

**Andrea Sabrina Hernández Valdez**

**Guía Didáctica para el curso E120.4 Análisis y Orientación de Conflictos del décimo semestre de la carrera Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.**

**Asesor: Lic. Everardo Antonio Godoy Dávila**



**Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Humanidades  
Departamento de Pedagogía**

**Guatemala, Abril de 2016**

Este trabajo fue presentado por la autora como trabajo de Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- previo a optar al título de Licenciada en Pedagogía y Derechos Humanos.

Guatemala, Abril de 2016

## Índice

Contenido	
Capítulo I.....	7
1. Diagnóstico .....	7
1.1 Contexto Institucional.....	7
1.1.2 Contexto Social.....	8
1.1.3 Contexto Económico.....	8
1.1.4 Contexto Filosófico .....	8
1.5 Carencias detectadas .....	10
1.6 Problematización de las carencias .....	11
1.7 Selección del Problema .....	12
Capitulo II.....	13
2. Fundamentación Teórica.....	13
2.1 Antecedentes.....	13
2.1.1 Derechos Humanos .....	13
2.1.2 Derecho a la Educación.....	13
2.3 Temática que sustenta el problema a solucionar.....	15
Conflicto.....	15
2.3.1 Transformación de conflictos .....	15
2.3.2 Formas alternativas de solucionar conflictos .....	17
2.3.3 Enfoques del Conflicto .....	21
2.3.4 Tipos de Conflictos .....	22
2.3.5 Clasificación de Conflictos .....	23
2.4 Cultura de Paz .....	24
2.4.1 Declaración y programa de acción sobre una Cultura de Paz .....	24
2.4.2 Acuerdos de Paz en Guatemala .....	25
2.4.3 Derecho Internacional Humanitario.....	26
2.4.4 Origen del Derecho Internacional Humanitario .....	26
2.4.5 Conflicto y legislación nacional .....	27
2.4.6 Conflicto y Acuerdos de Paz.....	28
2.4.7 Procedimientos aplicables a la resolución y/o transformación de conflictos.....	29
2.5 Colectividad.....	30
2.5.1 Colectividad social .....	30
2.5.2 Beneficios de una colectividad.....	30
2.5.3 Las desventajas de una colectividad .....	30
2.5.4 Conducta al margen de la colectividad .....	30

2.5.5 El pánico .....	32
Pánico .....	32
Condiciones para que se produzca .....	33
Capitulo III.....	37
3. Plan de acción.....	37
3.1 Objetivo General .....	37
3.2 Objetivos Específicos.....	37
3.3 Actividades .....	37
3.4 Cronograma.....	38
Capitulo IV.....	39
4. Sistematización de la experiencia.....	39
4.1 Logros.....	39
4.2 Producto del proyecto .....	40
Guía Didáctica dirigida al curso.....	40
Análisis y Orientación de Conflictos .....	40
1. Programa del Curso .....	44
2. Cronograma de Actividades .....	49
Módulo I .....	50
1.1 Fenómenos de la conflictividad social en Guatemala .....	55
1.2 Fenómenos de la conflictividad familiar .....	56
2.1 Análisis comprensivo del conflicto .....	63
2.2 Clasificación de los conflictos .....	64
Módulo III .....	65
3.1 Cultura de paz.....	70
Módulo IV.....	71
4.1 Análisis del conflicto en la normativa del Derecho Internacional.....	74
Humanitario .....	74
4.2 Análisis del conflicto en la legislación nacional.....	76
4.3 Análisis educativo de conflictos en los Acuerdos de Paz .....	78
Módulo V.....	79
5.1 La colectividad Social .....	82
5.2 El clima social en la colectividad .....	83
Módulo VI.....	84
6.1 La muchedumbre .....	87
6.2 Formación y conducta de la muchedumbre.....	88
6.3 El pánico como fenómeno psicosocial .....	89

6.4 Aparición y cese del pánico .....	90
E-grafía .....	96
Capítulo V .....	97
5. Evaluación.....	97
5.1 Evaluación del diagnóstico .....	97
5.2 Evaluación del Plan de Acción.....	97
5.3 Evaluación de la Sistematización.....	97
5.4 Evaluación final.....	97
Conclusiones.....	98
Recomendaciones .....	99
Bibliografía .....	100
E-grafía .....	101
Apéndice .....	102
Anexos .....	113

## **Introducción**

Como parte del proceso previo a optar al título de Licenciada en Pedagogía y Derechos Humanos, se realiza la presente investigación acción, en la cual se pretende dar solución a la carencia de recursos didácticos para poder impartir el curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos de la carrera, Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos, elaborando una Guía didáctica, cuyo contenido se relacione directamente a la problemática social de nuestro país, y tome en cuenta la diversidad del mismo para poder brindar un apoyo de mayor calidad para la resolución de los conflictos que se presentan en ella.

**Capítulo I Diagnóstico**, consta de información de la Facultad de Humanidades, donde se realizó la presente investigación aportando, su visión, misión, objetivos, así como un listado de carencias detectadas, en la cual se priorizó dar solución a la necesidad de elaborar, una Guía Didáctica dirigida a cada una de las unidades del curso E120.4 Análisis y Orientación de Conflictos.

**Capítulo II Fundamentación Teórica**, consta de la recopilación y desarrollo de los temas que dicta el contenido del curso E120.4 Análisis y Orientación de Conflictos, con sus respectivas definiciones, características, principales fundamentos, análisis y relación de cada tema con los Derechos Humanos.

Capítulo III Plan de Acción, establece la descripción del proyecto, el por qué y para qué de la investigación – acción, estructurando las acciones a realizarse.

Capítulo IV Sistematización de la experiencia, contiene una descripción de las experiencias de campo, metodología y procesos realizados como se dicta en el plan de acción.

**Capítulo V Evaluación**, contiene los resultados obtenidos, de todo el proceso de investigación – acción, verificando que se cumpliera con lo indicado para obtener resultados satisfactorios.

## Capítulo I

### 1. Diagnóstico

La universidad de San Carlos de Guatemala es la universidad más grande y antigua de Guatemala, siendo además la única estatal y autónoma.

La universidad se encuentra conformada por 36 unidades académicas, 10 Facultades, 11 Escuelas, 15 Centros Regionales, 1 Instituto Tecnológico Maya de Educación Superior y 1 Departamento de Transferencia de Tecnología.

Las facultades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se encuentran formadas por una junta directiva, integrada por el decano que la preside, un secretario y cinco vocales de los cuales dos serán catedráticos, uno profesional no catedrático y dos estudiantes. Los vocales se designarán de conformidad al orden establecido por el Art. 29 de la Ley Orgánica de la USAC en el caso del vocal cuarto y quinto son elegidos por voto de estudiantes que tengan aprobado el primer año de su carrera. (Wikipedia, Wikipedia, 2014)

En la presente investigación analizaremos de forma puntual los diferentes contextos que conforman la universidad de San Carlos de Guatemala, para llegar al punto específico e importante de la misma.

#### 1.1 Contexto Institucional

La Junta revolucionaria integrada por Francisco Javier Arana, Jacobo Arbenz Guzmán y Jorge Toriello, emitió el Decreto No. 12 por el que se estableció, en 1944 la Autonomía Universitaria. Este Decreto fue emitido para evitar que cualquier gobernante pudiera controlar la Universidad Nacional de San Carlos de Guatemala como lo había hecho Jorge Ubico.

“En los considerandos del Decreto se destacó la importancia de la investigación de los problemas que afrontaba el país, así como la difusión de la cultura. Se estableció su autonomía respecto al gobierno, personalidad jurídica, capacidad de adquirir, administrar y enajenar bienes. En ese momento integraban la universidad las Facultades de Ciencias Jurídicas y Sociales, Ciencias Médicas, Ciencias Económicas, Ciencias Naturales y Farmacia, Ingeniería, Odontología y Humanidades, aunque ésta empezó a funcionar tiempo después”. (USAC, USAC, 2014)

“La Universidad de San Carlos de Guatemala, actualmente se encuentra conformada por 10 facultades, siendo una de ellas, la Facultad de Humanidades, una entidad educativa a nivel superior y de servicio, en carreras técnicas, licenciaturas, maestrías y doctorados, se encuentra ubicada en el edificio S4, Campus Central Ciudad Universitaria, 1A Ave Universidad de San Carlos de Guatemala, zona 12 ciudad capital”. (Wikipedia, Wikipedia, 2014)

### **1.1.2 Contexto Social**

Guatemala es un país multilingüe y pluricultural, en donde co existen 4 culturas, las cuales son maya, garífuna, xinca y ladina, 25 idiomas y 25 etnias las cuales fueron reconocidas después de la firma de los Acuerdos de Paz el 29 de diciembre del año 1996.

La cultura Xinca habita la costa del pacífico, Santa Rosa y Jutiapa. Su población se identifica con su propio idioma reconocido bajo el mismo nombre.

“La cultura ladina nace del mestizaje de españoles e indígenas. Este grupo se ubica en el centro y oriente del país, ocupan alrededor de la tercera parte del territorio nacional. La población ladina utiliza el español como lengua materna. El idioma posee caracteres de origen hispano mezclado con elementos culturales indígenas”.

(mundochapin, 2014)

“Los garífunas nacen de la fusión de esclavos africanos, en el año de 1635. Cuando dos barcos de esclavos naufragaron y lograron huir a la isla San Vicente. En 1,832 los garífunas llegaron a Belice, y más a Guatemala, Honduras y Nicaragua. Los garífunas se comunican por medio del idioma inglés, español y el igneri”.

(mundochapin, 2014)

Los usuarios de la universidad de San Carlos de Guatemala, al igual que los usuarios de la Facultad de Humanidades pertenecen a las diferentes culturas que co existen en el país.

### **1.1.3 Contexto Económico**

La economía de Guatemala es la propia de un país en desarrollo, “constituyendo la mayor economía de América Central, y la novena de América Latina. Su PIB, representa un tercio del PIB regional”.

(Wikipedia, 2014)

(Wikipedia, 2014)

“Corresponde a la Universidad de San Carlos de Guatemala una asignación privativa no menor del cinco por ciento del Presupuesto General de Ingresos Ordinarios del Estado, debiéndose procurar un incremento presupuestal adecuado al aumento de su población estudiantil o al mejoramiento del nivel académico”.

(Constituyente, 1985)

“La Universidad de San Carlos de Guatemala cuenta con un presupuesto de Q.1,703,846,586.00 de los cuales distribuye a sus diferentes dependencias, a la Facultad de humanidades le otorga Q.21,973,252.00”.

(USAC, 2014)

(USAC, 2014)

### **1.1.4 Contexto Filosófico**

#### **Visión**

“Ser la entidad rectora en la formación de profesionales humanistas, con base científica y tecnológica de acuerdo con el momento socioeconómico, cultural, geopolítico y educativo, con impacto en las políticas de desarrollo nacional, regional e internacional.” Aprobado por Junta Directiva en Punto TRIGESIMO SEGUNDO, Inciso 32.3, Acta 11-2008 del 15 de julio de 2008. (Humanidades, 2013)



## Misión

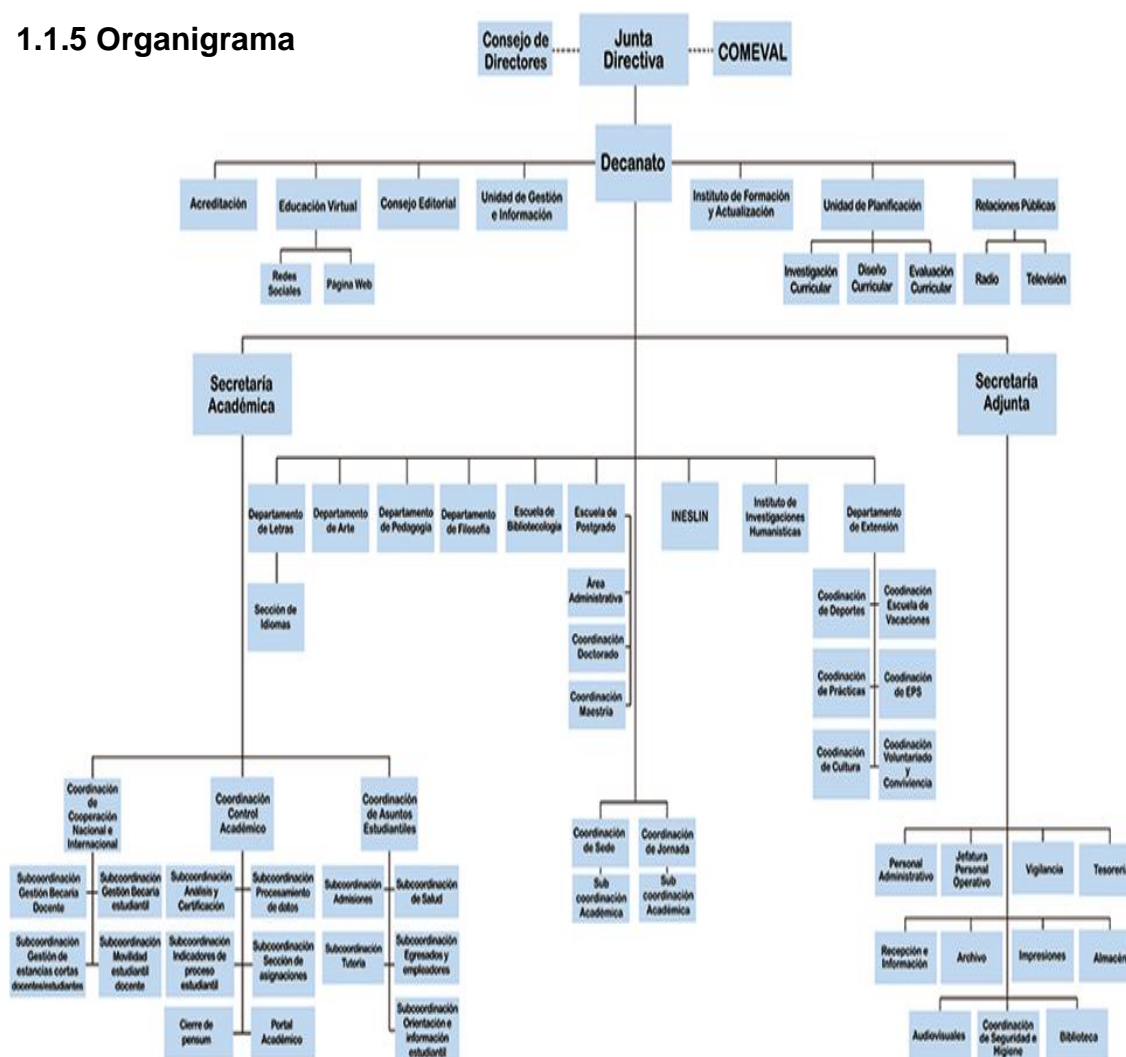
“La Facultad de Humanidades, es la Unidad Académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, especializada en la formación de profesionales con excelencia académica en las distintas áreas humanísticas, que incide en la solución de los problemas de la realidad nacional.” Aprobado por Junta Directiva en Punto TRIGESIMO SEGUNDO, Inciso 32.2, Acta 11-2008 del 15 de julio de 2008. (Humanidades, 2013)

## “Objetivos

1. Integrar el pensamiento universitario, mediante una visión conjunta y universal de los problemas del hombre y el mundo.
2. Investigar en los campos de las disciplinas filosóficas, históricas, literarias, pedagógicas, psicológicas, lingüísticas, y en los que con ellas guardan afinidad y analogía.
3. Crear una amplia y generosa conciencia social en el conglomerado universitario, a fin de articular la función de la Universidad y de sus estudiantes y egresados con las altas finalidades de la colectividad”.

(Humanidades, 2013)

### 1.1.5 Organigrama



## 1.5 Carencias detectadas

Dentro de la facultad de humanidades, en el departamento de pedagogía se encuentran las diferentes carencias:

- Instalaciones con el espacio insuficiente para atender a la población estudiantil.
- Inexistencia de laboratorio de computación para uso de los estudiantes.
- Escasa promoción de las diferentes carreras que ofrece la Facultad de Humanidades.
- Escasa implementación de las Tic's en los cursos de las licenciaturas.
- Recursos didácticos escasos para desarrollar el curso E120.4 Análisis y Orientación de conflictos.

## 1.6 Problematización de las carencias

<b>Carencia</b>	<b>Problema</b>	<b>Hipótesis Acción</b>
Deficiente formación académica por escasos recursos didácticos para desarrollar el curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos.	¿La implementación de una guía didáctica dirigida a cada una de las unidades del curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos aportará al docente una herramienta útil para el desarrollo del mismo?	Si se implementa una guía didáctica dirigida a cada una de las unidades del curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos entonces el docente obtendrá una herramienta útil para desarrollar el mismo.
Instalaciones con el espacio insuficiente para atender a la población estudiantil.	¿Cómo afecta a la población estudiantil el tener que movilizarse de un edificio ajeno al propio para poder realizar gestiones ante la facultad?	Si se habilita el espacio suficiente para atender a la totalidad de la población estudiantil habrá una mejor organización y control de las gestiones de los mismos.
Inexistencia de laboratorio de computación para uso de los estudiantes.	¿Cómo afecta a la población estudiantil la falta de un laboratorio de computación para poder cursar la asignatura de informática que exige el pensum de las diferentes carreras que existen en la facultad?	Si se habilita un laboratorio de computación propio de la facultad de humanidades, los estudiantes no tendrán que buscar entidades ajenas para poder cursar la asignatura de informática.
Escasa promoción de las diferentes carreras que ofrece la Facultad de Humanidades.	¿A qué se debe la sobrepoblación estudiantil en la carrera Lic. en Pedagogía y Administración Educativa?	Si la promoción de la facultad de humanidades y las carreras que ofrece es de alto impacto en la población, esta tendrá completas las opciones a las que puede aspirar.
Escasa implementación de las Tic's en los cursos de las licenciaturas.	¿Cómo afecta al docente el no tener los recursos necesarios para implementar las Tic's en los cursos que imparte?	Si se dota a cada docente de los recursos necesarios para implementar las Tic's en los cursos que imparte la calidad educativa mejorará.

## 1.7 Selección del Problema

Luego del análisis de cada una de las carencias detectadas, su problematización y su factibilidad, se determina que el problema a resolver es:

Deficiente formación académica por escasos recursos didácticos para desarrollar el curso E120.4 Análisis y Orientación de conflictos.

## Capítulo II

### 2. Fundamentación Teórica

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Derechos Humanos

Los Derechos Humanos son el conjunto de atribuciones, garantías, valores y normas que son propias del ser humano, y tienen como propósito hacer posible una mejor calidad de vida.

