



CUEMYC

**CONSTRUCCIÓN
DE PAZ A TRAVÉS
DE LA MEDIACIÓN:
CONOCIMIENTOS
Y PRÁCTICAS DE
UNA METODOLOGÍA**

Título: CONSTRUCCIÓN DE PAZ A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN: CONOCIMIENTOS Y PRÁCTICAS
DE UNA METODOLOGÍA. Colección CUEMYC Nº 1

Francisca Fariña, Manuel Rosales, Katia Rolán y M^a José Vázquez (Coords.)

Edita: Conferencia Universitaria para el Estudio de la Mediación y el Conflicto (CUEMYC).

Imprime: Tórculo Comunicación Gráfica, S.A.

ISBN: 978-84-88967-42-8

Dep. Legal: C 1092-2018

Pontevedra, 2018

ÍNDICE

1. CULTURA DE LA MEDIACIÓN.....	9
CONSTRUIR LA CULTURA DEL ACUERDO	11
Helena Pérez Beltrán	11
MEDIACIÓN VS LITIGIO COMO MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA. 21	21
Francisca Fariña, Andrea Abilleira, Vanesa Parada y Macarena Martínez-Valladares.....	21
2. PROCESO DE LA MEDIACIÓN	35
HACIA UN CONCEPTO MÁS AMPLIO DE LA MEDIACIÓN.....	37
María Luisa Coca Hidalgo	37
MEDIACIÓN OBLIGATORIA EN 2018: ¿LÍMITE A LA JURISDICCIÓN O FOMENTO DE ADR?.....	51
Francisco de Asís González Campo	51
MEDIACIÓN EVALUATIVA Y PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD	65
José Ignacio Martínez Pallares.....	65
SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS MEDIADAS CON EL PAPEL DEL ABOGADO EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR INTRAJUDICIAL	78
Katia Rolán, Blanca Otero, y Francisca Fariña	78
MEDIACIÓN Y PROTOCOLOS UNIVERSITARIOS CONTRA EL ACOSO POR RAZÓN DE GÉNERO	87
Beatriz Belando Garín.....	87
3. HABILIDADES DEL MEDIADOR/A	101
LA INVESTIGACIÓN COMO HERRAMIENTA PARA LA CALIDAD EN EL ÁMBITO DE MEDIACIÓN: ESTUDIO DE LOS ACUERDOS DE MEDIACIÓN Y EFICACIA.....	103
Immaculada Armadans Tremolosa y Marina Romeo Delgado, María Munné, Hugo Krueger, y Ana Doral	103
HABILIDADES NARRATIVAS Y APRECIATIVAS EN LA OPTIMIZACIÓN DE LAS COMPETENCIAS DEL ROL DE MEDIADOR.....	116
Enrique Gallego Granero, Laura Delgado Peralá, Immaculada Armadans Tremolosa, y Pilar Munuera	116
SITUACIONES DE VIOLENCIA EN CONFLICTOS DE PAREJA: EMPODERAR PARA AFRONTAR Y AFRONTAR PARA EMPODERAR.....	131
Elena Aylón Alonso	131
CONSIDERACIONES TEÓRICO-PRÁCTICAS SOBRE EL USO DE LA MEDIACIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA DE PAREJA.....	137
Ana María Peligero Molina	137
Buenas Prácticas.....	150
IMPORTANCIA DE LA RESILIENCIA EN EL PROCESO MEDIADOR.....	150
Isabel María Luján Henríquez y Miriam Díaz-Calzines	150
LA MEDIACIÓN ANTE EL DESEQUILIBRIO DE PODER EN LAS RELACIONES FAMILIARES	164
Cristina Merino Ortíz.....	164
4. ÁMBITOS DE APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN	179
Familiar	181
VALORACIÓN DEL ACCESO A LA MEDIACIÓN, CON CARÁCTER PREVIO Y PRECEPTIVO AL PROCEDIMIENTO JUDICIAL POR USUARIOS DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR INTRAJUDICIAL	181
Blanca Otero, Katia Rolán, Núria S. González-Lois, y Francisca Fariña	181
UN ENFOQUE ADAPTATIVO EN MEDIACIÓN FAMILIAR	190
Iciar Fernández Villanueva	190
VENTAJAS DE UN LENGUAJE QUE ENTENDEMOS Y NOS ACERCA	197
Gema Vallejo Pérez.....	197
LOS DESAFÍOS EN LA TRASLACIÓN DE LAS DECISIONES DE LAS PARTES AL LENGUAJE JURÍDICO	204
Sidney Rosa da Silva Junior.....	204
MEDIACIÓN FAMILIAR INTRAJUDICIAL TRAS AÑOS DE DIVORCIO: EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE UN CASO.....	219
Blanca Otero Otero, y Francisca Fariña Rivera	219
Penal.....	232
EL MODELO DE JUSTICIA RESTAURATIVA TRAS LA LEY 4/2015 DEL ESTATUTO DE LA VÍCTIMA DEL DELITO: LAS GARANTÍAS	232
Ignacio José Subijana Zunzunegui	232

