene más poder en situaciones específicas generadoras de conflicto.

Tener una visión de largo plazo es importante para buscar una solución sostenible, para que el conflicto arribe a soluciones de ganar-ganar (las partes logran beneficios mutuos y en cierto modo ceden también parte sus pretensiones) para los actores se necesita entre otros elementos: 1) un manejo adecuado de información y comunicación, 2) voluntad genuina de querer resolver el problema por la vía justa y que respete la dignidad de los actores y 3) transparencia.



Una herramienta es un instrumento que sirve para trabajar sobre algo; es aquello que ayuda a comprender y conocer bien una cosa, así como a transformarla de acuerdo con nuestra intención.

En este apartado, se describen algunas herramientas básicas para analizar el conflicto a fin de tener un conocimiento más exacto sobre el mismo, y de esta manera tener la posibilidad de intervenir con más propiedad y con mayor posibilidad de éxito en el abordaje y en la transformación de este.

### Las herramientas que se proponen son:

- 1) Acercamiento al conflicto
- 2) El contexto del conflicto
- 3) El mapa del conflicto
- 4) La escalada del conflicto
- 5) Análisis de actores en el conflicto



#### 🕒 **Herramienta 1: acercamiento al conflicto**

Este es un instrumento que sirve para vaciar y ordenar información, de tal modo que ayude a tener claridad sobre el asunto en estudio y además permita comprenderlo y explicarlo. Esta es una matriz de **“acercamiento al conflicto”**, y como su nombre lo indica, se trata de acercarse entre el saber del conflicto y el conflicto que existe en la realidad, es una aproximación. Los elementos de esta herramienta son:

**Tema:** identificar el asunto principal de la disputa, con qué elementos se relaciona el conflicto que se está analizando, a que se refiere.

**Naturaleza:** del conflicto: se refiere a identificar el tipo de conflicto que se ha presentado: laboral, legal, político, ambiental, personal, etc.

**Causas:** situaciones o razones que provocan el conflicto. son los motivos o las raíces que sustentan la situación conflictiva. es la respuesta a la pregunta: ¿a qué se debe el conflicto?

¿por qué? esto se puede descubrir a través de un árbol de problemas. en el árbol de problemas se va realizando una especie de ramificación de efectos y causas a partir del efecto o causa principal.

Consecuencias: los efectos que el conflicto está acarreado para la gente. son resultados o impactos que el conflicto está provocando en la institución o la comunidad.

Involucrados: ¿quiénes están siendo afectados por el conflicto? ¿quiénes lo están provocando? ¿qué otras personas? ¿existen comunidades u organizaciones están relacionadas con el conflicto?

### Matriz 1

#### Acercamiento al Conflicto

TEMA:			
NATURALEZA	CAUSAS	CONSECUENCIAS	INVOLUCRADOS

#### 🕒 Herramienta 2: el contexto del conflicto

Esta herramienta ayuda a ubicar el conflicto en el contexto o medio que ocurre. esto es importante porque al conocer el contexto se puede comprender mejor la dinámica del conflicto, sus orígenes, su proceso, su historia y los comportamientos de los actores. esta es la matriz del “contexto del conflicto”. en esta matriz se trata de identificar: todo lo que lo rodea al conflicto, los elementos de la realidad con los que está conectado; en otras palabras, identificar “el lecho” o “el ambiente” que rodea al conflicto.

Es importante conocerlo porque estos elementos influyen el desarrollo del conflicto, ya sea para agudizarlo y hacerlo más difícil; o ya para solucionarlo. los elementos de esta herramienta son:

**Contexto cultural:** se refiere a la situación de la zona en que se desarrolla el conflicto, considerando, por ejemplo: a) el grado de organización existente en el municipio, ¿qué organizaciones existen? ¿a qué se dedican?; b) nivel educativo de la población, ¿existen centros educativos en el municipio? conciencia de los maestros y alumnos sobre el conflicto generado.

**Contexto político:** hace referencia a la situación de poder, partidos políticos presentes; posición o pensamiento sobre el conflicto local. ¿cómo maneja el conflicto la alcaldía municipal, ¿cuál es el partido gobernante de la mayoría? ¿cómo es su relación con la comunidad o comunidades? ¿cómo reacciona la comunidad frente al conflicto?

**Contexto económico:** en la zona cual es la fuente principal de ingresos, a que se dedica la gente o el tipo de trabajo en que se emplea. cómo son los ingresos altos, medios bajos en relación con el salario mínimo. cómo es la situación de empleo y desempleo. cómo es el nivel de pobreza.

**Contexto social:** se refiere a varios elementos como información de la población, mapa de ubicación geográfica y de los recursos existentes. información de migración, salud, educación y vivienda, entre otros, que pueden ser importantes para contextualizar el conflicto.