“Decir que hay Derechos Humanos o Derechos del Hombre en el contexto histórico-espiritual –que es el nuestro-, equivale a afirmar que existen derechos fundamentales del hombre, por su propia naturaleza y dignidad; derechos que le son inherentes, y que, lejos de nacer de una concesión de la sociedad política, han de ser por ésta consagrados y garantizados” (Serra, 1979) Los Derechos Humanos son naturales, inviolables, inalienables y universales.

Los Derechos Humanos han sido impulsados por los seres humanos y vistos como necesarios para poder vivir, es decir los DDHH son fundamentales, son los requisitos mínimos e indispensables para poder vivir con dignidad, tales como el derecho al trabajo, a la vivienda, a la alimentación, a la protección, a la salud y a la educación.

##### 2.1.2 Derecho a la Educación

En la Declaración Universal de Derechos Humanos se contemplan todos los derechos que se consideran la garantía esencial para poder vivir con dignidad, por lo tanto el derecho a la educación es fundamental para el buen vivir del ser humano.

La Declaración Universal de Derechos Humanos, cita en su Artículo 26 lo siguiente:

- 1) “Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo que concierne a la instrucción elemental y fundamental, la instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y fundamental habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será para todos, en función de los méritos respectivos.
- 2) La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia, y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos y religiosos; y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz.
- 3) Los padres tendrán derecho preferente a escoger el tipo de educación que habrá de darse a sus hijos.” (Unidas, 1948)

Dentro de la legislación guatemalteca, se encuentra el tema de educación en la constitución política de la República de Guatemala, en el título II, capítulo II

Derechos Sociales, sección cuarta, se nombran 11 artículos relacionados a la educación que van desde el artículo 71 al 81.

**Artículo 71.-** “Derecho a la educación. Se garantiza la libertad de enseñanza y de criterio docente. Es obligación del Estado proporcionar y facilitar educación a sus habitantes sin discriminación alguna. Se declara de utilidad y necesidad pública la fundación y mantenimiento de centros educativos culturales y museos.” (Constituyente, 1985)

Y en la sección quinta, se habla específicamente de la educación superior, Universidades.

**Artículo 82.-** “Autonomía de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La Universidad de San Carlos de Guatemala es una institución autónoma con personalidad jurídica. En su carácter de única universidad estatal le corresponde con exclusividad dirigir, organizar y desarrollar la educación superior del Estado y la educación profesional universitaria estatal, así como la difusión de la cultura en todas sus manifestaciones. **Promoverá por todos los medios a su alcance la investigación en todas las esferas del saber humano y cooperará al estudio y solución de los problemas nacionales.** Se rige por su Ley Orgánica y por los estatutos y reglamentos que ella emita, debiendo observarse en la conformación de los órganos de dirección, el principio de representación de sus catedráticos titulares, sus graduandos y sus estudiantes.” (Constituyente, 1985)

Tomando como base el derecho a la educación, en la Declaración Universal de DDHH, en la legislación guatemalteca y basándose en el reglamento general de evaluación y promoción del estudiante de la universidad de san Carlos de Guatemala, en su capítulo IV, artículo 6, inciso e Practicas Supervisadas que cita “Conjunto de actividades que contemple el programa de estudios y que el estudiante realiza como practica integral de su profesión, bajo la supervisión de un profesional docente de la unidad académica o externo, entre los que se incluye: experiencias docentes con la comunidad, ejercicio profesional supervisado, ejercicio profesional multidisciplinario, y otras que se creen en el futuro.” (USAC, Reglamento General de Evaluación y Promoción del estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala, 2006)

Promoviendo los siguientes objetivos de la facultad de humanidades:

“Desarrollar, en el estudiante, conciencia clara de la realidad, para conocerla y así ofrecer soluciones a los problemas de la sociedad, en el campo de la educación.”

“Generar, permanentemente, el estudio, propuesta, discusión y desarrollo de una concepción de la Pedagogía, pertinente a las condiciones de la realidad nacional e internacional.” (Humanidades, 2013)

Se realiza el presente trabajo de investigación, cuyo fin principal es aportar a la facultad de humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, un recurso didáctico para uso docente, que apoya el curso E120.4 Análisis y Orientación de Conflictos.

## 2.3 Temática que sustenta el problema a solucionar

### Conflicto

“El conflicto es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Por su condición a menudo extrema o por lo menos confrontacional en relación a objetivos considerados de importancia o incluso urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos) el conflicto genera problemas, tanto a los directamente envueltos, como a otras personas”. (Wikipedia, Wikipedia, 2014)

No toda diferencia o discusión es un conflicto. Este solo se presenta cuando en una discusión o diferencia hay una rivalidad de intereses y/o valores en contradicción. Un conflicto puede ser latente cuando la diferencia entre intereses o partes no se percibe claramente o no se pone en evidencia a pesar de que está allí.

### 2.3.1 Transformación de conflictos

Este término está orientado al proceso y no solamente hacia resolver el final de una determinada crisis. En este caso, las acciones están dirigidas a lo profundo del conflicto, como lo estructural, lo cultural y las relaciones de largo plazo.

La riqueza de aplicar el término “transformación”, cuando se habla de conflictos es que, a nivel descriptivo define los elementos que intervienen en el conflicto, explicando que el conflicto afecta y cambia las cosas en direcciones que hasta poder llegar a ser destructivas o bien, constructivas.

### Comprender el conflicto

Para transformar el conflicto hay que comprenderlo. En la estructura del conflicto intervienen tres elementos que será necesario separar al momento de enfrentarlo.

- Persona
- Proceso
- Problema

### Las personas

Definir quiénes son:

1. Implica ver quienes están involucrados en el conflicto, su papel e influencia

2. Tener en cuenta que cada persona tiene valores, intereses, necesidades y perspectivas que marcan su forma de encontrar solución a las distintas circunstancias.
3. En un conflicto se debe proteger la dignidad humana.
4. Es muy importante separar a la persona del problema.

Podemos formular las siguientes preguntas:

¿Quiénes están involucradas? ¿Directa o indirectamente? ¿Qué papel tienen?

¿Qué influencia tienen?

¿A qué voluntades, necesidades, intereses o motivaciones responden?

¿Cuáles son sus sentimientos respecto al conflicto?

El proceso

Para ubicar la magnitud del conflicto se puede preguntar ¿Qué se añadió?, ¿Qué ideas extremas existen entre grupos?, ¿Qué ideas externas existen entre grupos?, ¿Qué actividades han aumentado el conflicto?

Se requiere poner atención a la comunicación: ¿Qué tipo de comunicación se está dando?, ¿Quién habla, a quien, cómo, cuándo y por qué?, distorsiones en la comunicación y propuestas para mejorarla.

La comunicación: este será un factor decisivo a la hora del proceso.

La comunicación suele empeorarse a medida que se intensifica el conflicto, las acusaciones y las generalizaciones empiezan a mezclarse y a distorsionar el conflicto. A veces ya no se sabe bien que es más importante si el conflicto o el proceso puesto que este se ha hecho muy destructivo.

Coaliciones o alianzas:

Cuando se tiene un problema con alguien en lugar de hablarlo con dicha persona se habla de él; esto consolida la mala información, los estereotipos y complica el conflicto.

El problema:

Aquí se trata de buscar la base del conflicto, ¿Cuál es el problema central?

Para ello, aunque se den como un todo separado, vamos a diferenciar entre:

Actitudes innecesarias, mala comunicación, estereotipos, desinformación, mal entendimiento del propósito y del proceso.



### Conflicto innecesario:

- a. Mala comunicación
- b. Estereotipos
- c. Desinformación
- d. Etc.

### Conflicto esencial

Áreas de discrepancia

Intereses, necesidades, voluntades distintas

Diferencia en cuanto al procedimiento a seguir

Valores

#### 2.3.2 Formas alternativas de solucionar conflictos

A las formas que tenemos de resolver conflictos sin usar violencia y sin intervención de las autoridades se les llama métodos alternativos.

La palabra alternativa significa un camino diferente al que nos dan las leyes, o sea la justicia penal. También esta palabra nos habla de un camino diferente al que muchas veces se toma, llegando a violencia.

#### 2.3.1 Características de los métodos alternativos

“Los métodos alternativos tienen varias características importantes;

- a) Son de carácter civil: Esto significa que se dan entre las personas que tienen que ver en el conflicto. Sin la intervención de las autoridades de justicia.
- b) Son voluntarios: Quiere decir que las personas utilizan los métodos alternativos por su propia voluntad, sin que nadie los obligue y son libres de tomar las decisiones que más les convenga.
- c) Son pacíficos: el uso de métodos alternativos significa la prohibición de cualquier forma de violencia. El dialogo y la comunicación van en un lugar de la violencia.
- d) Buscan una solución: Los métodos alternativos no sólo buscan que la gente deje de pelearse. Les interesa especialmente resolver las diferencias y buscar un acuerdo que deje contentos a todos y hasta mejor de cómo estaban antes de pelearnos”. (CEDAP, 2006)

### La negociación:

Las dos o más partes pueden intentar solucionar el conflicto dialogando directamente y sin la intervención de otra persona.

Para tomar decisiones que incluyen a más de una persona y hacer valer nuestra opinión o lograr que tomen en cuenta nuestra opinión, negociamos. En otras palabras la negociación es una comunicación verdadera que permite llegar a un acuerdo entre dos personas cuando comparten algunos intereses, pero que también tienen algunos intereses opuestos.

- a) Las alternativas: antes de empezar a negociar, se debe pensar ¿por qué vamos a la negociación? Esto supone pensar en las alternativas que ofrece la negociación.
- b) Los intereses: debemos entender que el conflicto real que existe entre las partes se debe a que tienen intereses diferentes. Entrar a la negociación defendiendo posiciones, es asumir que la negociación es un simple regateo, en el que cada uno presenta y defiende su posición, casi siempre exagerada. Así es difícil que una de las partes pueda ceder.
- c) Las opciones: al conocer los intereses, podremos conocer las distintas opciones o soluciones válidas para las dos o demás partes.
- d) La legitimidad: las partes de un conflicto casi siempre creen que es justo lo que quieren lograr de una negociación. Esa justicia se relaciona con ejemplos que ayuden a convencer a la otra parte.
- e) El compromiso: se refiere a lo que se compromete cada una de las partes para solucionar y/o transformación del conflicto. Son compromisos factibles y accesibles para las partes involucradas las cuales están dispuestas a cumplir a cabalidad. Por eso es muy importante separar el momento de dar ideas, del momento de tomar decisiones.
- f) La comunicación: que exista una buena comunicación entre las partes es fundamental para negociar. El simple hecho de sentarse a negociar ya significa un esfuerzo por comunicarse con la otra u otras partes.
- g) La relación: casi siempre negociamos con personas e instituciones con las cuales hemos tenido, tenemos y tendremos relaciones. La negociación en la que las partes atacan el problema y no a las personas parte de los intereses de ambas y se formulan soluciones de mutuo beneficio, ayudan a mantener y mejorar las relaciones.

### La conciliación

Si bien la negociación se basa en la capacidad y la voluntad de las partes para solucionar el conflicto, puede ser que algunas veces deseen o necesiten de la participación de otra persona para solucionar sus conflictos.

La conciliación es una forma de resolver los conflictos que surgen entre las partes pero apoyados por una tercera persona.

En muchas de las ocasiones en el proceso de resolución de conflictos, empieza con una negociación, pero si no llegan a acuerdos mutuos, recurren a una tercera persona que en este caso concilie a las partes hacia un mismo objetivo.

Ser una buena o buen conciliador implica ser capaz de actuar efectivamente como una "tercera" persona y no como alguien que es parte o toma parte en el conflicto.

### Preparar la conciliación

1. Revise toda la información que tenga disponible del caso
2. Aplique las siete ideas de la negociación para preparar el caso
3. El lugar donde se realizan las reuniones debe ser privado, donde no los interrumpen a cada rato
4. Busque que las partes se sienten a modo de una reunión informal, círculo o semicírculo.
5. Deben estar presentes las personas que tienen la facultad de aprobar un acuerdo y quienes serán afectadas por las decisiones
6. La conciliación puede llevarse a cabo en una o más sesiones.

### Introducción a la conciliación

Presentación de la persona que actuará como conciliadora y de las partes.

Brinde información a las partes:

Explique a las partes en qué consistirá la conciliación

Explique las ventajas y la participación de las partes en este proceso.

Señale también algunas vías o caminos a los que tendría que recurrir de no llegarse a un acuerdo conciliado.

Establezca cómo ocurrirá la conciliación:

1. Cada una de las partes tendrá oportunidad de explicar sus puntos de vista
2. Se identificarán los puntos por resolver
3. Se trabajará para buscar soluciones satisfactorias a esos problemas
4. No olvide decirle a ambas partes que tendrán igual derecho a expresar libremente sus puntos de vista

Explique su papel: el conciliador será como un director o directora de debates, y se compromete a mantener en estricta confidencialidad toda la información que surja en la audiencia.

### Fije las reglas del juego

Como persona conciliadora, establezca las reglas mínimas de discusión y haga que las partes se comprometan a cumplirlas.

### Comience la fase conciliatoria

En este momento, volverá a aplicar las siete ideas de la negociación. Cuidará que se mantenga una buena comunicación, que cada parte exprese sus intereses, que se precien las opciones, etc.

### Fase de resolución del problema

Una vez identificados los problemas, intereses y opciones, informe a las partes que ha llegado el momento de plantear soluciones.

### Formulación de acuerdos

Compruebe que el acuerdo sea posible. Por ejemplo que no viole las normas legales, que no se recorten o violen los derechos de las personas.

### Peligros de la conciliación

En todo proceso de conciliación, siempre participa una tercera persona que juega el papel de facilitadora del proceso. No siempre se cumple bien este papel, sea por desconocimiento, por falta de experiencia o porque tienen intereses personales en el resultado, por ello se debe tomar en cuenta algunas medidas que ayuden a cumplir con responsabilidad la tarea.

### La mediación

Se considera una alternativa para resolver problemas que surgen en las comunidades, cuenta además con un procedimiento que tiene como objetivo lograr un acuerdo entre las partes en conflicto.

Es un proceso no judicial que posee un valor legal y psicosocial o moral. Una definición precisa es la siguiente:

“La mediación es un proceso en el que una persona imparcial facilita la comunicación entre dos o más personas en conflicto, con el fin de obtener de ellos un acuerdo que resuelva sus diferencias”

### Características de la mediación

1. Rápida: debe darse en forma inmediata o al poco tiempo de surgir el problema.

2. Confidencial: esta característica es importante para lograr la apertura al diálogo entre los involucrados.
3. Voluntaria: la actividad mediadora es una labor de voluntariado y las personas que la suman en la comunidad lo hacen as-honorem.
4. Justa: la mediación debe lograr una solución justa.
5. Efectiva: debido a que el acuerdo de la mediación las partes han logrado poner en común sus intereses y necesidades, es factible que estén decididos a cumplirlos.

#### Casos en que se recomienda la mediación

1. La ley no provee la solución que las partes desean, o esto se da principalmente en cuestiones familiares o entre vecinos en las que no existen reclamos legalmente fundados, sino problemas de desconfianza mutua.
2. Se desea mantener una situación de anonimato, privacidad y confidencialidad.
3. Se ha logrado identificar como causa del conflicto, problemas de comunicación o la falta de ella.
4. Las partes en conflicto no quieren o no pueden gastar mucho dinero y quieren minimizar costos para resolver sus problemas.
5. La naturaleza del conflicto implica actuar rápido y no hay tiempo para esperar solucionarlo mediante un mecanismo más lento.
6. Las partes del conflicto necesitan más que nada de un desahogo y no muestra interés de llevar el problema más lejos.
7. Ambas partes tienen buenos argumentos y ello da pie a una amplia gama de posibles soluciones.

#### 2.3.3 Enfoques del Conflicto

##### Enfoque Psicológico

La psicología establece la posibilidad de conflicto dentro y fuera de la persona. En el primer caso, el conflicto es intrapersonal y supone “una situación en que unas fuerzas de magnitudes iguales, actúan simultáneamente en dirección supuestas sobre la persona”. En el segundo caso, el interpersonal, es aquel que ocurre dentro de un grupo.

Independientemente de dónde ocurra, es esencial ver cuál es su génesis, de dónde viene, hay corrientes que cifran el origen del conflicto dentro de la persona, el conflicto surge por causas endógenas. Dentro de esta línea estarán las psicoanalistas, psicofisiológicas y etólogas como Lorenz. Otras corrientes consideran que el origen del conflicto es exógeno.

“Las conductistas sostienen que el conflicto surge como respuesta a una frustración provocada por estímulos externos”. (AMANI, 2005)

### Enfoque Psicosociológico

“Si bien la orientación psicológica sitúa al conflicto dentro del marco de las motivaciones y las reacciones individuales y la sociológica, la orientación psicosociológica sitúa al conflicto en el contexto de las interacciones entre el individuo y el sistema social”. (AMANI, 2005)

### Enfoque Sociológico

Dentro de las sociedades se puede dividir las corrientes en tres grupos, aunque nuevamente sea simplificar demasiado. En un grupo entrarían los funcionalistas que explican el conflicto como una desviación del estado normal de las actitudes y los comportamientos humanos, que puede ser eliminado y debe serlo mediante la educación y la formación. El conflicto es un remanente del estado primitivo de las relaciones humanas, es fruto del mal funcionamiento del sistema social. Por su parte el análisis marxista explica que la dinámica social es fruto de un proceso dialéctico basado en la lucha de clases.

La sociología del conflicto define éste como “situación en la que coexisten, entre seres humanos, unos fines o unos valores inconciliables o exclusivos unos de otros” El origen del conflicto lo sitúan.

### 2.3.4 Tipos de Conflictos

#### Conflictos Familiares

Dentro de un conflicto familiar las reglas y los roles de la familia se hacen confusos o se ven rebasados. Los valores y objetivos pierden importancia. Se ceden las expectativas y las prohibiciones. Una crisis de este tipo necesita un cambio decisivo y cada cambio implica una nueva adaptación.

Generalmente, las actitudes de los padres y madres están orientadas a lograr en la vida de sus hijos e hijas lo que ellas o ellos no pudieron lograr en sus propias vidas; hacer que el niño o la niña actúen de acuerdo con lo que la familia espera de ellas o ellos; los rigurosos entrenamientos físicos o intelectuales para poder cumplir con lo que esperaban de ellas o ellos.

Algunas madres y algunos padres se comportan, como si fueran dueños o dueñas de sus hijos e hijas. Lamentablemente se ha entendido el amor como posesión de la otra, del otro, de su voluntad, su pensamiento y hasta de su cuerpo.