LA JUSTICIA RESTAURATIVA FRENTE A LA APARICIÓN DE NUEVOS PROCESOS DE VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA.....	249
María Cristina Martínez Sánchez.....	249
JUSTICIA RESTAURATIVA Y MEDIACIÓN PENAL EN LOS PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA.....	261
María Mar Aranda Jurado.....	261
Escolar.....	273
CO3! CO-EDUCA, CO-MEDIA, CO-INVIVE! PROGRAMA DE CONVIVENCIA ESCOLAR LIBRE DE VIOLENCIA	273
Bárbara G. Amado, Raquel Gallego, Mercedes Novo y Ramón Arce.....	273
MEDIACIÓN, TUTORÍA ENTRE IGUALES Y OTRAS PRÁCTICAS DE CONVIVENCIA.....	284
Cristina Sales-Arasa, Isabel M. Gallardo-Fernández, M. Pilar Martínez-Agut, Antonio Fabregat-Pitarch, Anna Monzó-Martínez.....	284
FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y CASO PRÁCTICO DE MEDIACIÓN ESCOLAR: PROGRAMA CUENTA CONMIGO.....	297
María Mercedes Matás Castillo.....	297
MODELO DE MEDIACIÓN INTERESCOLAR.....	309
Ramón Olegario Sampedro López, y Carlos Guillén Gestoso.....	309
LAS AULAS DE INFANTIL Y PRIMARIA COMO ESCENARIOS DE CONVIVENCIA.....	321
Isabel María Gallardo-Fernández, M. Pilar Martínez-Agut, Antonio Fabregat-Pitarch, Cristina Sales-Arasa, Anna Monzó-Martínez.....	321
LA VIOLENCIA EN LA PAREJA Y BULLYING COMO PREDICTORES DE IDEACIÓN SUICIDA.....	334
Yeni Rocío Cruz Manrique, Lourdes Cortes Ayala, Juan Herrero Olaizola.....	334
LA AMBIVALENCIA DE LOS Y LAS ADOLESCENTES ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO SUFRIDA O CONOCIDA.....	347
Yolanda Rodríguez-Castro, Patricia Alonso-Ruido y Rosana Martínez-Román.....	347
ESTUDIO SOBRE LA VIOLENCIA EDUCATIVA ENTRE ESTUDIANTES Y PROFESORES DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA.....	362
Natalia Castañón, Sabrina DiBenedetto y Francis Medina.....	362
EDUCACIÓN EMOCIONAL PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN ALUMNADO PREADOLESCENTE.....	380
Eva García Gabaldón.....	380
Social.....	391
LA MEDIACIÓN SOCIOCULTURAL EN LA PROMOCIÓN DE UNA SEXUALIDAD POSITIVA.....	391
Regina Ferreira Alves.....	391
UNA EXPERIENCIA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA. LAS PRIMERAS JORNADAS EDUCATIVAS EN MELIANA (VALENCIA).....	404
Susana Marín Traura, Juan Antonio Rodríguez y Alba Graciela Ferragut González.....	404
Empresarial.....	414
MEDIACIÓN COMPLIANCE OFFICER (MCO): UNA NUEVA FIGURA EN LA EMPRESA.....	414/
Ángel Manuel Torres Ferradás.....	414
COMPLIANCE PENAL EN EL ESTANTE DE LA MEDIACIÓN.....	419
Eladio Medel Iglesias.....	419
EL CAT EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EMPRESAS FAMILIARES.....	425
Luis Lauro Herrera Bernal.....	425
Consumo.....	440
MEDIACIÓN EN CONFLICTOS DE CONSUMO: ¿UNIFORMIDAD O DIVERSIDAD DE LA MEDIACIÓN?.....	440
José Luis Argudo Pérez y Francisco de Asís González Campo.....	440