**Matriz 2**

**Contexto del Conflicto**

TEMA:			
CONTEXTO CULTURAL	CONTEXTO POLÍTICO	CONTEXTO ECONÓMICO	CONTEXTO SOCIAL

### 🕒 Herramienta 3: el mapa del conflicto

“El mapa del conflicto”, contribuye al análisis del conflicto, en el sentido que ayuda a identificar las partes principales intervinientes en todo conflicto, a identificar el asunto principal y el proceso seguido hasta el momento.

Los elementos de esta herramienta son: personas / procesos / problemas. Por eso se le conoce como el mapa de las 3p. Estos elementos se caracterizan de la siguiente manera:

**Personas:** son los actores, ya sea personas u organizaciones que intervienen en el conflicto, ya sea sufriendolo u ocasionándolo. Son quienes están involucrados en el conflicto. ¿qué papel desempeñan y como se relacionan? ¿cómo les afecta? ¿cómo piensan sobre el conflicto? ¿qué percepciones tienen del problema y entre sí?

**Problema:** ¿cuál es el desacuerdo principal? ¿cuáles son los asuntos de la discordia? ¿en qué consisten? ¿cuáles son las diferencias respecto a la situación que origina que ese “algo” sea un conflicto?

**Proceso:** en esta parte se busca identificar: i) ¿cuál es la dinámica o el camino que el conflicto ha seguido desde su surgimiento?; ii) la manera en que las personas o las partes han tratado de resolver el conflicto; iii) desde cuándo comenzó y cómo se inició el conflicto y iv) qué se ha hecho al respecto y los resultados obtenidos a la fecha, ha empeorado, está por resolverse, se han ido agregando nuevos actores o se están alejando.

#### Matriz 3 Mapa del Conflicto

TEMA:		
PERSONAS	PROBLEMA	PROCESO

#### 🕒 Herramienta 4: análisis de actores en el conflicto

Esta herramienta de “**análisis de actores en el conflicto**”, busca especificar los elementos propios de los actores intervinientes en el conflicto identificado. Es importante conocer esos elementos porque estos nos permitirán saber más sobre los actores del conflicto y por tanto ubicarnos frente al mismo y poder manejarlo de manera consciente y eficaz.

Los elementos de esta herramienta son: actores / tipo de actor / posiciones / intereses/ poder. El significado de cada uno de estos elementos se detalla a continuación:

Actores: son los que están involucrados en el conflicto, quienes intervienen.

Tipo de actores: quiénes son específicamente estos actores, si se pueden caracterizar con sus elementos particulares. Si los actores identificados están involucrados de manera directa o indirecta, si son individuales o colectivos, si son organizaciones o personales, si son gubernamentales, privados, ong, académicos o de otro tipo.

Posiciones: especificar y desarrollar, ¿qué quiere cada parte? ¿qué es lo que desean sobre el punto de conflicto? ¿cuál es su postura?

Intereses: ¿cuáles son las razones, las necesidades, ¿en qué y cómo les afecta el conflicto? Esto ayuda a comprender porque las partes desean o quieren lo que plantean en su posición.

Poder: ¿qué tipo de poder tiene cada actor? ¿en qué consiste su poder? ¿cuál es su fuente poder? ¿con quiénes se relacionan y qué poder tienen estos con quiénes se relacionan? ¿cuál es el balance de poder que tienen las partes entre sí? ¿hay equilibrio o desequilibrio de poder entre las partes?

#### Matriz 4

##### Análisis de Actores en el Conflicto

ACTORES	TIPO	POSICIONES	INTERESES	PODER

## 5. Tips para la persona formadora

No olvides que:

### Las personas adultas aprenden cuando:

- ▶ La teoría y la práctica está relacionada con las actividades que realizan en su vida cotidiana, de esa manera descubren la utilidad práctica de su aprendizaje
- ▶ El conocimiento tiene la utilidad y aplicación práctica a sus intereses individuales trabajo organizacional y/o comunitario.

### Los Factores de éxito en el aprendizaje de las personas adultas.

- a) **Ambiente de confianza y familiaridad**, que les permite sentirse reconocidas, aceptadas y valoradas.
- b) Sus **opiniones, aportes, esfuerzos son valoradas** y se les felicita públicamente por todo lo que están haciendo bien, pues los hace sentirse motivados a seguir aprendiendo.
- c) **Los contenidos de aprendizaje se relacionan con sus problemas.**
- d) **Participan activamente** en el proceso de aprendizaje: leyendo, escribiendo, escuchando, dialogando, observando, opinando, para ir construyendo nuevos aprendizajes.
- e) **Se establece una relación de igualdad** entre la persona formadora y las personas adultas
- f) **Se propicia el aprendizaje colectivo**, donde todas las personas tienen la oportunidad de trabajar juntas, expresar sus puntos de vistas, ser escuchados/as, dialogar con las demás y confrontar sus ideas

### Las personas formadoras o facilitadoras deben

- ▶ Conocer las características de las personas adultas que van a participar en la capacitación: edades, educación, conocimientos previos, proveniencia, entre otros.
- ▶ Revisar el contenido y materiales de capacitación.
- ▶ Revisar y si es necesario adecuar estructura de contenidos a desarrollar.
- ▶ Revisar y si es necesario adecuar la guía metodológica de la capacitación.