“Esta mala interpretación del amor no ayuda al crecimiento personal, pues más bien pone barreras y limitaciones al desarrollo del otro o de la otra y no le deja aprender cómo tomar las decisiones más convenientes, cómo buscar soluciones adecuadas a sus propios problemas”. (OHDAG, 2003)

## Conflictos Escolares

En el ámbito educativo, la resolución pacífica de conflictos es un requisito fundamental. Cada día entre estudiantes, profesores e integrantes de la comunidad educativa se enfrentan conflictos de distintas características: conflictos entre pares debido generalmente a injusticias o abusos por una de las partes, conflictos por situaciones emergentes y desconocidas en donde se presentan, a modo de solución, varias alternativas, conflictos porque algunas de las personas o grupos de personas que forman parte de la comunidad educativa no han acatado la normativa vigente entre otros.

Uno de los fenómenos que afecta en la actualidad a la comunidad educativa es el Bullying, que significa intimidación. Desgraciadamente, esta palabra está de moda debido a los innumerables casos de persecución y de agresiones que se están detectando en las escuelas y colegios, y que están llevando a muchos escolares a vivir situaciones verdaderamente aterradoras.

El bullying se refiere a todas las formas de actitudes agresivas, intencionadas y repetidas, que ocurren sin motivación evidente, adoptadas por uno o más estudiantes contra otro u otros. La persona que ejerce el bullying lo hace para imponer su poder sobre el otro, a través de constantes amenazas, insultos, agresiones o vejaciones, y así tenerlo bajo su completo dominio a lo largo de meses e incluso años. La víctima sufre callada en la mayoría de los casos. El maltrato intimidatorio le hace sentir dolor, angustia y miedo, hasta tal punto que, en algunos casos, puede llevarle a consecuencias devastadoras como el suicidio.

### 2.3.5 Clasificación de Conflictos

Según el autor **Christopher Moore** las causas de los conflictos pueden ser:

- a. **De relación:** tiene que ver con la convivencia pacífica o no que se genera alrededor con otros y otras, también con el contexto donde se desarrollan diariamente desde distintos espacios de convivencia.
- b. **De valores:** ello tiene relación con las creencias más importantes acerca de lo bueno y lo malo. Los valores se desarrollan desde la niñez, por lo tanto forman parte fundamental de la identidad y son muy difíciles de cambiar. Sin embargo cuando logramos aceptar las diferencias entre unos y otros es menos difícil que se dividan.
- c. **De información:** este tiene relación con las diferentes formas que se tienen de interpretar la misma información y/o cuando solamente se cuenta con una parte de la información.
- d. **Estructurales:** estos tienen relación con el poder, cuando las estructuras limitan el acceso a recursos necesarios para la sobrevivencia y desarrollo. Las estructuras se convierten en la causa de un conflicto cuando obstaculizan la habilidad de lograr las metas propuestas.

- e. **De Intereses:** Moore clasifica esta causa de conflictos en intereses psicológicos, que tienen que ver con la necesidad de sentirse respetados y tomados en cuenta. Intereses concretos como dinero, algún puesto de trabajo, cierto pedazo de tierra, etc. E interés de proceso que involucran adecuadamente a las personas cuando se ven afectadas por cualquier decisión. Es importante aquí reflexionar sobre el interés concreto de cada persona, grupo o sociedad.
- f. **Intrapersonales:** Son todos aquellos conflictos que se experimentan dentro de sí mismo, cuando tenemos que elegir entre una alternativa y otra, o cuando una misma elección contiene elementos deseados o no y debemos escoger una sola alternativa.
- g. **Interpersonales:** Cuando se da entre dos personas; entre grupos en cualquier ambiente donde se relacionen, puede ser en el hogar, el trabajo, la comunidad y otros.
- h. **Intergrupales:** Se presentan al interior o en la relación de los grupos o pequeñas colectividades.
- i. **Sociales:** Aquí se agrupan los conflictos reales o aparentes que surgen de los roles o del papel “que desempeñan personas y grupos de una sociedad, y las relaciones entre dichas personas y grupos”.
  - Sociales; los de carácter social, político, civil, económico, religioso, militar, cultural y otros en el cual se ven involucrados grupos o sectores de poder o dependencia que tiene un mayor o menor medida fuerza e incidencia en diversas esferas de la sociedad y por lo tanto trasciende la esfera de colectividades restringidas.
  - Macrosociales; se dan entre naciones, pueblos, tribus, internacionales, entre estados, supraestatales, etc. (OHDAG, 2003)

## 2.4 Cultura de Paz

La cultura de paz consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones. (Naciones Unidas, Resolución A/52/13)

### 2.4.1 Declaración y programa de acción sobre una Cultura de Paz

La declaración y el programa de Acción sobre una Cultura de Paz identifican ocho ámbitos de acción para los actores a nivel local, nacional e internacional que proponen:

1. Promover una cultura de paz por medio de la educación
2. Promover el desarrollo económico y social sostenible
3. Promover el respeto a todos los derechos humanos



4. Garantizar la igualdad entre hombres y mujeres
5. Promover la participación democrática
6. Promover la comprensión, la tolerancia y la solidaridad
7. Apoyar la comunicación participativa y la libre circulación de información y conocimientos
8. Promover la paz y la seguridad internacional

(Naciones Unidas Resolución A/53/243)

#### 2.4.2 Acuerdos de Paz en Guatemala

Los Acuerdos de Paz son doce acuerdos que fueron suscritos por el Gobierno de la República de Guatemala y la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca - URNG-, entre 1991 y 1996, para alcanzar soluciones pacíficas a los principales problemas que generó el Conflicto Armado Interno. “La firma final del acuerdo se llevó a cabo el 29 de diciembre de 1996 en el Palacio Nacional de la Cultura. El enfrentamiento duró más de treinta años y dejó un saldo de 250 000 muertos y desaparecidos” (Comisión para el Esclarecimiento Histórico, s.f., p. 17).

#### Acuerdos de Paz

No.	Nombre del acuerdo	Lugar y fecha de suscripción
1.	Acuerdo marco sobre democratización para la búsqueda de la paz por medios políticos (Acuerdo de Querétaro)	Querétaro (México), 25 de julio de 1991
2.	Acuerdo global sobre derechos humanos	México, D.F. (México), 29 de marzo de 1994
3.	Acuerdo para el reasentamiento de las poblaciones desarraigadas por el enfrentamiento armado	Oslo (Noruega), 17 de junio de 1994
4.	Acuerdo sobre el establecimiento de la Comisión para el esclarecimiento histórico de las violaciones a los derechos humanos y los hechos de violencia que han causado sufrimientos a la población guatemalteca	Oslo (Noruega), 23 de junio de 1994
5.	Acuerdo sobre identidad y derechos de los pueblos indígenas	México, D.F. (México), 31 de marzo de 1995
6.	Acuerdo sobre aspectos socioeconómicos y situación agraria	México, D.F. (México), 6 de mayo de 1996
7.	Acuerdo sobre fortalecimiento del poder civil y función del Ejército en una sociedad democrática	México, D.F. (México), 19 de septiembre de 1996
8.	Acuerdo sobre el definitivo cese al fuego	Oslo (Noruega), 4 de diciembre de 1996
9.	Acuerdo sobre reformas constitucionales y régimen electoral	Estocolmo (Suecia), 7 de diciembre de 1996
10.	Acuerdo sobre bases para la incorporación de la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca a la legalidad	Madrid (España), 12 de diciembre de 1996

11	Acuerdo sobre el cronograma para la implementación, cumplimiento y verificación de los acuerdos de paz	Guatemala (Guatemala), 29 de diciembre de 1996
12	Acuerdo de paz firme y duradera	Guatemala(Guatemala), 29 de diciembre de 1996

*“Acuerdos de paz” (1997, p. 418)*

### 2.4.3 Derecho Internacional Humanitario

El derecho internacional humanitario (DIH) es la agrupación de las distintas normas, en su mayoría reflejadas en los Convenios de Ginebra, en 1949 y los protocolos adicionales que tienen como objetivo principal la protección de las personas que no participan en hostilidades o que han decidido dejar de participar en el enfrentamiento.

Las distintas normas del Derecho internacional humanitario pretenden evitar y limitar el sufrimiento humano en tiempos de conflictos armados. Estas normas son de obligatorio cumplimiento tanto por los gobiernos y los ejércitos participantes en el conflicto como por los distintos grupos armados de oposición o cualquier parte participante en el mismo.

“El DIH a su vez, limita el uso de métodos de guerra y el empleo de medios utilizados en los conflictos, pero no determina si un país tiene derecho a recurrir a la fuerza, tal y como lo establece la carta de Naciones Unidas”. (Wikipedia, Wikipedia, 2014)

### 2.4.4 Origen del Derecho Internacional Humanitario

El origen del DIH se remonta a las normas dictadas por las antiguas civilizaciones y religiones. La guerra siempre ha estado sujeta a ciertas leyes y costumbres. El más importante antecedente del DIH actual es el Tratado de Armisticio y Regularización de la Guerra, suscrito y ratificado en 1820 entre las autoridades del entonces gobierno de la Gran Colombia y el Jefe de las Fuerzas Expedicionarias de la Corona Española, en la ciudad venezolana de Santa Ana de Trujillo. Este Tratado fue suscrito en el marco del conflicto de la Independencia, siendo el primero en su género en Occidente.

A partir de entonces, en el siglo XIX, los Estados han aceptado un conjunto de normas basado en la amarga experiencia de la guerra moderna, que mantiene un cuidadoso equilibrio entre las preocupaciones de carácter humanitario y las exigencias militares de los Estados. En la misma medida en que ha crecido la comunidad internacional, ha aumentado el número de Estados que ha contribuido al desarrollo del DIH. Actualmente, éste puede considerarse como un Derecho verdaderamente universal.

El DIH y las normas relativas a los derechos humanos se aplican durante situaciones tácticas distintas. Los derechos humanos son exigibles en tiempo de paz, es decir que sus normas son plenamente operativas en circunstancias

normales dentro de un esquema institucionalizado de poderes en el que el estado de derecho es la regla. El DIH se aplica durante conflictos armados tanto de carácter interno como de carácter internacional. El DIH es en esencia un derecho de excepción.

Los derechos humanos y el DIH tienen orígenes distintos. Los derechos humanos se gestaron en el orden interno de los estados.

Aparecen hoy día reconocidos en los sistemas jurídicos nacionales, incluso con rango constitucional. Los derechos humanos continúan siendo materia regida e implementada primordialmente por cada estado. A partir de la segunda guerra mundial la comunidad internacional experimentó la necesidad de controlar en el ámbito internacional a aquellos que en principio debían garantizar la efectiva aplicación de los derechos humanos dentro de sus propias jurisdicciones. En reiteradas ocasiones fue el propio estado quien, debiendo garantizar y proteger los derechos y garantías de los individuos reconocidos en su jurisdicción doméstica, terminaba siendo el violador sistemático de esos derechos. (Wikipedia, Wikipedia, 2014)

#### 2.4.5 Conflicto y legislación nacional

La legislación es el conjunto de leyes por las cuales se regula el Estado guatemalteco.

“Se denomina legislación, por una parte a todo el conjunto de leyes que existen en un Estado y que regulan los comportamientos de los individuos pertenecientes al territorio de un país. En este sentido, consiste en todo el ordenamiento jurídico, todo el sistema o conjunto de normas que pueden encontrarse en un país, y que responden a un sistema jurídico específico, entendiendo a éste último como todo el conjunto de instituciones del gobierno, las normas, las creencias y las concepciones sobre lo que se considera “derecho”, cuál debería ser su función y las maneras de aplicarlo, perfeccionarlo, enseñarlo y estudiarlo en dicha sociedad determinada”. (Definicion.mx, 2015)

La legislación de un sistema jurídico es el conjunto de las normas objetivas, es decir, que se encuentran vigentes en un lugar y tiempo determinado, y que el mismo Estado ha creado y establecido con el objetivo de regular la conducta y el comportamiento humano.

“Toda esa integración de leyes y jurisprudencia del derecho positivo conforman al sistema jurídico de un país determinado, y cada país posee el suyo propio, en cuanto posee una determinada manera de considerar e interpretar las leyes y la jurisprudencia, aunque también las costumbres y creencias de los individuos que componen la sociedad”. (Definicion.mx, 2015)

En este sentido, podemos diferenciar entre derecho positivo y derecho natural. Los derechos naturales son los derechos fundamentales del individuo, que desde 1948

se denominan Derechos Humanos, luego de la Declaración Universal proclamada por la Organización de las Naciones Unidas, el derecho a la vida, a la intimidad, al trabajo, a una vida digna. Son derechos que, por más que el Estado no los explicita por escrito, son inherentes al ser humano, son anteriores a la existencia de un Estado.

En cambio, los derechos positivos son aquellos que el Estado ha reconocido explícitamente, y que no son inherentes al ser humano, sino que son posteriores a la existencia del Estado: el derecho a la propiedad privada, al sufragio, a la libertad de asociación política, de asociarse comercialmente, de celebrar un convenio entre partes, entre otros.

Las dos corrientes que definen y contraponen estas dos concepciones son el iusnaturalismo y el iuspositivismo. Sin embargo, muchos derechos naturales pueden convertirse en positivos cuando un Estado, en sus textos constitutivos nombra algunos (o todos) los derechos fundamentales. La mayoría de los países ha adherido a pactos o tratados supranacionales o internacionales que proclaman dichos derechos, por lo cual tienen jerarquía superior a los propios textos constitucionales de los países. (Definicion.mx, 2015)

#### 2.4.6 Conflicto y Acuerdos de Paz

Dentro de la legislación guatemalteca existen varias leyes que velan por el cumplimiento de los acuerdos de paz que se firmaron en el país en diciembre de 1996. El 7 de agosto de 1987 se firmó el Acuerdo de Esquipulas II, y como consecuencia se creó la Comisión Nacional de Reconciliación, la cual tuvo dos grandes logros: 1. El Diálogo Nacional, que abrió espacios de participación a los sectores civiles, y 2. Propiciar el diálogo entre el Gobierno y la URNG. Después de firmados los Acuerdos, el 29 de diciembre de 2006, se crea la Comisión de Seguimiento de los Acuerdos de Paz, para lograr un proceso efectivo y la coordinación oportuna de los compromisos adquiridos.

El Consejo Nacional para el Cumplimiento de los Acuerdos de Paz -CNAP-, fue creado mediante Decreto Legislativo 52-2005, el cual contiene la Ley Marco para el Cumplimiento de los Acuerdos de Paz.

El CNAP cuenta con autonomía funcional para dialogar, consensuar, impulsar, promover, orientar e incidir en las reformas legales, políticas, programas y proyectos derivados que contribuyan al pleno cumplimiento de los Acuerdos de Paz.

El funcionamiento e integración del CNAP está regulada además de la Ley Marco, en su Reglamento, Acuerdo Gubernativo 21-2006 y su Reforma, Acuerdo Gubernativo 156-2006.

## 2.4.7 Procedimientos aplicables a la resolución y/o transformación de conflictos

Derecho Penal	Derecho Consuetudinario	Transformación alternativa de conflicto
<p>I. Procedimiento preparatorio</p> <p>1. Denuncia /conocimiento de oficio</p> <p>2. Investigación: Proceso</p> <p>3. Resolución de fase I junta conciliatoria proceso</p> <p>II. Procedimiento intermedio</p> <p>1) Acusación Resolución fase II</p> <p>III. Debate o juicio oral</p> <p>6. 1 Preparación</p> <p>6. 2 Desarrollo</p> <p>6. 3 Sentencia</p> <p>IV. Apelación especial</p> <p>6. 1 Audiencia previa</p> <p>6. 2 Audiencia debate</p> <p>6. 3 Sentencia *aplicado a partir del nuevo código penal</p> <p>Cada una de las fases lleva un procedimiento dentro del cual puede llegar a resolverse el conflicto que se presente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El aviso</li> <li>2. El análisis</li> <li>3. La citación</li> <li>4. Intercambio de ideas y apreciación sobre el problema</li> <li>5. La dualidad de la verdad o la mentira</li> <li>6. Conocimiento y complementación del problema</li> <li>7. Aproximación entre las partes</li> <li>8. Inicio del dialogo</li> <li>9. Aconsejar, llamar la atención, llamar la atención, llamar a la reflexión</li> <li>10. Crear practicar ideas</li> <li>11. Reconocimiento de la falta y pedir perdón</li> <li>12. Juntar ideas opiniones y comentarios</li> <li>13. Definición</li> <li>14. Acto de olvidar</li> <li>15. Integración armoniosa</li> <li>16. Una sanción reparadora</li> <li>17. Agradecimiento seguimiento</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir el conflicto y sus causas             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Las causas y sus contextos</li> <li>b. Las partes</li> <li>c. Delimitación del interés en controversia</li> <li>d. La manifestación del conflicto</li> </ol> </li> <li>2. Desarrollar una estrategia de comunicación adecuada             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Crear un ambiente donde puedan expresarse libremente</li> <li>b. Utilizar comunicaciones verbales y no verbales, adecuadas y precisas</li> <li>c. Delimitar los asuntos a tratar</li> <li>d. Aclarar los intereses</li> <li>e. Promover la confirmación</li> <li>f. Mantener y promover en todo momento los canales de comunicación abiertos</li> </ol> </li> <li>3. Replantear el conflicto             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ayudar a valorar el significado que tiene le asunto para las partes</li> <li>b. Hacer hincapié en lo que tienen en común</li> <li>c. Procurar enfocar el problema en puntos concretos</li> <li>d. Buscar la manera en la que puedan ponerse en el lugar de la otra parte</li> <li>e. Enfocar el conflicto según las posibilidades de solución y que integren los intereses de las partes</li> </ol> </li> <li>4. Proponer el método o enfoque más adecuado</li> <li>5. Generar soluciones alternativas</li> <li>6. Evaluación y análisis</li> </ol> <p style="text-align: right;">(OHDAG, 2003)</p>

## **2.5 Colectividad**

“Una colectividad es un conjunto de personas reunidas con un mismo fin. Se trata del grupo social al que un sujeto pertenece por compartir alguna característica u objetivo”. (Definición de, 2014)

### **2.5.1 Colectividad social**

Una colectividad es una reunión de individuos. La existencia del grupo se debe a menudo a objetivos e intereses comunes que lo dotan de un vínculo emocional común. La forma de comunidad más conocida de las personas es la familia. Ella es la personificación de este sentimiento de comunidad, aunque también se pueden formar comunidades en otros ámbitos, como por ejemplo en Internet. La Comunidad es, pues, un desarrollo de las necesidades sociales del individuo.

### **2.5.2 Beneficios de una colectividad**

La mayor ventaja de una colectividad reside en la cohesión y el apoyo entre los miembros. El vínculo emocional con los demás da lugar a un sentido de comunidad que debe ser protegido contra la influencia exterior. En cualquier momento se puede recibir ayuda de los amigos, ya que esta es la base de cada comunidad. Para las personas, es importante tener una pertenencia social para satisfacer las necesidades básicas, tal y como Maslow lo definió. Estas necesidades fundamentales de pertenencia, unión social y de sentido de comunidad, son una de las necesidades humanas más importantes.