5. MEDIACIÓN E INNOVACIÓN	453
LA MEDIACIÓN FAMILIAR Y LA COORDINACIÓN DE PARENTALIDAD COMO HERRAMIENTAS PARA CONTINUAR LA RELACIÓN DE LOS HUÉRFANOS POR VIOLENCIA DE GÉNERO CON LA FAMILIA PATERNA ..	455
Elena Méndez, Dolores Seijo y Laila Mohamed-Mohand	455
EL DIVORCIO Y LA COORDINACIÓN DE PARENTALIDAD. PREVENCIÓN DEL CONFLICTO POSTRUPTURA.....	466
Paula Martínez Gallardo	466
FUNCIONES DEL LETRADO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LAS CRISIS FAMILIARES	475
M ^{ra} Begoña Acha Barral	475
COMITÉS ÉTICO ASISTENCIALES HOSPITALARIOS Y LA FIGURA DEL CONSULTOR COMO MEDIADOR.....	487
Silvia Sánchez Radó'	487
LA CONSTRUCCIÓN PEDAGÓGICA DE LOS PROGRAMAS UNIVERSITARIOS DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN	490
Isabel Viola Demestre, Emma Lopez Solé e Immaculada Armadans Tremolosa.....	490
APERTURA DE LA UNIVERSIDAD A LA SOCIEDAD: ESTATUTO DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO.....	503
M ^{ra} Pilar Martínez-Agut, Isabel María Gallardo Fernández, Anna Monzó-Martínez, Antonio Fabregat-Pitarch y Cristina Sales Arosa	503
MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS DESDE LA FORMACIÓN Y LA ORIENTACIÓN LABORAL	513
Antonio Fabregat-Pitarch, Isabel M. Gallardo-Fernández: M. Pilar Martínez-Agut; Anna Monzó-Martínez, Cristina Sales Arosa	513
FORMACIÓN EN MEDIACIÓN Y SIMULACIÓN DRAMÁTICA.....	524
Manuel Francisco Vieites García.....	524
FORMACIÓN EN MEDIACIÓN EN TRABAJO SOCIAL	537
Violeta Pérez-Laño y M ^{ra} José Vázquez	537
EL APRENDIZAJE-SERVICIO: UN PROYECTO DE PROMOCIÓN Y FORMACIÓN EN MEDIACIÓN	547
Andrea Abilleira, Macarena Martínez-Valladares, Vanesa Parada, Francisca Fariña	547

MEDIACION Y GESTION DE CONFLICTOS DESDE LA FORMACION Y LA ORIENTACIÓN LABORAL

Antonio Fabregat-Pitarch²⁸⁸, Isabel M. Gallardo-Fernández; M. Pilar Martínez-Agut; Anna Monzó-Martínez, Cristina Sales Arosa
Universidad de Valencia

Nuestra aportación se concreta en el desarrollo de actividades implementando estrategias de trabajo en equipo, valorando su eficacia y eficiencia para la consecución de los objetivos de una organización empresarial. Somos conscientes que las relaciones interpersonales y las relaciones socio-laborales son complejas e incluso hay intereses contrapuestos entre empleadores y empleados, así como entre los miembros de un mismo equipo de trabajo dentro de una misma organización.

Haciendo un análisis de las causas que influyen negativamente en las relaciones socio-laborales, se detecta una falta de comunicación entre subordinados y superiores e incluso entre los miembros de un mismo equipo de trabajo. Esta situación genera conflictos que repercuten negativamente tanto en el ambiente de trabajo como en los resultados de la empresa. Para buscar la *relación entre la teoría y la práctica* consideramos necesario que desde la asignatura de Formación y Orientación Laboral se analice, se identifique, se valore y se reconozca la importancia de la mediación como método de gestión y solución de conflictos.

Este trabajo se ha llevado a cabo en el contexto de las Escuelas de Artesanos de Valencia durante el curso académico 2016-2017. En concreto en el Ciclo Formativo de Grado Medio "Instalaciones Eléctricas y Automáticas" en la asignatura de Formación y Orientación Laboral. Pretendemos desarrollar procesos de negociación y mediación en el ámbito de los conflictos laborales y empresariales para sensibilizar al alumnado de Formación Profesional hacia una nueva cultura de solución extrajudicial de conflictos. Todo ello requiere investigar y conocer los distintos ámbitos de aplicación de la mediación laboral y empresarial.

Introducción

En el presente trabajo desarrollamos estrategias de intervención en un aula de Formación Profesional para que los alumnos conozcan los métodos alternativos de solución de conflictos en la empresa y especialmente, la mediación laboral como proceso de

²⁸⁸ antoniofabregat@escuelasdeartesanos.com

negociación y conciliación. Conseguir el ambiente que haga posible este proceso puede parecer en muchas ocasiones muy complejo ya que adquirir las capacidades personales y profesionales en resolución de conflictos y mediación requiere todo un proceso de aprendizaje.

Queremos destacar la bondad de la mediación y la importancia de la ventaja del ahorro de costes y de recursos, ya sean humanos o de cualquier otro tipo. Si conseguimos no detener la actividad de la empresa, no contagiar al resto de relaciones y solventar el conflicto en un tiempo record, estamos consiguiendo grandes ahorros de costes para las empresas en el conjunto de su actividad. En estas situaciones la mejor solución es un proceso de mediación para llegar a una solución reconocida por las partes como justa y aceptable.

La metodología puesta en práctica ha sido participativa y basada en la comunicación. Para ello, tomamos como referente la motivación y el interés del propio alumnado fomentando situaciones de diálogo que faciliten la pluralidad de ideas y opiniones, el intercambio de conocimientos y la puesta en común. Los debates y discusiones guiadas generados en el aula hacen participar activamente al alumnado desarrollando su pensamiento crítico y la cultura de la mediación. Tratamos de sensibilizar y concienciar al alumnado sobre la importancia de fomentar en las aulas el aprendizaje de valores éticos y sociales.