- ▶ Preparar a conciencia con anticipación, el desarrollo de la capacitación:
  - Estudiar los contenidos.
  - Estudiar la guía metodológica.
  - Preparar los materiales sugeridos.
  - Verificar las condiciones del local.
  - Verificar el buen estado del equipo.

<b>LISTA DE CHEQUEO DE RECURSOS DE APOYO PARA LA CAPACITACION</b>			
<b>MATERIAL GUIA DEL FACILITADOR</b>		<b>MATERIALES PARA LAS PERSONAS PARTICIPANTES</b>	
Carta didáctica impresa		Herramienta o cuaderno de las personas participantes (según número de participantes)	
Copias de prueba o pre-test de conocimientos previos			
Copia prueba o pos-test de conocimientos posteriores		Lapiceros	
Materiales sugeridos en la carta didáctica para el desarrollo de las técnicas participativas		Gafetes	
		<b>OTROS MATERIALES</b>	
Lista de asistencia		Tijeras	
Hojas de evaluación del curso		Tachuelas	
<b>EQUIPO NECESARIO</b>		Plumones	
Proyector		Tarjetas de varios colores y tamaños	
Computadora Laptop		Pliegos de papel bond (papelografos)	
Pizarras		Tirro	
		Reglas	

## 6. Instrumento de evaluación

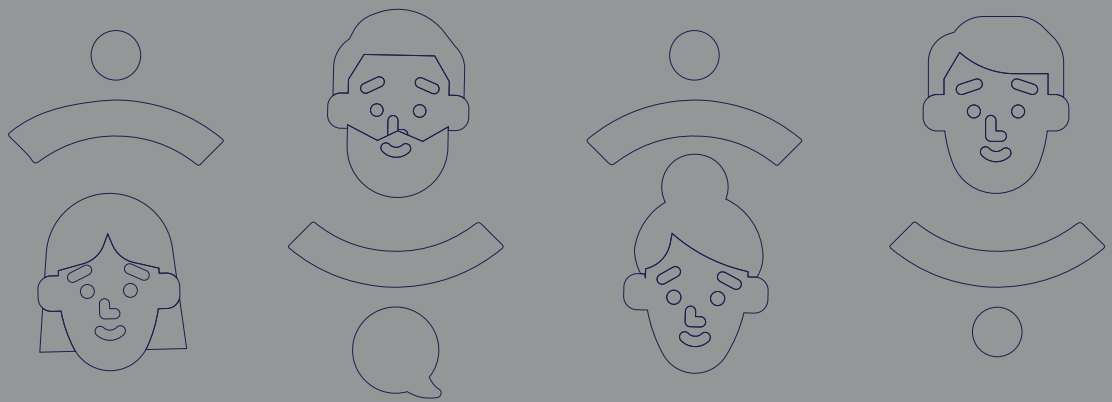
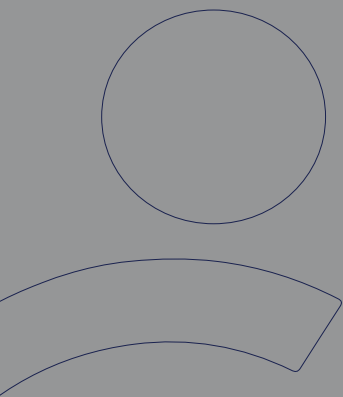
<b>Fecha:</b>	
<b>Nombre de capacitadores:</b>	
<b>Lugar:</b>	

Evalúa según tu valoración el desarrollo del taller de capacitación, colocando una “X” en la casilla que tu consideres.

ASPECTO POR EVALUAR	CRITERIO DE EVALUACION	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
DESARROLLO DEL CURSO	Puntualidad al inicio de la sesión formativa					
	Duración de las jornadas formativas					
METODOLOGIA DEL CURSO	Facilita el aprendizaje					
	Participativa					
	Facilita la reflexión					
	Demostrativa					
CONTENIDOS DEL CURSO	Claros y fáciles de entender					
	Útiles					
	Prácticos					
PARTICIPACION DE PERSONAS PARTICIPANTES	Puntualidad					
	Participación en pleno					
	Aportes en trabajo en grupos					
FACILITACION O PERSONAS FORMADORAS	Dominio del contenido					
	Claridad expositiva					
	Capacidad de motivación y reflexión.					
	Claridad en dar instrucciones para realizar las tareas					
	Dominio de métodos didácticos					
	Capacidad para transmitir información					
	Facilidad para mantener relaciones personales					
	Capacidad para fomentar la participación					
ASPECTOS LOGISTICOS	Condiciones del local					
	Organización y logística					
	Alimentación					
CUADERNO DE LA PERSONA PARTICIPANTE	Contenidos					
	Diagramación e ilustración					
	Ejercicios de reflexión y prácticos					
	Facilidad para el uso de la persona participante					
	Tamaño de letra					

**COMENTARIOS O SUGERENCIAS:**





Con el apoyo de