### **2.5.3 Las desventajas de una colectividad**

La unión de las personas dentro de una colectividad también plantea peligros. Así lo es la salida de una colectividad, la cual no es a menudo fácil y es valorada por los demás miembros negativamente. Además, una estricta separación de otros, que no son miembros, puede conducir a una ceguera de grupo. La opinión general de una comunidad no es siempre la correcta.

### **2.5.4 Conducta al margen de la colectividad**

#### **Características de la conducta colectiva**

La mayoría de las conductas sociales están rutinizadas y siguen un curso normal de acción. Las personas se ajustan a normas que definen, en una variedad de situaciones, la conducta esperada en cada momento. Ahora bien, si se declara una emergencia, las normas que regían en la situación anterior quedarían suspendidas y el comportamiento dejaría de ser ordenado y predecible.

El plan de emergencia y evacuación crea las normas de organización humana donde frecuentemente no existen ni se llevan a cabo ante estas situaciones. Es aquí donde se debe poner el acento a la hora de realizar labores preventivas que hagan hincapié en potenciar comportamientos adaptados.

Las multitudes se definen como un amplio número de personas que comparten un centro de interés común durante un tiempo limitado. Las personas son conscientes además de su influencia mutua.

“Sus características principales podrían resumirse así:

- Se autogeneran y no tienen fronteras naturales.
- Se ignoran las diferencias existentes entre sus miembros y domina la igualdad.
- Se reduce al mínimo el espacio privado correspondiente a cada persona (aspecto importante a la hora de explicar el fenómeno de la agresión y el pánico).
- Se siente el anonimato, aunque sus miembros son conscientes de la influencia que sobre ellos ejercen otras personas. Por esto, las gentes en multitud pueden ser volubles, altamente espontáneas, emocionales, fácilmente sugestionables y se comportan de manera distinta a cuando están aisladas.
- Esta característica nos permite pensar en la importancia que tiene en la emergencia y evacuación el papel de los líderes-guía a la hora de cortar o desacelerar el proceso de conducta desordenada y caótica.
- Carecen de pasado y futuro, al ser inherentemente inestables. Generalmente poseen poca estructura, les faltan objetivos o planes elaborados y no pueden sostenerse durante largos períodos de tiempo, motivos por los que tienen intercambios propios del momento específico de interés común”. (Vega, 2015)

Estas características explican la dificultad que existe en este campo para realizar predicciones fiables. Esta falta de predictibilidad y la naturaleza algunas veces altamente explosiva de la multitud ha llevado a estudiar las diferentes clases y su potencial para la conducta no predecible y razonable.

### Tipos de multitudes

Podemos clasificarlas en:

- a. **Casuales:** tienen poca vida y sentido de la unidad. Se dan por ejemplo en distritos comerciales.
- b. **Convencionales:** son el resultado de una planificación deliberada. Se reúnen con propósitos especiales o un particular interés. Por ejemplo, una conferencia, un acontecimiento deportivo.
- c. **Expresivas:** se forman en torno a sucesos que tienen un atractivo emocional para sus miembros. Por ejemplo: los asistentes a un concierto de trova.
- d. **Activas:** incluyen la acción violenta y destructiva. Por ejemplo, manifestantes reunidos en un espacio público.

En nuestra legislación, en el código penal en el artículo 39 hace referencia a la muchedumbre.

“Delito de muchedumbre artículo 39. Cuando se trate de delitos cometidos por una muchedumbre, se aplicarán las disposiciones siguientes: 1o. Si la reunión tuvo por objeto cometer determinados delitos, responderán como autores todos los que hayan participado materialmente en su ejecución, así como los que sin haber tenido participación material, asumieren el carácter de directores. 2o. Si la reunión no tuvo por objeto cometer delitos y éstos se cometieren después por impulso de la muchedumbre en tumulto, responderán como cómplices todos los que hubieren participado materialmente en la ejecución y, como autores, los que revistieren el carácter de instigadores, hayan tenido o no participación material en la ejecución de los hechos delictivos. Quedarán exentos de pena los demás. Esta última exención no alcanza a la reunión en sí misma, cuando estuviere prevista en la ley, como delito”. (Código penal, Guatemala)

### 2.5.5 El pánico

La palabra pánico la utilizamos aquí para designar los casos en los que se incumple el contrato social y cada hombre trata de salvar su propia vida sin importarle la de los demás. Por grande que sea el peligro y por aguda que sea la emoción, si los esfuerzos por escapar se canalizan ajustándose a normas sociales, entonces no constituyen pánico.

Observaciones iniciales:

- Casi todos los expertos coinciden en que los casos de pánico son escasos y muy localizados.
- Se diverge en relación a sus características.
- Es una de las varias reacciones ante ciertas señales de peligro.
- El proceso que engendra el pánico engloba una compleja red de estados de interacción.

Analizaremos el pánico como una de las consecuencias de la conducta humana colectiva ante las situaciones de emergencia, pero rompiendo esa línea que separa lo individual y lo colectivo.

#### Pánico

“El fenómeno del pánico se podría encuadrar como un tipo de multitud activa. Se puede definir como: "conjunto de personas que reaccionan con sentimientos de alarma, sea real o supuesto el peligro, y con una conducta temerosa, espontánea y no coordinada". (Vega, 2015)

Diversas entidades internacionales en materia de protección dicen que el pánico se produce cuando una masa de individuos, encerrados en un espacio en el que surge bruscamente un peligro muy temido, real o imaginario, se encuentra



sometida a una emoción muy violenta y abandonada a reacciones irracionales, que la lleva a tratar de abandonar instintivamente el lugar siniestrado.

Las entidades internacionales identifican el pánico como un comportamiento colectivo de agitación inadaptado: una huida desenfrenada y sin orden con retroceso de las consecuencias a un nivel primitivo y gregario que puede acompañarse de violencia cuando aparecen obstáculos (se suele dar en una situación de entrapamiento) para la huida, y conducir a un aumento del número de víctimas, destruir el orden social y pisotear los valores colectivos.

La conducta de pánico normalmente provoca la ruptura de las relaciones sociales cooperativas y desemboca en un incremento real del miedo y del peligro. Hablamos de pánico cuando se empuja, se derriba, se pisotea a personas y las salidas quedan obstruidas, cuando los individuos se portan con más egoísmo y falta de consideración de lo que es común y en grado mayor que el que aprueba la sociedad.

Condiciones para que se produzca

Para que se dé la aparición y el contagio, de forma general, deben darse unas condiciones:

- Que exista un gran número de personas.
- Que los individuos estén en contacto unos con otros.
- Que se vean sometidos a un conflicto común entre impulsos opuestos. Uno que normalmente está de acuerdo con normas sociales o valores reconocidos, y otro en desacuerdo con dichas normas (precipitarse sin guardar turno, por ejemplo).
- Que se dé la posibilidad física de ejecutar el impulso que normalmente no se realizaría. Para que se dé una conducta de pánico es necesario que exista la posibilidad de escapar y la de quedarse atrapado.

No obstante, para que se desencadene este tipo de conducta, el acento no hay que situarlo en el número de personas, sino en la escasez de salidas o vías de evacuación.

El proceso del pánico

“El desarrollo del pánico sigue un curso típico: primero sucede una crisis repentina y las personas sienten un miedo intenso; las expectativas sociales se interrumpen y cada individuo intenta escapar de la fuente de peligro. Se rompe la cooperación mutua y como resultado la situación llega a ser más amenazante. El pánico se produce inmediatamente antes o en los primeros momentos de la crisis, pero no después. En esta situación de emergencia (incendio, derrumbe, explosión), el pánico surge porque no hay normas adecuadas a la situación. Ni siquiera cuando

se cuenta con personal entrenado en los procedimientos de rescate se consigue evitar un alto porcentaje de desgracias, si no se corta este proceso, ya que el pánico hace que las personas intenten escapar de la situación a cualquier precio. Es por lo que se hace necesario un trabajo preventivo". (Vega, 2015)

Podemos describir el proceso en:

- **Período precrítico**, donde se observan dos actitudes opuestas: rechazo a la idea de peligro y temor exagerado al peligro. Estas actitudes, también están asociadas a variables individuales.
- **Período de crisis**, en el que una minoría conserva "la sangre fría", otra minoría presenta reacciones extremas (de ansiedad, de angustia, de confusión paralizante, etc.); pero la mayoría permanecen aturcidos. Se da la "ilusión de centralidad", es decir, la impresión de hallarse en el centro de la catástrofe, así como el consecuente sentimiento de abandono.
- **Período de vacilación**. Los individuos que se encuentran en el lugar tratan de valorar su situación. Las decisiones han de tomarse en este momento rápidamente. Aquí, los principios de influencia social juegan un papel importante. Las valoraciones de la situación están mediatizadas en gran parte por lo que los demás hagan o digan. Así, en situaciones ambiguas, las personas pueden ser muy susceptibles a la influencia de la conducta de los demás. Aparecen los primeros comportamientos expresivos, por los que se manifiesta al exterior la tensión emotiva: exclamaciones, llantos, crisis nerviosas, desvanecimientos... En estos momentos es cuando, si no se dan una serie de condiciones, tanto internas como externas al individuo y que van más allá de la elaboración de un plan de evacuación o de asistencia sanitaria, tendremos que hablar de pánico. El caos y la confusión excitada de la muchedumbre producirá desorientación y ambigüedad cognoscitivas en los individuos. Es un estado emocional que no puede sostenerse durante mucho tiempo. Si la amenaza persiste, es probable que se produzca un shock y que el pánico no continúe. Cuando cesa el acontecimiento que originó el pánico, las personas tienden a tomar nuevos roles y deberes comunitarios, exhibiendo conductas solidarias y altruistas respecto a conocidos y extraños.
- **Período poscrítico**. El trastorno experimentado deja huellas tanto en la fisiología como en el psiquismo que pueden ser difíciles de borrar, o durar incluso toda la vida. Las nefastas consecuencias que se producen (vidas, bienes, reivindicaciones, desprestigio de instituciones) hacen pensar en la auténtica necesidad de tomar las medidas preventivas oportunas. Sería necesario, dadas las consecuencias nocivas que se producen en estos casos, disponer de equipos de atención psicológica en emergencias.

## Psicología de la religión

La psicología, definida como una ciencia de las conductas, comprende el estudio de los comportamientos y de sus significaciones. Las significaciones no son más que parcialmente conscientes (motivaciones), y su estudio se ve llevado muchas veces a darles un sentido a través de los dinamismos afectivos parcialmente inconscientes. Tanto si se trata de individuos como de grupos, la aclaración de las significaciones, sin interpretaciones arbitrarias, es la tarea más difícil de la psicología. Por una parte, el lenguaje explicativo o expresivo de un sujeto depende fuertemente del discurso que domina en los grupos de los que forma parte, los de su ambiente social y su cultura. Por otra parte, todo el trabajo psicológico es relacional. Tiene que ir acompañado de una autocrítica constante de las hipótesis, nunca totalmente neutras, y de las interpretaciones del investigador, tanto en la construcción de un dispositivo de búsqueda como en su recepción personal del lenguaje de los sujetos, de los grupos o de los documentos estudiados. La religión, abordada entonces como un conjunto de conductas observables y hasta mensurables, social y culturalmente situadas. (Mercaba, 2015)

La psicología de la religión es una rama de la psicología y se aplica a la ciencia de las religiones, son los estudios que se producen en base a ellas. La psicología de la religión trata todo lo que son las cuestiones psicológicas que se vinculan con la práctica de una religión, se encarga de estudiar todo lo que son las creencias, prácticas religiosas y demás desde un punto de vista psicológico.

### Raíces psicológicas de la religión

Los orígenes de la psicología de la religión datan aproximadamente desde el año 1862, cuando fue lanzada la obra "psychologie" de Friedrich Schleiermacher. Una de las mayores obras de esta rama es "The varieties of religious experience" de William James lanzada en el año de 1902.

Para muchas personas es William James el fundador de la Psicología de la religión, este autor no veía la religión como una práctica personal, sino como una práctica grupal llevada a cabo por varias personas al mismo tiempo. También distinguía entre lo que él consideraba una religiosidad sana o aceptable y una religiosidad enfermiza. Los primeros tienden a ver las cosas positivas del mundo y de la vida, mientras que los otros se centran en cosas negativas y su comportamiento es pesimista.

Para James, si un individuo obtiene resultados positivos de la práctica religiosa, ese es su medio para alcanzarlo, pero si no los obtiene, entonces la práctica comienza a carecer de racionalidad. (Psicologiahoy, 2015)

### Psicología de las supersticiones

La superstición nace desde un sentimiento íntimo, desde la idea de que determinados comportamientos o acontecimientos pueden predecirse o evitarse.

Normalmente el beneficio psicológico más relevante de dejarse llevar por la superstición es el de tener una sensación de control sobre situaciones en las que aparentemente no lo tenemos. Nos produce una sensación de alivio. Si soy muy aficionado a un equipo y decido ponerme “la camiseta de la buena suerte” para ir al campo, consigo con esta conducta encontrar relaciones de causa/efecto, y quizás descubra que “gracias” a ello el equipo ganó.

Claro que derivado de este proceso surge otro muy interesante: la parcialización de la realidad. Es fácil desear que algo sea cierto y en función de eso buscar y encontrar datos que lo confirmen. En el ejemplo de la camiseta, si el equipo no ganó fue porque no la había lavado después del último partido, o incluso por lo contrario, por haberla lavado, siendo que la última vez sí hubo una victoria. Hay que valorar entonces que la superstición es finalmente un mecanismo de defensa para hacer frente a sensaciones de malestar que puede ser muy útil a la hora de darnos fuerzas para luchar por una meta, pero cuando se hace demasiado frecuente, e incluso es el único recurso para estar bien, es cuando alcanza su carácter más patológico. Puede acabar generando más malestar y alerta que calma y tranquilidad. Darle mucho espacio a la superstición es finalmente no tener el control de las cosas (justo lo que se quiere evitar al utilizarla inicialmente).

“Otra cara de la superstición es la de las profecías autocumplidas: “como se me cruzó un gato negro, hoy va a ser un mal día”. Si esa posibilidad agobia es frecuente estar muy atento a posibles malas experiencias, favoreciendo que puedan precipitarse precisamente por el propio temor hacia ellas.

Si la superstición es compartida por más personas del entorno puede darse un nuevo efecto, el de etiquetar a una persona como la que favorece que se repitan determinados hechos negativos”. (Azor, 2015)

#### Facetas psicológicas en la educación ateísta

“Ateísmo y ateo son palabras procedentes del término griego Theos (Dios), con una a (alfa) privativa. Ateo es el ser humano sin Dios, y ateísmo la postura moral correspondiente: teórico, si se profesa, como verdad, que Dios no existe; práctico, cuando se vive, de hecho, como si Dios no existiese; técnico, al negar la existencia de Dios partiendo de una referencia científica”. (Proyectopv, 2015)

Ni histórica ni psicológicamente, hay un ateísmo innato. En la historia el ateísmo aparece junto al hecho religioso y en relación con él. Al principio se presenta como una actitud personal y apenas colectiva. Antes del siglo XVIII el ateísmo no pasa de ser un fenómeno singular en medio de un mundo cuya característica es el profundo sentido divino del cosmos. La revolución filosófica y cultural de la llamada «modernidad», racionaliza esta actitud dando lugar, partiendo del materialismo de la Ilustración, a una serie de sistemas filosóficos —sensualismo, positivismo, pragmatismo, evolucionismo y marxismo, entre otros—, cuya estructura ideológica excluye la existencia de Dios, bien porque lo niegue o, simplemente, porque declare su incognoscibilidad.

## Capítulo III

### 3. Plan de acción

Partiendo de la hipótesis acción: “Si se implementa una guía didáctica dirigida a cada una de las unidades del curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos el docente obtendrá una herramienta útil para desarrollarlo. Se proponen los siguientes pasos:

1. Acercamiento a la institución y elaboración de diagnóstico inicial
2. Elaboración de la propuesta “Guía didáctica dirigida a cada una de las unidades del curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos”
3. Determinación de objetivos generales y específicos así:

#### 3.1 Objetivo General

Mejorar la formación académica de estudiantes en la carrera Lic. en Pedagogía y Derechos Humanos implementando herramientas didácticas.

#### 3.2 Objetivos Específicos

- a) Elaborar una guía didáctica dirigida al curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos.
- b) Socializar la guía dirigida al curso E120.4 análisis y orientación de conflictos con los estudiantes de la licenciatura en pedagogía y Derechos Humanos.
- c) Entregar la guía a las autoridades del departamento de pedagogía de la facultad de humanidades.

#### 3.3 Actividades

- a. Establecer comunicación inicial e informar acerca del proyecto de investigación
- b. Elabora un diagnóstico inicial
- c. Fundamentar teóricamente la propuesta acudiendo a diferentes fuentes de referencia (bibliográficas, e-gráficas, hemerográficas, etc).
- d. Elaborar la “Guía didáctica dirigida a cada una de las unidades del curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos”
- e. Redactar el informe respectivo que incluye conclusiones y propuesta de recomendaciones

### 3.4 Cronograma

Actividades	Enero 2015	Febrero 2015	Marzo 2015	Abril 2015	Mayo 2015
Recopilación de fuentes de información del tema: "Análisis y orientación de conflictos" en la Procuraduría de Derechos Humanos de Guatemala y a la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala					
Selección de la temática					
Fundamentar teóricamente la propuesta					
Elaborar la "Guía didáctica dirigida a cada una de las unidades del curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos"					
Redactar el informe del Ejercicio Profesional Supervisado					

## Capítulo IV

### 4. Sistematización de la experiencia

Al considerar el diagnóstico y el análisis de los diferentes factores que son parte de la problemática detectada y priorizada y en la búsqueda de las diferentes alternativas para encontrar la respuesta que permita disminuir o resolver la carencia, surge la idea de construir una “Guía didáctica dirigida a cada una de las unidades del curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos” que posibilite:

- a) Apoyar al docente, aportando una guía didáctica que facilite la planificación y ejecución del curso E.120.4 Análisis y Orientación de Conflictos.
- b) Contribuir con la Facultad de Humanidades para ampliar los recursos didácticos que esta ofrece a los docentes.
- c) Cumplir con el objetivo “Investigar en los campos de las disciplinas filosóficas, históricas, literarias, pedagógicas, psicológicas, lingüísticas, y en los que con ellas guardan afinidad y analogía” de la Facultad de Humanidades.
- d) Cumplir con el postulado de la Tricentenaria Universidad de San Carlos “Id y Enseñad a todos”

Inicialmente se socializó la “Guía didáctica dirigida a cada una de las unidades del curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos” con los docentes de la Facultad de Humanidades, haciendo ellos sus observaciones en las que se indicó lo necesario y útil que resultaba para la labor docente.