Marco teórico

Los docentes de Formación Profesional somos conscientes que capacitar al alumnado para diseñar e implementar métodos alternativos de solución de conflictos en la empresa y especialmente, la mediación laboral como proceso de negociación y conciliación requiere adquirir capacidades personales y profesionales en resolución de conflictos y mediación. Se trata de aprender de los demás y con los demás (Bruner, 1997; Mercer, 1997; Arnaiz, 2003 y Wells, 2003).

En este sentido, el diseño de tareas diferentes (seminarios, talleres, debates, asambleas, etc.) y la organización social del alumnado desde el trabajo individual y en pequeño y gran grupo proporcionan un encuentro potencial entre la teoría y la acción (Gimeno, 2010).

Esta experiencia plantea la posibilidad de modificar la forma de enseñar y la manera que tiene el profesorado de entender el currículum en Formación Profesional. Nosotros vamos más allá del currículum establecido y nos centramos en un currículum interpretado por los profesores buscando el sentido de la praxis, usando los conocimientos prácticos reflexivos del profesorado para interpretar el currículum y dar forma a la práctica adaptando

y tomando decisiones acertadas de lo que se enseña como plantea Marrero Acosta (2010) en Saberes e Incertidumbres sobre el currículum.

Se trata de sentar las bases de una cultura organizacional donde prevalezca la igualdad, el respeto, el diálogo y la solidaridad para construir la confianza entre los participantes. Esta experiencia se inscribe en un enfoque holístico e integral que tiene como eje el diálogo y el *aprender en relación* (Mercer, 1997).

En nuestra práctica docente optamos por una formación holística que va más allá del aspecto cognitivo y, sin desdeñar este, se centra también en el físico y el emocional para formar un ser más íntegro. "Formar es mucho más que simplemente adiestrar al educando en el desempeño de destrezas"(Freire, 1997, p .7).

Objetivos

En el desarrollo de estrategias de intervención en un aula de Formación Profesional pretendemos que los alumnos conozcan los métodos alternativos de solución de conflictos en la empresa y especialmente, la mediación laboral como proceso de negociación y conciliación. Por todo ello, planteamos los siguientes objetivos específicos:

- Adquirir las capacidades personales y profesionales en resolución de conflictos y mediación.
- Conocer los distintos ámbitos de aplicación de la mediación laboral y empresarial.
- Sensibilizar al alumnado hacia una nueva cultura de solución extrajudicial de conflictos.
- Saber desarrollar procesos de negociación y mediación en el ámbito de los conflictos laborales y empresariales.
- Contribuir a crear una cultura escolar desde enfoques inclusivos basados en la reflexión en la acción.

Metodología y desarrollo de la experiencia

La sociedad ha sufrido cambios destacables en los últimos siglos a los que la educación debe hacer frente para conseguir la escolarización, el aprendizaje y la inclusión del alumnado. La educación actual demanda cambios metodológicos en las aulas. Las escuelas han de afrontar este reto con el fin de atender al alumnado en toda su diversidad y conseguir un aprendizaje que resulte motivador y válido para todos. Si el aula de Formación Profesional constituye un sistema complejo han de ser las situaciones de diálogo las que fomenten la capacidad de aprender y de construcción del pensamiento (Edwards y Mercer, 1988).

Este trabajo se ha llevado a cabo en el contexto de las Escuelas de Artesanos de Valencia durante el curso académico 2016-2017. En concreto en el Ciclo Formativo de Grado Medio “Instalaciones Eléctricas y Automáticas” en la asignatura de Formación y Orientación Laboral.

En nuestra práctica docente asumimos que para formar profesionales en Instalaciones Eléctricas y Automáticas el alumnado no solo ha de adquirir las competencias básicas establecidas conforme al Real Decreto del Título (R. D. 177/2008) sino que al montar y mantener infraestructuras de telecomunicación en edificios, instalaciones eléctricas de baja tensión, máquinas eléctricas y sistemas automatizados, aplicando normativa y reglamentación vigente, protocolos de calidad, seguridad y riesgos laborales, asegurando su funcionalidad y respeto al medio ambiente, se generen entornos de trabajo en equipo valorando su eficacia y eficiencia para la consecución de los objetivos de la organización, asumiendo la diversidad de roles y opiniones de los miembros de un equipo y reconociendo la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones. Es decir, se trata de que los alumnos conozcan e identifiquen técnicas y habilidades en gestión de conflictos, negociación, conciliación y mediación vinculados con su actividad profesional con el propósito de aplicar estrategias y procedimientos de negociaciones en la solución de conflictos.