Posteriormente se espera se socialice en el uso del aula con los estudiantes de la carrera, licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos.

#### 4.1 Logros

- a. Se utiliza la “Guía didáctica dirigida a cada una de las unidades del curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos” como herramienta de apoyo para el docente que imparte el curso.
- b. El contenido de la “Guía didáctica dirigida a cada una de las unidades del curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos” se enfoca al entorno social de nuestro país.
- c. Mediante el contenido de la “Guía didáctica dirigida a cada una de las unidades del curso E.120.4 Análisis y Orientación de Conflictos” los estudiantes analizan problemáticas propias del país y las formas tradicionales de resolverlas.

4.2 Producto del proyecto

# Guía Didáctica dirigida al curso Análisis y Orientación de Conflictos



Facultad de  Humanidades  
Educación Superior Incluyente y Proyectiva



## Introducción

La presente guía, pretende aportar un recurso didáctico para el curso análisis y orientación de conflictos, del X semestre de la carrera Lic. en pedagogía y Derechos Humanos, de la facultad de Humanidades, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se desarrolla en seis módulos, en los cuales se definen conceptos, se desarrollan temas apegados a la realidad nacional y se enlazan con los derechos nacionales e internacionales que competen, según sea el caso. Se plantean actividades para trabajar en equipo y de forma individual, con la finalidad de enriquecer los recursos para uso de los docentes, en favor de una mejor formación académica del estudiante.





## 1. Programa del Curso



**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Facultad de Humanidades**  
**Departamento de Pedagogía**

### ENTORNO INSTITUCIONAL

#### 1. VISION DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

Ser la entidad rectora en la formación de profesionales humanistas, con base científica y tecnológica de acuerdo con el momento socioeconómico, cultural, político y educativo, con impacto en las políticas de desarrollo nacional, regional e internacional.

#### 2. MISION DEL DEPARTAMENTO DE PEDAGOGIA

Generar permanentemente procesos de análisis y discusión crítica del pensamiento pedagógico, con una concepción humanística, fundamentada en principios científico-metodológicos y tecnológicos, en una perspectiva ética, con valores de solidaridad, responsabilidad y justicia social, al servicio de la sociedad guatemalteca.

.....

### PROPUESTA DE PROGRAMA DE CURSO

#### I. INFORMACION PRELIMINAR

**Carrera:** Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos  
**Plan:** Diario, sabatino, dominical  
**Jornada:** Matutina, vespertina, nocturna, sabatina y dominical  
**Ciclo:** X  
**Curso:** Análisis y Orientación de Conflictos  
**Código:** E120.4  
**Prerrequisito:** E210.1

## **II. PERFIL**

De la naturaleza de la carrera

Demuestra actitudes de ética, respeto, responsabilidad y profesionalismo en el trato con las personas y grupos sociales, así como los valores de solidaridad y tolerancia. Domina el vocabulario científico y técnico de su especialidad y lo utiliza con capacidad creativa.

## **III. DESCRIPCION DEL CURSO**

El curso aborda fundamentalmente el problema del conflicto, como resultado histórico de una cultura de violencia, autoritarismo e injusticia. Se orienta a analizar la dinámica de confrontación permanente en la sociedad guatemalteca, pero también de ofrecer mecanismos de orientación negociada a esa cultura de confrontación, mediante procesos conciliatorios de dialogo y distensión.

## **IV. COMPETENCIAS DEL CURSO**

Sintetiza los conceptos básicos de Derechos Humanos

Identifica la fundamentación de los Derechos Humanos desde el punto de vista histórico, jurídico y teológico.

Analiza el desarrollo histórico de los Derechos Humanos

Determina la vinculación de los Derechos Humanos con la Constitución Política de la República de Guatemala.

Enumera las características y clasificaciones de los Derechos Humanos

Explica las diferencias entre los Derechos Humanos y los Derechos Constitucionales.

## **V. Contenidos**

### **Modulo I**

#### **Realidad de conflictividad**

1.1 Fenómenos de la conflictividad social en Guatemala

1.2 Fenómenos de la conflictividad familiar

1.3 Fenómenos de la conflictividad escolar

## **Módulo II**

### **Análisis comprensivo de la conflictividad**

2.1 Análisis comprensivo del conflicto

2.2 Clasificación de los conflictos:

- Intrapersonales
- Interpersonales
- Intergrupales
- Sociales

## **Módulo III**

### **Cultura de paz y resolución alternativa del conflicto**

3.1 Cultura de paz

3.2 Puntos de encuentro y reconciliación

3.3 Negociación nacional del conflicto

## **Módulo IV**

### **Conflicto y Legislación**

4.1 Análisis del conflicto en la normativa del Derecho Constitucional humanitario

4.2 Análisis del conflicto en la legislación nacional

4.3 Análisis educativo del conflicto en los Acuerdos de Paz

## **Módulo V**

### **Problemas de la Psicología de la Colectividad**

5.1 La colectividad social

5.2 El clima social en la colectividad

5.3 Aspectos Psicológicos en la organización de la dirección

## **Módulo VI**

### **Influencias espontáneas y conducta al margen de la colectividad**

6.1 La muchedumbre

6.2 Formación y conducta de la muchedumbre

6.3 El pánico como fenómeno psicosocial

6.4 Aparición y cese del pánico

6.5 Psicología de la religión

6.6 Raíces psicológicas de la religión

6.7 Psicología de la fe

6.8 Psicología de las supersticiones

6.9 Facetas psicológicas en la educación ateísta

## **VI. METODOLOGÍA**

Para el alcance de los objetivos propuestos se aplicarán conferencias magistrales, análisis y discusión, participación individual e investigación grupal.

## **VII. EVALUACION**

Trabajo de investigación	10 pts
Trabajo de extensión	20 pts
Panel	10 pts
Debate	10 pts
Foro	10 pts
Parcial	10 pts
Examen final	30 pts
Total	100 pts

## VIII. BIBLIOGRAFIA

Barrera Santos, Rossed Yesid (2009). *Negociación y Transformación de Conflictos*. Serviprensa S.A 1ra Edición Guatemala

Howard, M. (1995) *La cultura del conflicto*. Paidós España.

Jaramillo, M. (1996) *justicia por consenso, introducción a los sistemas alternos de la solución de conflictos*. Institución universitaria Sergio Arboleda. Editorial Presencia Colombia.

Lederach Juan pablo (2004) *análisis y solución de conflictos*

Salm R. (1998) *la solución de conflictos en la escuela D.C. cooperativa* Editorial, Columbia.

Tobón J. (1994) *Bases y fundamentos de la negociación* Colombia.

Valdés R. (1998) *La transacción, solución alternativa de conflictos D.C. Legis*, Colombia.



## 2. Cronograma de Actividades

Temporalización	Modulo	Actividades	Cumplimiento	Ponderación
Del 31 de enero al 14 de febrero 2015	I. Realidad de la Conflictividad	Realiza un trabajo de investigación: Causas de Conflicto más comunes en Guatemala	7 de febrero	20 pts
Del 21 de febrero al 7 de marzo	I. Análisis comprensivo del conflicto	Participación en panel: Causas de conflictos según el autor Chistopher Moore	28 de febrero	10 pts
Del 14 de marzo al 28 de marzo 2015	II. Cultura de paz y resolución alternativa de conflicto	Participación en foro: Declaración y programa de acción sobre una Cultura de Paz (Naciones Unidas Resolución A/53/243)	21 de marzo	10 pts
Del 4 de abril al 18 de abril 2015	III. Conflicto y legislación	Participación en debate: Posturas de DIH Y el Derecho Consuetudinario	11 de abril	10 pts
Del 25 de abril al 9 de mayo 2015	IV. Problemas de la Psicología de la colectividad	Comprobación de lectura: La Paradoja Social: La colectividad Versus la Persona.	2 de mayo	10 pts
Del 16 de mayo al 30 de mayo 2015	V. Influencias espontáneas y conducta al margen de la colectividad	Trabajo de extensión: Charla a alumnos de nivel diversificado: El pánico como fenómeno psicosocial	23 de mayo	10 pts

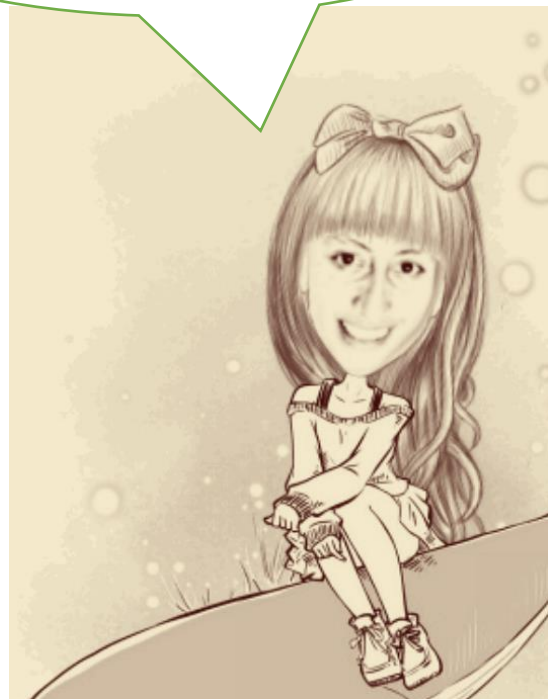
## **Módulo I**

### **Realidad de la Conflictividad**

Competencia: Sintetiza los conceptos de realidad del conflicto y los relaciona con los conceptos básicos de Derechos Humanos.

## Introducción

En este primer módulo conoceremos la definición de conflicto y los fenómenos relacionados al mismo, así mismo realizaremos un análisis de como los derechos humanos se relacionan a los conflictos para aportar soluciones.



## **Esquema de contenidos:**

- 1.2 Fenómenos de la conflictividad social en Guatemala
- 1.3 Fenómenos de la conflictividad familiar
- 1.4 Fenómenos de la conflictividad escolar

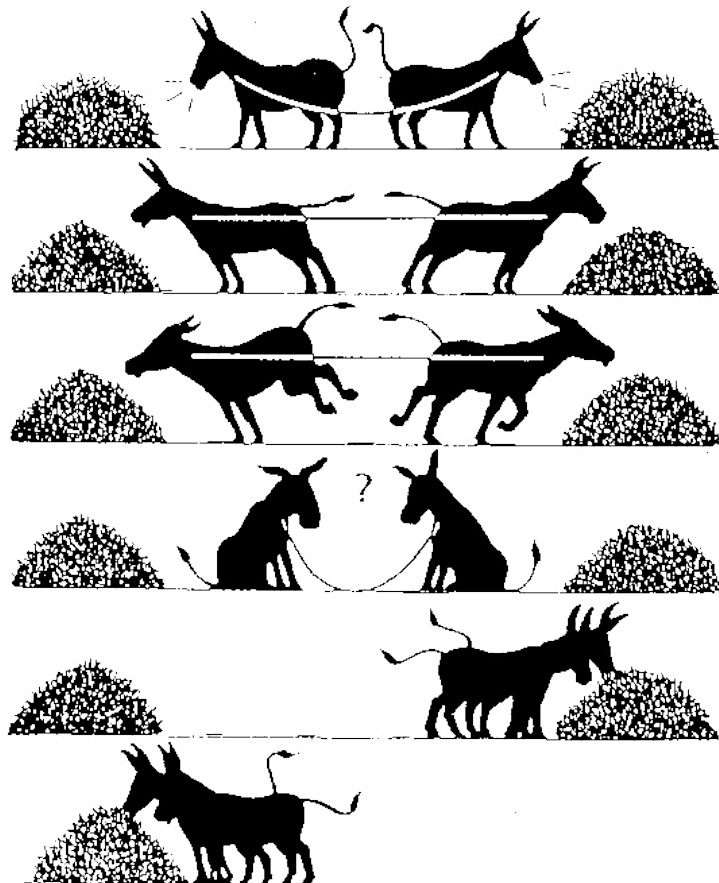
## 1. Realidad de Conflictividad

### Definamos:

**Conflicto:** Oposición o desacuerdo entre personas o cosas.

El **conflicto** define al conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea. Por lo tanto, cuando surge un conflicto, se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra.

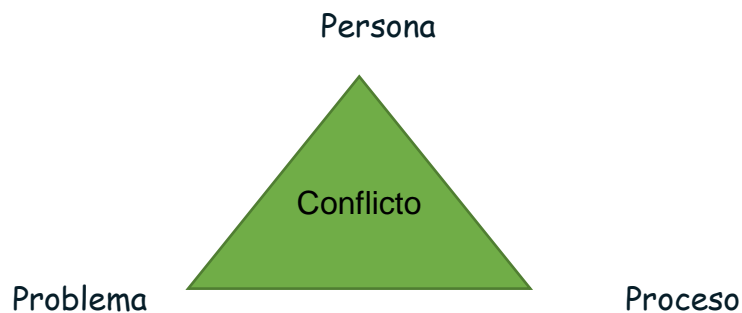
**Conflicto:** es la diferencia de intereses entre dos o más personas o grupos y se da por la insatisfacción de necesidades. (-ODHAG-, 2004)



### Ahora vamos a analizar y comprender el conflicto:

En ocasiones no sabemos cómo actuar ante una situación de conflicto y reaccionamos impulsivamente, cometiendo errores, por eso, es importante que antes de buscar soluciones para un determinado conflicto, lo analicemos:

Para esto, una de las formas es dividir el conflicto en tres partes y analizarlas por separado, para entenderlas mejor de esta manera.



### Personas:

Definir quiénes son:

5. Implica ver quienes están involucrados en el conflicto, su papel e influencia
6. Tener en cuenta que cada persona tiene valores, intereses, necesidades y perspectivas que marcan su forma de encontrar solución a las distintas circunstancias.
7. En un conflicto se debe proteger la dignidad humana.
8. Es muy importante separar a la persona del problema.

Podemos formular las siguientes preguntas:

¿Quiénes están involucradas? ¿Directa o indirectamente? ¿Qué papel tienen?

¿Qué influencia tienen?

¿A qué voluntades, necesidades, intereses o motivaciones responden?

¿Cuáles son sus sentimientos respecto al conflicto?

## Problema:

Después se hace un listado de los posibles problemas tenemos que priorizarlos y buscar cual es el problema central y la raíz del mismo.

## El proceso

Esto implica reconstruir la historia del conflicto, desde que surgió hasta hoy.

1. Escuchar las versiones del conflicto por diferentes personas.
2. Identificar cuando han empeorado las relaciones entre los involucrados y en qué momento se han calmado las relaciones.
3. Identificar a las personas claves que pueden ayudar a solucionar el conflicto.

Para ubicar la magnitud del conflicto se puede preguntar ¿Qué se añadió?, ¿Qué ideas extremas existen entre grupos?, ¿Qué ideas externas existen entre grupos?, ¿Qué actividades han aumentado el conflicto?

Se requiere poner atención a la comunicación: ¿Qué tipo de comunicación se está dando?, ¿Quién habla, a quien, cómo, cuándo y por qué?, distorsiones en la comunicación y propuestas para mejorarla.

### 1.1 Fenómenos de la conflictividad social en Guatemala

Ahora que ya sabemos que es un conflicto y la forma de analizarlo, para comprenderlo, vamos a estudiar 3 fenómenos de conflictividad que existen en nuestro país, e iniciaremos por el social.

#### Definamos:

**Fenómeno:** Manifestación de una actividad que se produce en la naturaleza y se percibe a través de los sentidos.

"un fenómeno físico; fenómenos eléctricos; las borrascas, anticiclones, lluvias, etc., son fenómenos meteorológicos"

La noción de **fenómeno** tiene su origen en el término latino *phaenomenon*, que a su vez deriva de un concepto griego. La palabra se refiere a algo que se manifiesta en la dimensión consciente de una persona como fruto de su percepción.

## Recordemos

### **Sociedad guatemalteca:**

Está marcada por el contraste. En Guatemala co existen 4 culturas, las cuales son: Maya, Xinca, Garífuna y Ladina.

La multiculturalidad ejerce una importante influencia en Guatemala.

La gastronomía guatemalteca está basada en los alimentos básicos de la antigua civilización maya. Las festividades de la sociedad guatemalteca, en cambio, están fijadas sobre todo por la Iglesia Católica, como ejemplo de los efectos de la conquista española aún persistentes en Guatemala.

## Leamos:

### **Breve reseña histórica de Guatemala**

#### **Conquista española**

En 1523 los conquistadores españoles llegaron por el oeste, provenientes de México, bajo el mando del capitán Pedro de Alvarado, con la intención de explorar y colonizar los territorios de la actual Guatemala. Se enfrentaron primero con los k'iches, y luego se aliaron brevemente con los kaqchikeles, fundando su primer asentamiento el 25 de julio de 1524 en las cercanías de Iximché, capital de los kaqchikeles, villa que recibió por nombre Santiago de los Caballeros de Guatemala en honor al apóstol mayor.

#### **Revolución de 1944**

La Revolución de 1944 -también llamada Revolución de Octubre- fue un alzamiento cívico militar que tuvo lugar el 20 de octubre de 1944 en Guatemala, mediante el cual se derrocó al presidente provisorio del país, Federico Ponce Vaides y se constituyó una Junta Revolucionaria provisional, compuesta por Francisco Javier Arana, Jorge Toriello Garrido y Jacobo Árbenz Guzmán. Con ello se dio paso a la elección del gobierno democráticamente elegido de Juan José Arévalo.

#### **Conflicto Armado Interno**

Fue la guerra civil interna ocurrida en Guatemala, entre el Ejército de Guatemala y civiles subversivos organizados en una guerrilla, y cuyo enfrentamiento durante 36 años dejó 250 000 personas muertas o desaparecidos.

La primera etapa de la guerra comenzó después del intento de derrocar al gobierno del presidente Miguel Ydígoras Fuentes, acción que emprendió un grupo de militares jóvenes en el Cuartel General Justo Rufino Barrios -también conocido como Castillo de San Rafael de Matamoros-, el 13 de noviembre de 1960.

Los oficiales que no quisieron aceptar el indulto ofrecido por el gobierno siguieron luchando, convertidos en guerrilleros, en alianza con miembros del Partido Guatemalteco del Trabajo -PGT- o Partido Comunista y otros grupos subversivos que surgieron en esos años.

Organizaron entonces las Fuerzas Armadas Rebeldes -FAR-, integradas por diversos frentes comandados por Marco Antonio Yon Sosa, Luis Turcios Lima, Alejandro de León Aragón y otros jefes de facción. Las -FAR- se desintegraron por diferencias ideológicas entre los comandantes, y los frentes guerrilleros continuaron la lucha, separadamente, contra el Ejército regular, hasta la década de 1980, cuando organizaron la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca -URNG-

(Diccionario Histórico Biográfico, 2004).



## 1. Leamos

Recordemos que la base de la sociedad es la familia, y si en ella existen conflictos, estos se reflejarán en dicha sociedad.

Cuando la familia atraviesa un conflicto se encuentra en un momento de desarmonía, desequilibrio y confusión, aparecen problemas que no fueron resueltos en el pasado y que ahora

se han convertido en problemas mayores. Este conflicto aparece algunas veces cuando una situación de tensión presiona a la familia o bien cuando ya se ha llegado al límite de la paciencia, se requieren de ciertos cambios que no se pueden generar, porque no se sabe cómo o bien algún miembro no está dispuesto a cooperar.

Dentro de un conflicto familiar las reglas y los roles de la familia se hacen confusos o se ven rebasados. Los valores y objetivos pierden importancia. Se ceden las expectativas y las prohibiciones. Una crisis de este tipo necesita un cambio decisivo y cada cambio implica una nueva adaptación.

Generalmente, las actitudes de los padres y madres están orientadas a lograr en la vida de sus hijos e hijas lo que ellas o ellos no pudieron lograr en sus propias vidas; hacer que el niño o la niña actúen de acuerdo con lo que la familia espera de ellas o ellos; los rigurosos entrenamientos físicos o intelectuales para poder cumplir con lo que esperaban de ellas o ellos.

Algunas madres y algunos padres se comportan, como si fueran dueños o dueñas de sus hijos e hijas. Lamentablemente se ha entendido el amor como posesión de la otra, del otro, de su voluntad, su pensamiento y hasta de su cuerpo.

Esta mala interpretación del amor no ayuda al crecimiento personal, pues más bien pone barreras y limitaciones al desarrollo del otro o de la otra y no le deja aprender cómo tomar las decisiones más convenientes, cómo buscar soluciones adecuadas a sus propios problemas.

### 1.3 Fenómenos de la conflictividad escolar

Leamos:

En el ámbito educativo, la resolución pacífica de conflictos es un requisito fundamental. Cada día entre estudiantes, profesores e integrantes de la comunidad educativa se enfrentan conflictos de distintas características: conflictos entre pares debido generalmente a injusticias o abusos por una de las partes, conflictos por situaciones emergentes y desconocidas en donde se presentan, a modo de solución, varias alternativas, conflictos porque algunas de las personas o grupos de personas que forman parte de la comunidad educativa no han acatado la normativa vigente entre otros.

Veamos un ejemplo:

#### **Acoso escolar o Bullying**

Bullying es una palabra inglesa que significa intimidación. Desgraciadamente, esta palabra está de moda debido a los innumerables casos de persecución y de agresiones que se están detectando en las escuelas y colegios, y que están llevando a muchos escolares a vivir situaciones verdaderamente aterradoras.

El bullying se refiere a todas las formas de actitudes agresivas, intencionadas y repetidas, que ocurren sin motivación evidente, adoptadas por uno o más estudiantes contra otro u otros. La persona que ejerce el bullying lo hace para imponer su poder sobre el otro, a través de constantes amenazas, insultos, agresiones o vejaciones, y así tenerlo bajo su completo dominio a lo largo de meses e incluso años. La víctima sufre callada en la mayoría de los casos. El maltrato intimidatorio le hace sentir dolor, angustia y miedo, hasta tal punto que, en algunos casos, puede llevarle a consecuencias devastadoras como el suicidio.

**Módulo II**  
**Análisis Comprensivo de la conflictividad**

**Competencia: Analiza el conflicto desde sus diferentes clasificaciones.**

## Introducción

Los conflictos que se generan tienen estrecha relación con la cultura, costumbres e ideología de los distintos pueblos que conviven en nuestro país, ya que de ello depende cómo se generan y cómo se resuelven. En este módulo realizaremos un análisis comprensivo de la conflictividad.



## **Esquema de contenidos:**

2.1 Análisis comprensivo del conflicto

2.2 Clasificación de los conflictos:

- ✓ Intrapersonales
- ✓ Interpersonales
- ✓ Intergrupales
- ✓ Sociales

## 2. Análisis comprensivo de la conflictividad

Leamos para aprender:

El conflicto es un proceso que se puede llamar "natural" en el ser humano porque es inherente a él. Generalmente es perceptible la existencia de un conflicto cuando ya se ha expresado violentamente por alguna parte involucrada en el mismo, ya sea verbal o con ciertas acciones de violencia física. (OHDA6, 2003)



Cuando se piensa en conflicto se le da en muchas ocasiones una connotación negativa, sin embargo, estos permiten procesos evolutivos. Por ello, "un conflicto detectado a tiempo puede verse como una oportunidad, ya que manejado de una forma adecuada, permite que las personas satisfagan sus necesidades". (ODHAG, 2004)



El conflicto es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación. Por su condición a menudo extrema o por lo menos confrontacional en relación a objetivos considerados de importancia o incluso urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos) el conflicto genera problemas, tanto a los directamente envueltos, como a otras personas. (Wikipedia, Wikipedia, 2014)

## 2.1 Análisis comprensivo del conflicto

Leamos y analicemos:

Cuando una de las partes involucradas reconoce y toma conciencia de que existen ciertas contradicciones y que tiene frente a sí un contrario, ya sea una persona, un grupo, una comunidad u otros) que no le permiten avanzar sobre el interés u objetivo que se ha propuesto alcanzar, y/o cuando ya se ha hecho manifiesto por algún acto de violencia. (OHDA6, 2003)

Un conflicto tiene diversas causas y una de ellas tiene que ver con la percepción personal que tenemos del mismo, el cómo lo concebimos, esta concepción tiene una estrecha relación con nuestras creencias, valores, costumbres, ideología y cultura de cada persona y cada sociedad.

Según el autor Christopher Moore las causas de los conflictos pueden ser:

- a. **De relación:** tiene que ver con la convivencia pacífica o no que se genera alrededor con otros y otras, también con el contexto donde se desarrollan diariamente desde distintos espacios de convivencia.
- b. **De valores:** ello tiene relación con las creencias más importantes acerca de lo bueno y lo malo. Los valores se desarrollan desde la niñez, por lo tanto forman parte fundamental de la identidad y son muy difíciles de cambiar. Sin embargo cuando logramos aceptar las diferencias entre unos y otros es menos difícil que se dividan.
- c. **De información:** este tiene relación con las diferentes formas que se tienen de interpretar la misma información y/o cuando solamente se cuenta con una parte de la información.
- d. **Estructurales:** estos tienen relación con el poder, cuando las estructuras limitan el acceso a recursos necesarios para la sobrevivencia y desarrollo. Las estructuras se convierten en la causa de un conflicto cuando obstaculizan la habilidad de lograr las metas propuestas.
- e. **De Intereses:** Moore clasifica esta causa de conflictos en intereses psicológicos, que tienen que ver con la necesidad de sentirse respetados y tomados en cuenta. Intereses concretos como dinero, algún puesto de trabajo, cierto pedazo de tierra, etc. E interés de proceso que involucran adecuadamente a las personas cuando se ven afectadas por cualquier decisión. Es importante aquí reflexionar sobre el interés concreto de cada persona, grupo o sociedad.

## 2.2 Clasificación de los conflictos

### Intrapersonales

Son todos aquellos conflictos que se experimentan dentro de sí mismo, cuando tenemos que elegir entre una alternativa y otra, o cuando una misma elección contiene elementos deseados o no y debemos escoger una sola alternativa.

### Interpersonales

Cuando se da entre dos personas; entre grupos en cualquier ambiente donde se relacionen, puede ser en el hogar, el trabajo, la comunidad y otros.

### Intergrupales

Se presentan al interior o en la relación de los grupos o pequeñas colectividades.

### Sociales

Aquí se agrupan los conflictos reales o aparentes que surgen de los roles o del papel "que desempeñan personas y grupos de una sociedad, y las relaciones entre dichas personas y grupos".

Sociales; los de carácter social, político, civil, económico, religioso, militar, cultural y otros en el cual se ven involucrados grupos o sectores de poder o dependencia que tiene un mayor o menor medida fuerza e incidencia en diversas esferas de la sociedad y por lo tanto trasciende la esfera de colectividades restringidas.

Macrosociales; se dan entre naciones, pueblos, tribus, internacionales, entre estados, supraestatales, etc.



**Módulo III**  
**Cultura de paz y resolución**  
**Alternativa del conflicto**

Competencia: Analiza el desarrollo histórico de los Derechos Humanos en relación al proceso de paz en Guatemala.

# Introducción

En este módulo comprenderemos que es "La Paz" y lo importante que es mantenerla dentro de nuestra casa, comunidad, escuela y nuestro país, así mismo conoceremos las formas alternativas que existen para resolver conflictos



## **Esquema de contenidos:**

3.1 Cultura de paz

3.2 Puntos de encuentro y reconciliación

3.3 Negociación racional del conflicto

### 3. Cultura de paz y resolución alternativa del conflicto

¿Qué es Cultura de Paz?



La cultura de paz consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones.

(Naciones Unidas, Resolución A/52/13)

Recordemos, en nuestro contexto:

Los Acuerdos de Paz son una docena de acuerdos que fueron suscritos por el Gobierno de la República de Guatemala y la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca -URNG-, entre 1991 y 1996, para alcanzar soluciones pacíficas a los principales problemas que generó el Conflicto Armado Interno (García, s.f., p. 1). Este enfrentamiento duró más de treinta años y dejó un saldo en muertos y desaparecidos que supera las 200 000 personas (Comisión para el Esclarecimiento Histórico, s.f., p. 17). (wikiguate, 2014)

**Mediación:** cuando las partes no encuentran solas la salida al conflicto, buscan el apoyo de otra persona que ayude a e que encuentren el motivo central del conflicto y solas las partes propongan alternativas de solución.

**Negociación:** es la manera en que se trata de resolver el conflicto a través del dialogo.

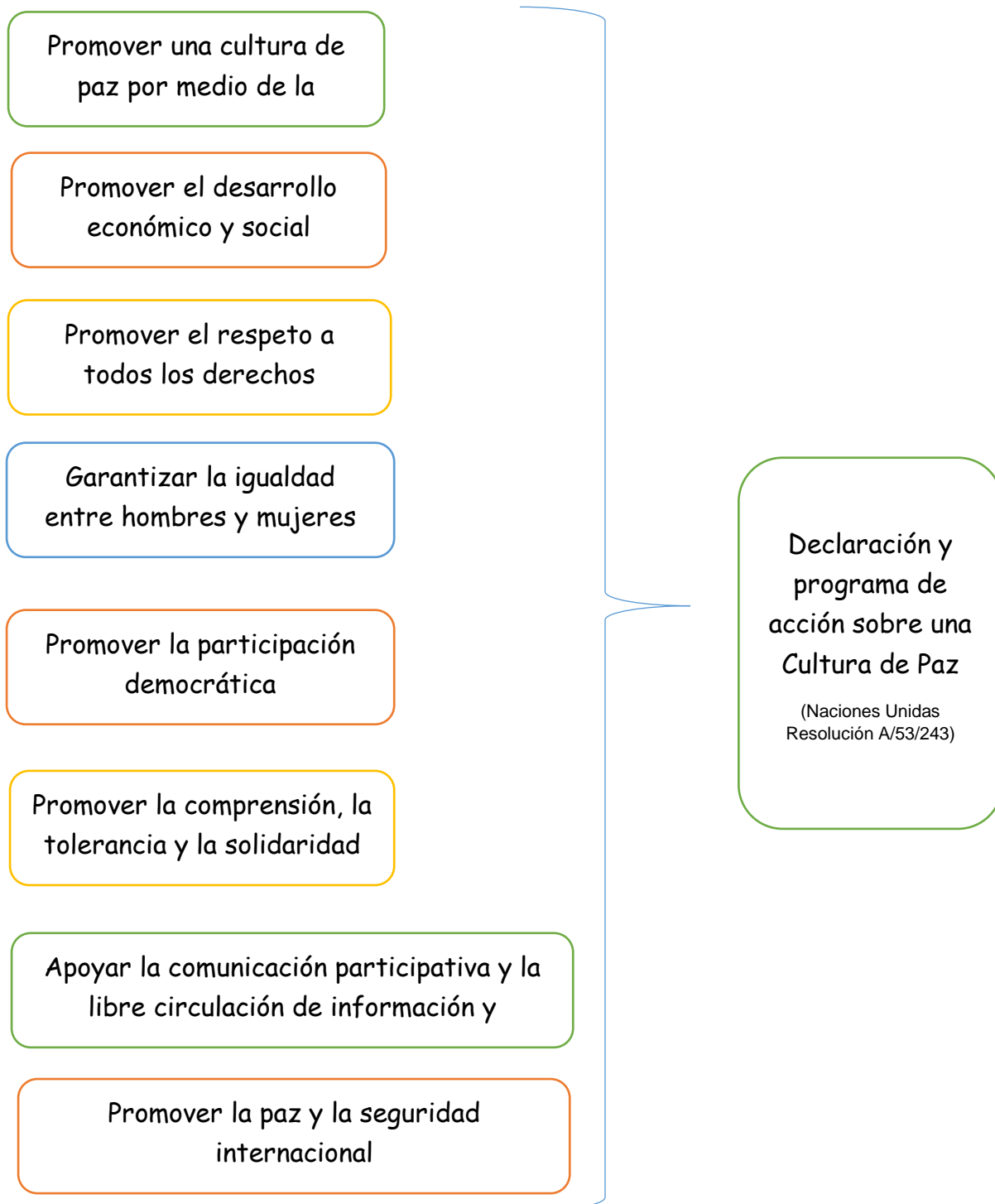
**Formas alternativas de resolver conflictos**

**Conciliación:** Aquí las partes acuden a una tercera persona que facilita el proceso del conflicto para que pueda transformarse y las relaciones de los involucrados no se rompa, y si están rotas, que logren conciliarse o reconciliarse.

**Arbitraje:** En esta acción un tercero interviene a solicitud de los involucrados en un conflicto dado, para determinar la solución al mismo. Las partes no tienen en esta acción la posibilidad de presentar sus propias

### 3.1 Cultura de paz

La declaración y el programa de Acción sobre una Cultura de Paz identifican ocho ámbitos de acción para los actores a nivel local, nacional e internacional que proponen:



## **Módulo IV**

### **Conflicto y Legislación**

Competencia: Analiza la legislación nacional para determinar la vinculación de los Derechos Humanos que existe.

# Introducción

En este módulo conoceremos la relación que posee el conflicto con la legislación nacional e internacional, para que la resolución de los conflictos sea acorde a las normas establecidas.





## **Esquema de contenidos:**

- 4.1 Análisis del conflicto en la normativa del Derecho Internacional Humanitario
- 4.2 Análisis del conflicto en la legislación nacional
- 4.3 Análisis educativo de conflictos en los Acuerdos de Paz

#### 4.1 Análisis del conflicto en la normativa del Derecho Internacional Humanitario

¿Qué es el Derecho Internacional Humanitario?

El derecho internacional humanitario (DIH) es la agrupación de las distintas normas, en su mayoría reflejadas en los Convenios de Ginebra, en 1949 y los protocolos adicionales que tienen como objetivo principal la protección de las personas que no participan en hostilidades o que han decidido dejar de participar en el enfrentamiento.

"El DIH a su vez, limita el uso de métodos de guerra y el empleo de medios utilizados en los conflictos, pero no determina si un país tiene derecho a recurrir a la fuerza, tal y como lo establece la carta de Naciones Unidas". (Wikipedia, Wikipedia,

Trata de limitar los efectos de los conflictos armados, protege a las personas que no participan o que ya no participa en los combates, limita los medios y métodos de hacer la guerra.

La relación entre conflicto  
Y Derecho Internacional Humanitario  
-DIH-

El DIH distingue entre  
conflicto armado  
internacional y conflicto  
armado sin carácter  
internacional

El DIH solo se aplica en  
caso de conflicto armado.

Es importante hacer la  
distinción entre DIH y  
DDHH, aunque algunas de  
sus normas son similares,  
estas dos ramas del  
derecho internacional han  
sido desarrolladas por  
separado y figuran en  
tratados diferentes.

¿Qué cubre el DIH?

La protección de las  
personas que no participan  
o que ya no participan en  
hostilidades.

Una serie de restricciones  
de los medios de guerra,  
especialmente las armas, y  
de los métodos de guerra,  
como ciertas tácticas  
militares.

## 4.2 Análisis del conflicto en la legislación nacional

“Se denomina legislación, por una parte a todo el conjunto de leyes que existen en un Estado y que regulan los comportamientos de los individuos pertenecientes al territorio de un país. En este sentido, consiste en todo el ordenamiento jurídico, todo el sistema o conjunto de normas que pueden encontrarse en un país, y que responden a un sistema jurídico específico, entendiendo a éste último como todo el conjunto de instituciones del gobierno, las normas, las creencias y las concepciones sobre lo que se considera “derecho”, cuál debería ser su función y las maneras de aplicarlo, perfeccionarlo, enseñarlo y estudiarlo en dicha sociedad determinada”. (Definicion.mx, 2015)

Cuando hablamos de resolución de conflictos, existen varios métodos como lo hemos visto en los módulos anteriores, si el conflicto no se logra resolver entre las partes y un tercero, y los términos son aparentemente irreconciliables, se puede pasar a un proceso que se apegue a la legislación guatemalteca para dar solución, o bien aún, puede también dependiendo de la magnitud del conflicto, apegarse a un proceso que se rija por legislación internacional.

A continuación encontraremos un cuadro que nos dicta tres posibilidades de resolver el conflicto y cada uno de los pasos que se debe seguir, según el método que se escoja para solucionarlo:

## Legislación guatemalteca y conflicto

### 4.3 Análisis educativo de conflictos en los Acuerdos de Paz Acuerdos de Paz

No.	Nombre del acuerdo	Lugar y fecha de suscripción
1.	Acuerdo marco sobre democratización para la búsqueda de la paz por medios políticos(Acuerdo de Querétaro)	Querétaro (México), 25 de julio de 1991
2.	Acuerdo global sobre derechos humanos	México, D.F. (México), 29 de marzo de 1994
3.	Acuerdo para el reasentamiento de las poblaciones desarraigadas por el enfrentamiento armado	Oslo (Noruega), 17 de junio de 1994
4.	Acuerdo sobre el establecimiento de la Comisión para el esclarecimiento histórico de las violaciones a los derechos humanos y los hechos de violencia que han causado sufrimientos a la población guatemalteca	Oslo (Noruega), 23 de junio de 1994
5.	Acuerdo sobre identidad y derechos de los pueblos indígenas	México, D.F. (México), 31 de marzo de 1995
6.	Acuerdo sobre aspectos socioeconómicos y situación agraria	México, D.F. (México), 6 de mayo de 1996
7.	Acuerdo sobre fortalecimiento del poder civil y función del Ejército en una sociedad democrática	México, D.F. (México), 19 de septiembre de 1996
8.	Acuerdo sobre el definitivo cese al fuego	Oslo (Noruega), 4 de diciembre de 1996
9.	Acuerdo sobre reformas constitucionales y régimen electoral	Estocolmo (Suecia), 7 de diciembre de 1996
10.	Acuerdo sobre bases para la incorporación de la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca a la legalidad	Madrid (España), 12 de diciembre de 1996
11	Acuerdo sobre el cronograma para la implementación, cumplimiento y verificación de los acuerdos de paz	Guatemala (Guatemala), 29 de diciembre de 1996
12	Acuerdo de paz firme y duradera	Guatemala(Guatemala), 29 de diciembre de 1996

*"Acuerdos de paz" (1997, p. 418)*

## Módulo V

### Problemas de la psicología de la colectividad.

Competencia: Conoce los términos de colectividad para luego relacionarlos con las posibles causas de conflicto y la forma de darle solución a estos.