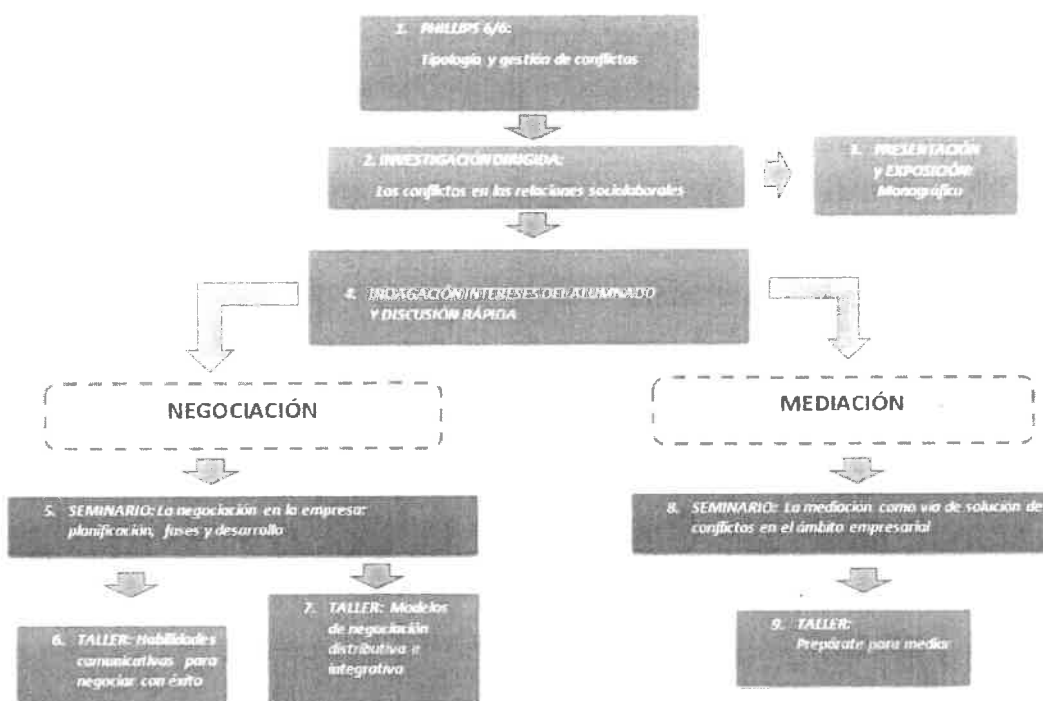


Figura 1. Recorrido de la experiencia

A continuación, detallamos la secuencia didáctica seguida en el desarrollo de la experiencia: *Phillips 6/6: Tipología y gestión de conflictos*; *Investigación dirigida: Los conflictos en las relaciones sociolaborales*; *Presentación y exposición: Monográfico*; *Indagación de los intereses del alumnado y Discusión rápida*; *Seminario: La negociación en la empresa: planificación, fases y desarrollo*; *Taller: Habilidades comunicativas para negociar con éxito*; *Taller: Modelos de negociación distributiva e integrativa*; *Seminario: La mediación como vía de solución de conflictos en el ámbito empresarial*; *Taller: Prepárate para mediar*.

1. Phillips 6/6: Tipología y gestión de conflictos

Se constituyen grupos de seis personas y se nombra un coordinador por grupo. Cada alumno del grupo tiene un minuto para dar su opinión sobre las siguientes preguntas planteadas por el profesor: ¿Por qué las organizaciones empresariales no son ajenas a los conflictos? ¿Qué tipos de conflictos son más comunes en una empresa? ¿Qué factores impiden el afrontamiento de los conflictos? ¿Creéis que los conflictos afectan al entorno empresarial? ¿Qué efectos negativos generan los conflictos laborales? ¿Se puede crear un clima en la empresa que propicie el crecimiento personal y además cohesione los equipos de trabajo?

Cada coordinador expone al resto del grupo las ideas explicitadas y el profesor hace una síntesis de las conclusiones y las esboza en la pizarra. Se trata de intercambiar opiniones permitiendo que intervengan todos los alumnos con el propósito de sensibilizar al alumnado sobre la importancia de identificar situaciones potencialmente conflictivas en las empresas y reflexionar sobre la relevancia que tiene una eficaz resolución de conflictos en una organización empresarial.

2. Investigación dirigida: Los conflictos en las relaciones sociolaborales

Tomamos como referente los interrogantes planteados por el profesor: ¿Cuáles son las causas y que tipos de conflictos podemos encontrar en las relaciones sociolaborales? ¿Qué métodos, técnicas y herramientas existen de gestión y solución de conflictos?

Se forman equipos de trabajo para investigar usando dispositivos tecnológicos (teléfonos móviles, ordenadores, tabletas, etc.) y haciendo un buen uso de ello, tienen acceso directo a internet en el aula. Cada grupo elabora una propuesta de índice temático sobre los contenidos a investigar. Posteriormente, se crea un archivo común de gran grupo a través de *Google drive* en el que entre todos los equipos de trabajo tienen que reflexionar, discutir y formalizar el índice temático común a partir del cual cada equipo de trabajo busca, selecciona, analiza y sintetiza la información para después redactar un monográfico sobre la materia objeto de estudio.

3. Presentación y exposición: Monográfico

Cada equipo de trabajo expone una parte del monográfico al resto de alumnado. Entre los contenidos expuestos destacamos: fuentes, causas y tipos de conflictos; aspectos del conflicto; la percepción; métodos, técnicas y herramientas de gestión y solución de conflictos.