# Introducción

En este módulo leeremos acerca de la psicología de la colectividad, sobre *¿qué es?* y las conductas que presentan las personas ante los conflictos en masa.





## **Esquema de contenidos:**

5.1 La colectividad social

5.2 El clima social en la colectividad

5.3 Aspectos psicológicos de la organización de la dirección

## 5.1 La colectividad Social

### Colectividad

"Una colectividad es un conjunto de personas reunidas con un mismo fin. Se trata del grupo social al que un sujeto pertenece por compartir alguna característica u objetivo". (Definicionde, 2014)

### Colectividad social

La existencia del grupo se debe a menudo a objetivos e intereses comunes que lo dotan de un vínculo emocional común. La forma de comunidad más conocida de las personas es la familia. Ella es la personificación de este sentimiento de comunidad, aunque también se pueden formar comunidades en otros ámbitos, como por ejemplo en Internet. La Comunidad es, pues, un desarrollo de las necesidades sociales del individuo.

## 5.2 El clima social en la colectividad

### Características de la conducta colectiva

La mayoría de las conductas sociales están rutinizadas y siguen un curso normal de acción. Las personas se ajustan a normas que definen, en una variedad de situaciones, la conducta esperada en cada momento. Ahora bien, si se declara una emergencia, las normas que regían en la situación anterior quedarían suspendidas y el comportamiento dejaría de ser ordenado y predecible.

El plan de emergencia y evacuación crea las normas de organización humana donde frecuentemente no existen ni se llevan a cabo ante estas situaciones. Es aquí donde se debe poner el acento a la hora de realizar labores preventivas que hagan hincapié en potenciar comportamientos adaptados.

## **Módulo VI**

### **Influencias espontaneas y conducta al margen de la colectividad**

Competencia: Amplia su conocimiento en relación a las conductas del ser humano al margen de la colectividad, analiza las causas que producen pánico y crea soluciones a estas.

# Introducción

En este módulo ampliaremos nuestro conocimiento en relación al comportamiento humano, qué es el pánico y el papel que este juega en la creación de un conflicto, así mismo las perspectivas psicológicas que influyen en él.



## Esquema de contenidos:

- h) La muchedumbre
- i) Formación y conducta de la muchedumbre
- j) El pánico como fenómeno psicosocial
- k) Aparición y cese del pánico
- l) Psicología de la religión
- m) Psicología de la fe
- n) Psicología de la supersticiones
- o) Facetas psicológicas en la educación  
ateísta

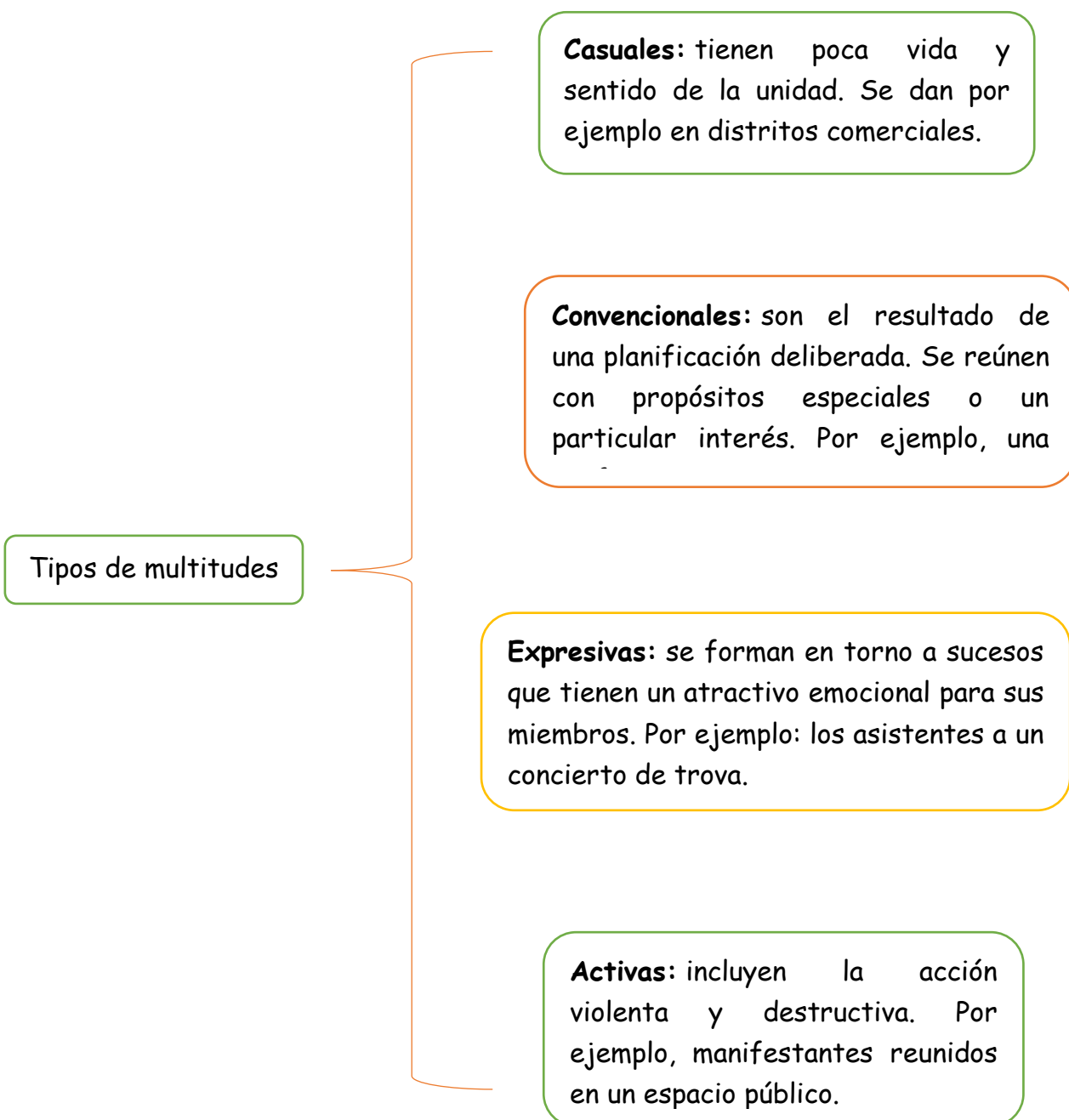
## 6.1 La muchedumbre

Las multitudes se definen como un amplio número de personas que comparten un centro de interés común durante un tiempo limitado. Las personas son conscientes además de su influencia mutua.

"Sus características principales podrían resumirse así:

- Se autogeneran y no tienen fronteras naturales.
- Se ignoran las diferencias existentes entre sus miembros y domina la igualdad.
- Se reduce al mínimo el espacio privado correspondiente a cada persona (aspecto importante a la hora de explicar el fenómeno de la agresión y el pánico).
- Se siente el anonimato, aunque sus miembros son conscientes de la influencia que sobre ellos ejercen otras personas. Por esto, las gentes en multitud pueden ser volubles, altamente espontáneas, emocionales, fácilmente sugestionables y se comportan de manera distinta a cuando están aisladas.
- Esta característica nos permite pensar en la importancia que tiene en la emergencia y evacuación el papel de los líderes-guía a la hora de cortar o desacelerar el proceso de conducta desordenada y caótica.
- Carecen de pasado y futuro, al ser inherentemente inestables. Generalmente poseen poca estructura, les faltan objetivos o planes elaborados y no pueden sostenerse durante largos períodos de tiempo, motivos por los que tienen intercambios propios del momento específico de interés común". (Vega, 2015)

## 6.2 Formación y conducta de la muchedumbre





### 6.3 El pánico como fenómeno psicosocial

"El fenómeno del pánico se podría encuadrar como un tipo de multitud activa. Se puede definir como: "conjunto de personas que reaccionan con sentimientos de alarma, sea real o supuesto el peligro, y con una conducta temerosa, espontánea y no coordinada". (Vega, 2015)

La palabra pánico la utilizamos aquí para designar los casos en los que se incumple el contrato social y cada hombre trata de salvar su propia vida sin importarle la de los demás. Por grande que sea el peligro y por aguda que sea la emoción, si los esfuerzos por escapar se canalizan ajustándose a normas sociales, entonces no constituyen pánico.

Observaciones iniciales:

- Casi todos los expertos coinciden en que los casos de pánico son escasos y muy localizados.
- Se diverge en relación a sus características.
- Es una de las varias reacciones ante ciertas señales de peligro.
- El proceso que engendra el pánico engloba una compleja red de estados de interacción.

Analizaremos el pánico como una de las consecuencias de la conducta humana colectiva ante las situaciones de emergencia, pero rompiendo esa línea que separa lo individual y lo colectivo.

## 6.4 Aparición y cese del pánico

"Para que se dé la aparición y el contagio, de forma general, deben darse unas condiciones:

- Que exista un gran número de personas.
- Que los individuos estén en contacto unos con otros.
- Que se vean sometidos a un conflicto común entre impulsos opuestos. Uno que normalmente está de acuerdo con normas sociales o valores reconocidos, y otro en desacuerdo con dichas normas (precipitarse sin guardar turno, por ejemplo).
- Que se dé la posibilidad física de ejecutar el impulso que normalmente no se realizaría. Para que se dé una conducta de pánico es necesario que exista la posibilidad de escapar y la de quedarse atrapado.

No obstante, para que se desencadene este tipo de conducta, el acento no hay que situarlo en el número de personas, sino en la escasez de salidas o vías de evacuación". (Vega, 2015)

### Periodos del pánico:

- **Período precrítico**, donde se observan dos actitudes opuestas: rechazo a la idea de peligro y temor exagerado al peligro. Estas actitudes, también están asociadas a variables individuales.
- **Período de crisis**, en el que una minoría conserva "la sangre fría", otra minoría presenta reacciones extremas (de ansiedad, de angustia, de confusión paralizante, etc.); pero la mayoría permanecen aturdidos. Se da la "ilusión de centralidad", es decir, la impresión de hallarse en el centro de la catástrofe, así como el consecuente sentimiento de abandono.

- **Período de vacilación.** Los individuos que se encuentran en el lugar tratan de valorar su situación. Las decisiones han de tomarse en este momento rápidamente. Aquí, los principios de influencia social juegan un papel importante. Las valoraciones de la situación están mediatizadas en gran parte por lo que los demás hagan o digan.

Así, en situaciones ambiguas, las personas pueden ser muy susceptibles a la influencia de la conducta de los demás. Aparecen los primeros comportamientos expresivos, por los que se manifiesta al exterior la tensión emotiva: exclamaciones, llantos, crisis nerviosas, desvanecimientos... En estos momentos es cuando, si no se dan una serie de condiciones, tanto internas como externas al individuo y que van más allá de la elaboración de un plan de evacuación o de asistencia sanitaria, tendremos que hablar de pánico. El caos y la confusión excitada de la muchedumbre producirá desorientación y ambigüedad cognoscitivas en los individuos.

Es un estado emocional que no puede sostenerse durante mucho tiempo. Si la amenaza persiste, es probable que se produzca un shock y que el pánico no continúe. Cuando cesa el acontecimiento que originó el pánico, las personas tienden a tomar nuevos roles y deberes comunitarios, exhibiendo conductas solidarias y altruistas respecto a conocidos y extraños.

- **Período poscrítico.** El trastorno experimentado deja huellas tanto en la fisiología como en el psiquismo que pueden ser difíciles de borrar, o durar incluso toda la vida. Las nefastas consecuencias que se producen (vidas, bienes, reivindicaciones, desprestigio de instituciones) hacen pensar en la auténtica necesidad de tomar las medidas preventivas oportunas. Sería necesario, dadas las consecuencias nocivas que se producen en estos casos, disponer de equipos de atención psicológica en emergencias.

## 6.5 Psicología de la religión

La psicología de la religión es una rama de la psicología y se aplica a la ciencia de las religiones, son los estudios que se producen en base a ellas. La psicología de la religión trata todo lo que son las cuestiones psicológicas que se vinculan con la práctica de una religión, se encarga de estudiar todo lo que son las creencias, prácticas religiosas y demás desde un punto de vista psicológico.

## 6.6 Raíces Psicológicas de la fe

Los orígenes de la psicología de la religión datan aproximadamente desde el año 1862, cuando fue lanzada la obra "psychologie" de Friedrich Schleiermacher. Una de las mayores obras de esta rama es "The varieties of religious experience" de William James lanzada en el año de 1902.

Para muchas personas es William James el fundador de la Psicología de la religión, este autor no veía la religión como una práctica personal, sino como una práctica grupal llevada a cabo por varias personas al mismo tiempo. También distinguía entre lo que él consideraba una religiosidad sana o aceptable y una religiosidad enfermiza. Los primeros tienden a ver las cosas positivas del mundo y de la vida, mientras que los otros se centran en cosas negativas y su comportamiento es pesimista.

Para James, si un individuo obtiene resultados positivos de la práctica religiosa, ese es su medio para alcanzarlo, pero si no los obtiene, entonces la práctica comienza a carecer de racionalidad. (Psicologiahoy, 2015)

## 6.8 Psicología de las supersticiones

La superstición nace desde un sentimiento íntimo, desde la idea de que determinados comportamientos o acontecimientos pueden predecirse o evitarse. Casi siempre son de carácter negativo y con consecuencias desagradables.

Normalmente el beneficio psicológico más relevante de dejarse llevar por la superstición es el de tener una sensación de control sobre situaciones en las que aparentemente no lo tenemos.



Ejemplo:

Si soy muy aficionado a un equipo y decido ponerme "la camiseta de la buena suerte" para ir al campo, consigo con esta conducta encontrar relaciones de causa/efecto, y quizás descubra que "gracias" a ello el equipo ganó.

Claro que derivado de este proceso surge otro muy interesante: la parcialización de la realidad. Es fácil desear que algo sea cierto y en función de eso buscar y encontrar datos que lo confirmen. En el ejemplo de la camiseta, si el equipo no ganó fue porque no la había lavado después del último partido, o incluso por lo contrario, por haberla lavado, siendo que la última vez si hubo una victoria. De todas formas este ejemplo no representa del todo bien temores graves. Si empezamos a hablar del miedo a suspender un examen importante, a quedarse sin trabajo, o por supuesto a una enfermedad grave, la superstición es mucho más probable. (Azor, 2015)

## 6.8 Facetas psicológicas en la educación ateísta

"Ateísmo y ateo son palabras procedentes del término griego Theos (Dios), con una a (alfa) privativa. Ateo es el ser humano sin Dios, y ateísmo la postura moral correspondiente: teórico, si se profesa, como verdad, que Dios no existe; práctico, cuando se vive, de hecho, como si Dios no existiese; técnico, al negar la existencia de Dios partiendo de una referencia científica". (Proyectorpv, 2015)



Ni histórica ni psicológicamente, hay un ateísmo innato. En la historia el ateísmo aparece junto al hecho religioso y en relación con él. Al principio se presenta como una actitud personal y apenas colectiva. Antes del siglo XVIII el ateísmo no pasa de ser un fenómeno singular en medio de un mundo cuya característica es el profundo sentido divino del cosmos. La revolución filosófica y cultural de la llamada «modernidad», racionaliza esta actitud dando lugar, partiendo del materialismo de la Ilustración, a una serie de sistemas filosóficos — sensualismo, positivismo, pragmatismo, evolucionismo y marxismo, entre otros— , cuya estructura ideológica excluye la existencia de Dios, bien porque lo niegue o, simplemente, porque declare su incognoscibilidad.

## Bibliografía

AMANI. (2005). *Educación Intercultural Análisis y Resolución de Conflictos*. Madrid, España: Popular.

CEDAP. (2006). *Programa de Metodos Alternativos y Justicia Penal*. Guatemala: CEDAP.

Constituyente, A. N. (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala*. Guatemala: Piedra Santa.

OHDAG. (2003). *Formas Tradicionales de Resolver Conflictos*. Guatemala: ODHAG.

## E-grafía

Proyectopv. (25 de abril de 2015). *Proyectopv*. Obtenido de <http://www.proyectopv.org/2-verdad/ateismopsic.htm>

Psicologiahoy. (19 de abril de 2015). *Psicología Hoy*. Obtenido de <http://www.psicologiahoy.com/psicologia-de-la-religion/>

USAC. (10 de Noviembre de 2014). *USAC*. Obtenido de <http://www.usac.edu.gt/>

Vega, M. F. (19 de abril de 2015). *SIAFA*. Obtenido de <http://www.siafa.com.ar/notas/nota66/conducta-humana.htm>

Wikipedia. (Noviembre de 2014). *Wikipedia*. Obtenido de [http://es.wikipedia.org/wiki/Universidad\\_de\\_San\\_Carlos\\_de\\_Guatemala](http://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_de_San_Carlos_de_Guatemala)

Wikipedia. (4 de Julio de 2014). *Wikipedia*. Obtenido de [http://es.wikipedia.org/wiki/Ciudad\\_de\\_Guatemala](http://es.wikipedia.org/wiki/Ciudad_de_Guatemala)



## Capítulo V

### 5. Evaluación

#### 5.1 Evaluación del diagnóstico

Para realizar el diagnóstico se utilizaron dos instrumentos, una encuesta dirigida a estudiantes y una entrevista dirigida a los docentes, posteriormente a esto se pasó a procesar todos los datos, donde se logró dar a conocer un listado de carencias que posteriormente se ordenaron, dando prioridad a la escasez de recursos didácticos del curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos, de la carrera Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos.