4. Indagación intereses del alumnado y discusión rápida

Se explicita la finalidad de la discusión en la que el gran grupo debe opinar y decidir, mientras que el profesor se mantiene al margen manteniendo una actitud neutral y evitando que la discusión degenera en temas no relevantes. Se trata de explorar y llegar a conclusiones a través de la pregunta ¿Qué sistemas alternativos de resolución de conflictos en la empresa os gustaría profundizar? Entre todos los participantes llegan al acuerdo de tener un mayor conocimiento y especializarse en técnicas de negociación y mediación.

5. Seminario: La negociación en la empresa: planificación, fases y desarrollo

El profesor sugiere la lectura individual de los siguientes documentos en red: Granados Moreno & Irizar Muñoz (2004); Alfredson, Hopkins & Cungu (2008); Sánchez Pérez (2013).

Los alumnos agrupados de forma aleatoria en equipos de trabajo deben contestar a las siguientes preguntas formuladas en un documento- ficha:

¿Cuáles son las fases de un proceso de negociación? ¿Cuál es el proceso de una negociación? ¿Qué modelos teóricos de negociación existen? ¿Qué habilidades básicas son necesarias para afrontar una negociación? ¿En qué consiste el método de negociación "todos ganan"? ¿Qué enfoques de negociación existen? ¿Qué destrezas comunicativas deben estar presentes en la negociación? ¿Qué estrategias de negociación conoces? ¿Qué tácticas implementar en una negociación? ¿Por qué fracasan las negociaciones?

En cada equipo de trabajo hay un coordinador que posteriormente, expone al resto del grupo-clase las respuestas descritas. Se generan aportaciones complementarias de ampliación de las respuestas emitidas por un equipo de trabajo determinado.

6. Taller: Habilidades comunicativas para negociar con éxito

Actividad: *Escucha Activa*

La escucha activa crea un ambiente de confianza mutua y se manifiesta un interés de modo que en la mayoría de casos intentamos entender el conflicto desde la perspectiva de la otra persona. Al escuchar activamente, no solo oímos lo que uno dice, sino que prestamos atención a sus gestos y a sus sentimientos. Prácticamente no se trata de estar de acuerdo con lo que nos dicen, sino entender desde la postura en que la otra persona lo dice.

En definitiva, tratamos de comprender de manera objetiva el mensaje sin prejuicios. Al mismo tiempo, cuando una persona se siente escuchada se crea un ambiente más distendido, se expresan sentimientos e incluso se llega a una situación de calma donde uno acepta sugerencias o puntos de vista diferentes y hay una predisposición a colaborar.

Asimismo, por equipos de trabajo tienen que reflexionar y contestar las siguientes preguntas: ¿Qué errores se pueden producir cuando se escucha a la otra persona? ¿Qué pensamientos obstaculizan la capacidad de escucha? ¿Cómo evitar los pensamientos que entorpecen la escucha activa? ¿Qué señales indican una escucha activa correcta? ¿Qué señales verbales y no verbales de escucha activa podemos encontrar? Posteriormente, se genera una reflexión grupal y cada alumno pone en práctica la técnica de escucha activa con sus compañeros parafraseando, emitiendo palabras de refuerzo y resumiendo al comunicarse entre ellos.

Actividad: Comunicación persuasiva

La búsqueda de acuerdos en una negociación satisface las necesidades en ambas partes por lo que consideramos esencial construir relaciones productivas y de crecimiento entre las personas y su entorno de trabajo. Sabiendo que no es tarea fácil, tratamos de que el alumnado reflexione sobre la efectividad de las comunicaciones, ya que en la mayoría de interacciones con otras personas no se logra satisfacer las expectativas de unos y otros.

También por equipos de trabajo los alumnos reflexionan sobre las siguientes preguntas: ¿En que aspectos la comunicación entre las personas puede afectar al estado de ánimo, el ambiente de trabajo y a la calidad de las relaciones? ¿Cómo te encuentras y cómo te sientes después de tener una conversación con una persona en la que tienes puntos de vista comunes? ¿Qué encuentras en aquellas personas en las que no tienes una comunicación efectiva? ¿Cómo establecer relaciones comerciales íntegras, consistentes y duraderas?

Actividad: Asertividad para negociar

Esta actividad es de tipo individual y se inicia contestando a las siguientes preguntas ¿Cómo definirías la asertividad? ¿Cuáles son las características de las personas asertivas? ¿Qué beneficios aporta la asertividad en el trabajo? ¿Conoces cuáles son tus derechos asertivos? Describe aquellas situaciones personales en que inconscientemente has puesto en práctica derechos asertivos. Posteriormente, se genera debate y en gran grupo se comenta cada aportación personal.

Actividad: Conocer a mi adversario.

Desde el trabajo en pequeño grupo el alumnado ha de elaborar un cuadro comparativo denominado ¿Qué tipo de negociador me puedo encontrar?

Esta actividad consiste en elaborar un listado de tipos de negociadores y sus características. Además, han de contestar a las siguientes preguntas: ¿Qué herramientas existen para conocer a la otra parte? ¿Cómo descubrir sus objetivos y preferencias?

Posteriormente, cada alumno a través de una ficha-documento se debe identificar como negociador y contestar a las siguientes preguntas: ¿Qué tipo de negociador soy? ¿Qué tipo de negociador es el ideal? ¿Cómo debo actuar en una negociación cuando conozco a mi adversario desde los diferentes tipos de negociadores?

7. Taller: Modelos de negociación distributiva e integrativa

Como se trata de aplicar las estrategias y tácticas de un proceso de negociación el profesor plantea el diseño y construcción de un caso práctico de situación de conflicto laboral por equipo de trabajo. Cada equipo tiene que negociar según modelo distributivo o integrativo un caso práctico al azar diseñado por el otro equipo.

El profesor facilita los siguientes enlaces web con presentaciones (prezi) para explorar y compartir ideas de documentos virtuales alojados en la nube a los que todos los alumnos deben acceder y visualizar sobre la temática de negociación distributiva e integrativa:

- <https://prezi.com/w63bxmdffd3s/negociacion-integrativa-y-distributiva/>
- <https://prezi.com/iw1sqtbnfbq6/modelo-de-negociacion-distributivo/>
- <https://prezi.com/lvyywrv7u9nj/tactica-de-negociacion-integrativa/>

Cada equipo negociador elabora un documento-ficha en el que se describe una situación o problema a negociar; se establece la posición perceptiva de cada una de las partes; cada sujeto asume su rol y desde su perspectiva empieza el proceso de negociación anotando todo el desarrollo y conclusiones.

Individuamente, los alumnos tienen que identificarse y elegir un modelo de negociación entre los dos vistos en el taller justificando sus ventajas e inconvenientes.

8. Seminario: La mediación como vía de solución de conflictos en el ámbito empresarial

Se facilita la Guía para la mediación laboral (Munduate, Butts Griggs, Medina y Martínez-Pecino) y los alumnos deben elaborar el siguiente documento-ficha contestando a las siguientes preguntas: ¿Qué objetivos pretende la mediación? ¿Cuál es el rol de la persona mediadora? ¿Quién puede ser mediador? ¿Qué beneficios aporta la mediación? ¿Existen diferentes percepciones sobre una misma situación? ¿Qué tipos de mediación existen? ¿Qué son los acuerdos distributivos e integrativos en la mediación? ¿Qué vías de resolución de disputas hay?

9. Taller: Prepárate para mediar

¿Cómo lograr el mejor acuerdo posible en la mediación? Este es el propósito que a través de la práctica en el aula trata de preparar a las partes para mediar. Desde este taller se da la oportunidad a las partes protagonistas de un conflicto para intentar resolver los problemas que provocan la falta de un acuerdo.

Los equipos de trabajo de forma aleatoria diseñan y crean conflictos laborales (socio-socio; empleado-empleado; empleado-jefe; jefe-jefe; jefes-empleador) y posteriormente, otros compañeros los tienen que resolver a través de la mediación. Destacamos el diseño de algunos casos de problemas que generaron conflictos laborales, entre ellos: despidos injustificados, maltrato a los trabajadores porque no se respeta las horas laborales, incumplimiento de las normas laborales, no se proporciona a los trabajadores los equipos de protección individual adecuados para el puesto de trabajo a desempeñar, etc.

En el proceso de mediación cada equipo de trabajo elabora un documento-ficha en el que tienen que describir el conflicto, inicio de la mediación, compartir puntos de vista, identificación de intereses, crear opciones, hacer pactos y cierre de la mediación. Se trata de que pongan en práctica todo el proceso aprendido.

Conclusiones

La implementación de una metodología participativa en el aula ha generado una gratificante cohesión de grupo. El diálogo, los debates y la discusión como estrategia didáctica para capacitar al alumnado en destrezas y habilidades en gestión y resolución de conflictos ha permitido intercambiar ideas, opiniones e información, involucrando al alumnado de manera activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las preguntas como recurso educativo planteadas por el profesor han despertado curiosidad y necesidad de buscar información sobre gestión de conflictos en la empresa. Los alumnos han comenzado un proceso de autoindagación mientras que el profesor trata de evitar la memorización de los contenidos. Han conocido cuáles son las causas y los tipos de conflictos que podemos encontrar en las relaciones sociolaborales.

La presentación y exposición del monográfico sobre métodos, técnicas y herramientas que existen de gestión y solución de conflictos ha contribuido al desarrollo de la competencia comunicativa oral transmitiendo conceptos siguiendo un orden lógico.

Partiendo del interés del alumnado, los seminarios se han diseñado con el objetivo de profundizar conocimientos en el ámbito profesional de la negociación y de la mediación, ya que así lo decidieron en una situación de asamblea desde la discusión rápida pero consensuada y meditada por todos.

Concretamente, el seminario *negociación en la empresa: planificación, fases y desarrollo* ha permitido conocer cuáles son las fases de un proceso de negociación, los modelos teóricos de negociación que existen; las habilidades básicas que son necesarias para afrontar una negociación; los diferentes enfoques de negociación; las destrezas comunicativas que deben estar presentes en la negociación; las estrategias de negociación más productivas; las tácticas que deben implementarse en una negociación y han reflexionado sobre los fracasos en las negociaciones.

En el seminario sobre *La mediación como vía de solución de conflictos en el ámbito empresarial* los alumnos han identificado el rol de la persona mediadora, han descubierto las diferentes percepciones que se pueden tener de un mismo conflicto según los intereses personales; se ha diferenciado sobre los tipos de mediación que existen y han comparado los acuerdos distributivos e integrativos valorando más positivamente los segundos. Los alumnos en la valoración del seminario explicitan (en asamblea) que “en una negociación integrativa los acuerdos están basados en el criterio ganar-ganar. Por el contrario, en una negociación distributiva los acuerdos están basados en el criterio ganar-perder, buscando obtener resultados por encima de todo y se alcanzan los objetivos egoístamente sin pensar en la otra parte. Ellos optan por el ganar-ganar”. Así el alumnado reconoce y se identifica más con los acuerdos integrativos, ya que se genera un clima de confianza, se busca el beneficio mutuo, se valora la cooperación y las relaciones a largo plazo.

Los talleres como complemento formativo práctico han permitido a los alumnos tomar conciencia de la importancia de saber desarrollar procesos de negociación y mediación en el ámbito de los conflictos laborales y empresariales. Han aprendido las habilidades comunicativas de un buen negociador sabiendo crear un ambiente de confianza a través de la escucha activa. También conocen la comunicación persuasiva aprendiendo a ser asertivos y diferenciando los tipos de negociadores que existen y alternativas de actuación.

Los alumnos han vivenciado como método alternativo de resolución de conflictos la mediación y han aprendido a intervenir en conflictos laborales posibilitando acuerdos entre las partes. De los debates generados en el aula se deduce la importancia que conceden a la mediación como vía extrajudicial ya que argumentan que ahorra costes procesales e incertidumbres en la resolución de pleitos. Asimismo, explicitan como características esenciales de una mediación: la voluntariedad, la imparcialidad, la neutralidad y la confidencialidad pero además, consideran muy importante la necesidad de formar a las personas que van estar implicadas en un proceso de mediación, ya que su capacitación aporta una visión nueva y diferente a la resolución de conflictos.

En definitiva, los alumnos han aprendido conocimientos, destrezas y habilidades para la prevención, gestión y resolución de conflictos. Están preparados para desarrollar su trabajo potenciando la comunicación siendo capaces de integrarse en la organización de la empresa colaborando en la consecución de los objetivos y participando activamente en un grupo de trabajo con actitud respetuosa, tolerante y responsable. Y sobretodo, saben resolver problemas, afrontar conflictos y tomar decisiones siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia, ejerciendo sus derechos y cumpliendo con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales.

Referencias

- Alfredson, T.; Hopkins, J. & Cungu, A. (2008). *Teoría y práctica de la negociación. Una revisión de la literatura*. Roma: EASYPol (FAO) Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. Recuperado el 15 de marzo de 2018, de http://www.fao.org/docs/up/easypol/745/4-5_negotiation_background_paper_179es.pdf
- Arnaiz, P. (2003). *Educación inclusiva: una escuela para todos*. Málaga: Aljibe.
- Edwards, A. D. y Mercer, N. (1988). *El conocimiento compartido*. Barcelona: Paidós.
- Freire, P. (1997). *Pedagogía de la Autonomía: saberes necesarios para la práctica educativa*. Madrid: Siglo XXI.
- Gimeno, J. [Comp.] (2010). *Saberes e incertidumbres sobre el currículum*. Madrid: Morata.
- Granados Moreno, A & Irizar Muñoz, I. (2004). *Negociación. Formación en competencias*. Murcia: Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia. Recuperado el 15 de marzo de 2018, de <http://docplayer.es/28128858-Negociacion-escuela-de-administracion-publica-de-la-region-de-murcia-1-negociacion.html>
- Marrero Acosta, J. (2010). El currículum interpretado. ¿Qué enseñan los centros y los profesores y profesoras? En J. Gimeno Sacristán (Comp.), *Saberes e incertidumbres sobre el currículum* (pp.228-236). Madrid: Morata.
- Mercer, N. (1997). *La construcción guiada del conocimiento*. Barcelona: Paidós.
- Real Decreto 177/2008, de 8 de febrero, por el que se establece el título de Técnico en Instalaciones Eléctricas y Automáticas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Sánchez Pérez J. A. (2013). *Instrumentos y casos prácticos de negociación*. Madrid: Escuela Nacional de Sanidad. Recuperado el 15 de marzo de 2018, de http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500689/n9.5_Instrumentos_y_casos_practicos_de_negociacion.pdf
- Wells, G. (2003). *Indagación dialógica. Hacia una teoría y una práctica socioculturales de la educación*. Barcelona: Paidós.