#### 5.2 Evaluación del Plan de Acción

En el plan de acción se identifica la hipótesis acción, los objetivos y las actividades a realizarse a lo largo de la elaboración de la presente investigación, acordando las siguientes:

- a) Establecer comunicación inicial e informar acerca del proyecto de investigación
- b) Elabora un diagnóstico inicial
- c) Fundamentar teóricamente la propuesta
- d) Elaborar la “Guía didáctica dirigida a cada una de las unidades del curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos”

#### 5.3 Evaluación de la Sistematización

Esta etapa se evaluó por medio de una lista de cotejo, en donde se valoró el cumplimiento de los objetivos planteados, alcanzando los efectos deseados, gracias al apoyo de la Facultad de Humanidades y sus autoridades respectivas.

#### 5.4 Evaluación final

Se procedió a evaluar cada una de las etapas de la presente investigación acción por medio de una lista de cotejo y la técnica de observación, para verificar si se logró alcanzar cada uno de los objetivos propuestos, llegando a determinar que, dicha investigación enriquece la gama de herramientas existentes para desarrollar el curso E120.4 Análisis y orientación de conflictos, de la licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos de la facultad de Humanidades, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

## **Conclusiones**

1. Se mejoró la formación académica de los estudiantes de la Lic. en Pedagogía y Derechos Humanos
2. Se elaboró una guía didáctica dirigida al curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos.
3. Se socializó la guía dirigida al curso E120.4 análisis y orientación de conflictos con los estudiantes de la licenciatura en pedagogía y Derechos Humanos.
4. Se entregó una copia de la guía didáctica dirigida al curso E.120.4 análisis y orientación de conflictos a las autoridades del departamento de pedagogía de la facultad de humanidades.

### **Recomendaciones**

1. Se recomienda la revisión constante de la guía para su actualización.
2. Se recomienda a las autoridades respectivas de la Facultad de Humanidades, presentarles a los docentes la guía como un recurso para impartir el curso E.120.4 Análisis y Orientación de Conflictos.
3. Se recomienda a los docentes el uso de la guía didáctica, para el curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos, como herramienta de apoyo en el desarrollo de las actividades programadas para dicho curso.

## Bibliografía

- AMANI. (2005). *Educación Intercultural Análisis y Resolución de Conflictos*. Madrid, España: Popular.
- CEDAP. (2006). *Programa de Metodod Alternativos y Justicia Penal*. Guatemala: CEDAP.
- Constituyente, A. N. (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala*. Guatemala: Piedra Santa.
- ODHAG. (2004). *Construyamos la Cultura de Paz y el Desarrollo local*. Guatemala: ODHAG.
- ODHAG-. (2004). *Guía sobre la transformación de conflictos*. Guatemala: Miserior.
- OHDAG. (2003). *Formas Tradicionales de Resolver Conflictos*. Guatemala: ODHAG.
- Serra, A. T. (1979). *Los Derechos Humanos*. Madrid: Tecnos.
- Unidas, A. G. (1948). *Declaracion Universal de Derechos Humanos*. Paris: ONU.
- USAC. (2006). *Reglamento General de Evaluación y Promoción del estudiante de la Universidad de San CARlos de Guatemala*. Guatemala: USAC.

## E-grafía

- Definicion.mx. (19 de abril de 2015). *definicion.mx/legislacion*. Obtenido de <http://definicion.mx/legislacion/>
- Guatemala, U. d. (10 de 2014). *USAC*. Obtenido de <http://www.usac.edu.gt/historiaUSAC.php>
- Humanidades, F. d. (2013). *Fahusac*. Obtenido de <http://www.fahusac.edu.gt/>
- Mercaba. (19 de abril de 2015). *Mercaba*. Obtenido de [http://www.mercaba.org/DicTF/TF\\_religion\\_08.htm](http://www.mercaba.org/DicTF/TF_religion_08.htm)
- mundochapin. (10 de 2014). *MundoChapin*. Obtenido de <http://mundochapin.com/2014/07/las-cuatro-culturas-de-guatemala/24266/>
- Proyectopv. (25 de abril de 2015). *Proyectopv*. Obtenido de <http://www.proyectopv.org/2-verdad/ateismopsic.htm>
- Psicologia hoy. (19 de abril de 2015). *Psicologia Hoy*. Obtenido de <http://www.psicologiahoy.com/psicologia-de-la-religion/>
- USAC. (10 de Noviembre de 2014). *USAC*. Obtenido de <http://www.usac.edu.gt/>
- Vega, M. F. (19 de abril de 2015). *SIAFA*. Obtenido de <http://www.siafa.com.ar/notas/nota66/conducta-humana.htm>
- Wikipedia. (Noviembre de 2014). *Wikipedia*. Obtenido de [http://es.wikipedia.org/wiki/Universidad\\_de\\_San\\_Carlos\\_de\\_Guatemala](http://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_de_San_Carlos_de_Guatemala)
- Wikipedia. (4 de Julio de 2014). *Wikipedia*. Obtenido de [http://es.wikipedia.org/wiki/Ciudad\\_de\\_Guatemala](http://es.wikipedia.org/wiki/Ciudad_de_Guatemala)

# Apéndice



Entrevista dirigida a: Licda. María Esther Castillo

1. ¿Cuál ha sido uno de los más grandes obstáculos que ha encontrado para poder impartir cursos en la Lic. en Pedagogía y DDHH?

---

---

---

---

2. ¿Considera que existe una amplia gama de materiales que puede utilizar para impartir cursos en la Lic. en Pedagogía y DDHH?

---

---

---

---

3. ¿Qué recursos cree le permitirían, lograr cumplir de forma significativa las competencias planteadas para el desarrollo de los cursos en la Lic. en Pedagogía y DDHH?

---

---

---

---

4. ¿Cree que el implementar el uso de recursos audiovisuales secuenciales facilite el aprendizaje significativo?

---

---

---

---

5. ¿La metodología que utiliza para el desarrollo de los cursos en la Lic. en Pedagogía y DDHH es apoyo suficiente para lograr las competencias de los mismos?

---

---

---

---

## Informe de la encuesta realizada

Como parte del Ejercicio profesional supervisado, se realiza una encuesta, dirigida a los estudiantes del X semestre de la Lic. en Pedagogía y Derechos Humanos, del Departamento de Pedagogía en la Facultad de Humanidades, con la finalidad de obtener información acerca de cuáles son los cursos, que los estudiantes consideran, necesitan ampliar sus recursos para mejorar la formación académica.

La encuesta se realizó a 50 estudiantes, los cuales respondieron a las preguntas planteadas, dando como resultado que el curso del pensum de la licenciatura con escasa información es, análisis y orientación de conflictos, y la forma en que consideran se debe enriquecer, es con recursos didácticos.

A continuación se presenta la encuesta y el análisis de la misma.



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Humanidades  
Investigación-Acción



Encuesta dirigida a estudiantes de la carrera:  
Lic. en Pedagogía y Derechos Humanos

1. ¿Cuál es el curso del pensum de la licenciatura que considera posee escasa información? \_\_\_\_\_

2. ¿Qué aspecto considera debe mejorar para trabajar el curso de forma efectiva?

Metodología

Recursos Didácticos

3. Dependiendo de su respuesta anterior, por favor de un ejemplo del aspecto deseado: \_\_\_\_\_

4. ¿Tiene conocimiento de cuáles son las entidades que se dedican a velar por los derechos humanos en nuestro país?

Si

No

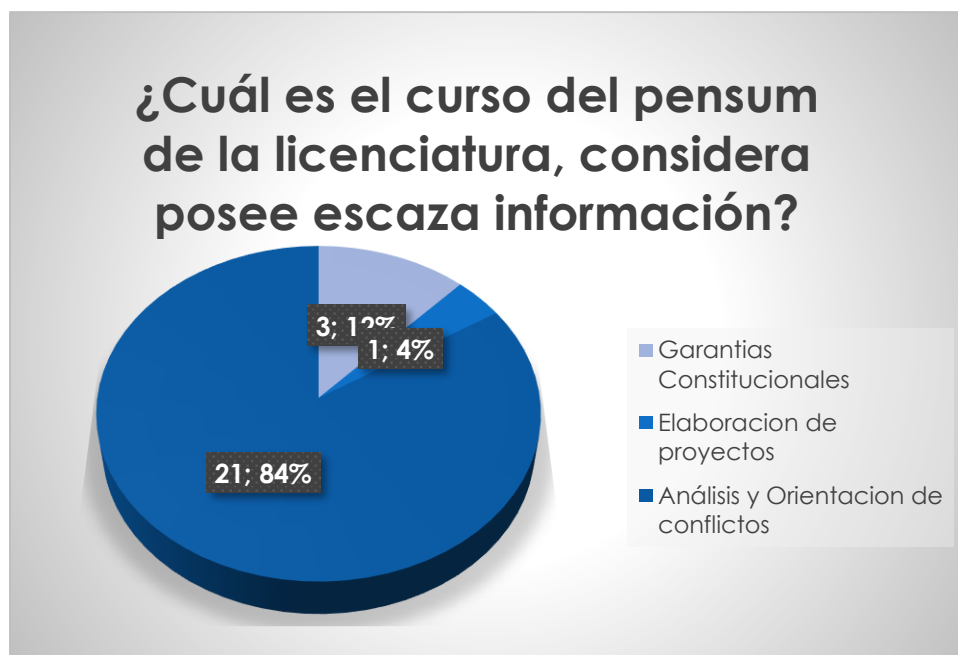
5. ¿Tiene conocimiento de cuáles son las entidades que se dedican a velar por los derechos humanos a nivel internacional?

Si

No



## Procesamiento de Datos

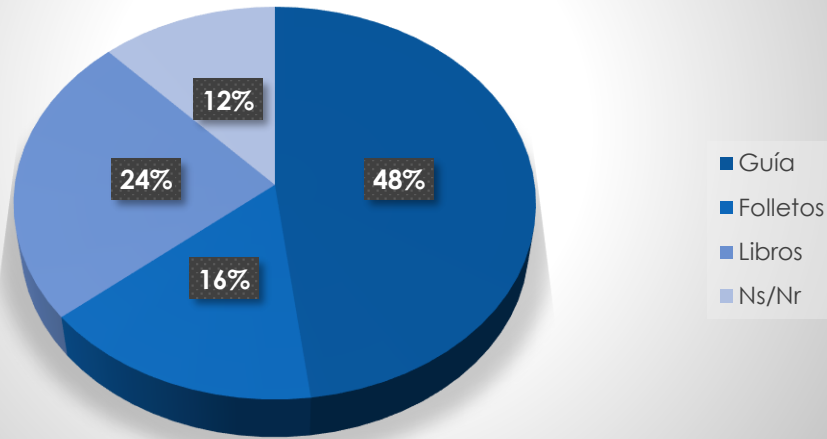


El 21,84 % respondió: Análisis y Orientación de Conflictos, seguida del 3,12% Elaboración de proyectos y finalizando con el 1,4% Garantías Constitucionales.



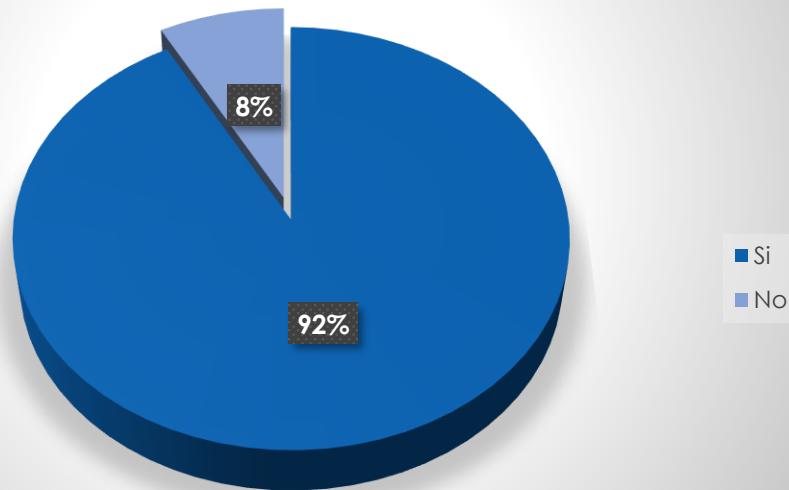
El 16,4% optó por recursos didácticos, seguido por 9,36% que escoge metodología.

**Dependiendo de su respuesta anterior, por favor de un ejemplo del aspecto deseado:**



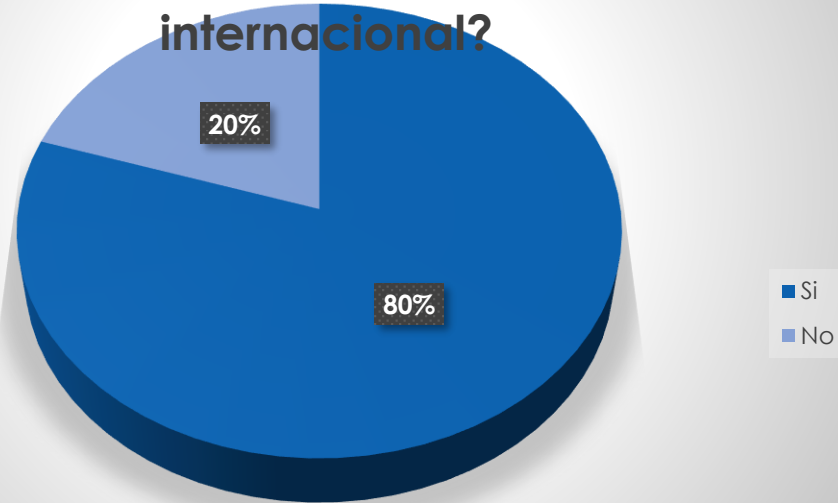
El 48% de la población encuestado dijo Guía didáctica, 24% uso de libros, 16% uso de folletos y 12% no sabe, no responde.

**¿Tiene conocimiento de cuáles son las entidades que se dedican a velar por los DDHH en nuestro país?**



El 92% dice que si tiene conocimiento sobre las entidades que velan por los DDHH en nuestro país, mientras que el 8% no sabe.

**¿Tiene conocimiento de cuáles son las entidades que se dedican a velar por los DDHH a nivel internacional?**



El 80% de la población encuestada, conoce las entidades que se dedican a velar por los DDHH a nivel internacional, mientras que el 20% las desconoce.

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Facultad de Humanidades**

**Departamento de Pedagogía**

Instrumento del proceso de evaluación



### Lista de Cotejo para evaluar la sistematización

No.	Aspectos a Evaluar	Si	No
1	Se contó con los recursos necesarios para la elaboración de la guía de acuerdo al plan de acción	X	
2	La elaboración de la guía contribuyo a la necesidad de contar con material didáctico para el curso E120.4 Análisis y Orientación de Conflictos	X	
3	Se contó con la asesoría técnica en la elaboración de la guía	X	
4	El cronograma establecido fue cumplido según la programación del plan de acción	X	
5	Se tiene registro escrito de cada una de las etapas	X	
6	Se enfoca el proceso al proyecto	X	

**Interpretación:** La guía didáctica fue elaborada con las condiciones requeridas, contando con el apoyo de las autoridades de la facultad de humanidades en cada una de las etapas de la investigación-acción.

**Universidad de San Carlos de Guatemala**



**Facultad de Humanidades**

**Departamento de Pedagogía**

Instrumento del proceso de evaluación

**Lista de Cotejo de la evaluación final**

No.	Aspectos a Evaluar	Si	No
1	El plan de acción respondió al problema detectado.	X	
2	Se elaboró el plan de acción de acuerdo a las necesidades detectadas en el diagnóstico.	X	
3	El tiempo programado para cada una de las fases del proyecto fue suficiente.	X	
4	Contribuye la guía a disminuir el problema que se priorizó.	X	
5	La institución patrocinadora aportó los recursos necesarios.	X	
6	Fueron desarrolladas las acciones coordinadas para lograr los objetivos de la investigación-acción.	X	

**Interpretación:** Cada etapa de la presente investigación-acción fue desarrollada satisfactoriamente, enlazando cada una de ellas para un mejor resultado.

**Plan de Acción Institucional**

**1. Datos de la Institución**

**Nombre de la Institución patrocínate**

Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades

## **Ubicación**

Edificio S4, Campus Central Ciudad Universitaria, 1A Ave Universidad de San Carlos de Guatemala, zona 12 ciudad capital.

## **2. Título**

Plan Diagnostico

## **3. Objetivos**

### **3.1 Objetivo General**

Mejorar la formación académica de estudiantes en la carrera Lic. en Pedagogía y Derechos Humanos implementando herramientas didácticas.

### **3.2 Objetivos Específicos**

- a) Elaborar una guía didáctica dirigida al curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos.
- b) Socializar la guía dirigida al curso E120.4 análisis y orientación de conflictos con los estudiantes de la licenciatura en pedagogía y Derechos Humanos.
- c) Entregar la guía a las autoridades del departamento de pedagogía de la facultad de humanidades.

## **4. Recursos**

Técnicos:

- ✓ Encuesta
- ✓ Entrevista
- ✓ Lista de Cotejo

Humanos:

- ✓ Dirigentes de diferentes entidades de protección a DDHH en nuestro país
- ✓ Asesor

- ✓ Autoridades de la Facultad de Humanidades
- ✓ Alumnos de la Facultad de Humanidades
- ✓ Docentes de la Facultad de Humanidades

#### Materiales:

- ✓ Computadora
- ✓ Impresora
- ✓ Libros
- ✓ Guías
- ✓ Folletos
- ✓ Hojas
- ✓ Cuadernos y Lapiceros

#### Financieros

- ✓ Transporte Q 100.00
- ✓ Hojas Q. 75.00
- ✓ Impresiones Q.500.00
- ✓ Empastado Q.250.00

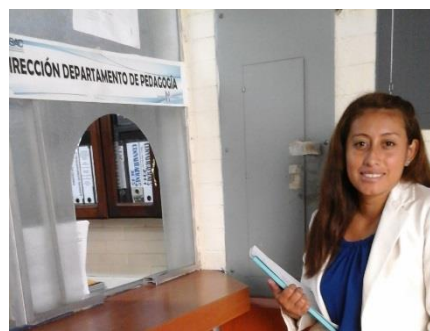
### 5. Actividades

Actividad	Noviembre 2014	Enero 2015	Febrero 2015	Marzo 2015	Abril 2015
Establecer comunicación inicial e informar acerca del proyecto de investigación					
Elabora un diagnóstico inicial					
Fundamentar teóricamente la propuesta					
Elaborar la "Guía didáctica dirigida a cada una de las unidades del curso E.120.4 Análisis y Orientación de conflictos"					
Redactar el informe					

### 6. Evaluación

La evaluación se realizará durante el proceso de las diferentes actividades por medio de una lista de cotejo.

Entrega de la "Guía Didáctica para el curso E120.4 Análisis y Orientación de Conflictos del décimo semestre de la carrera Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos, de la Universidad de San Carlos de Guatemala" a la Licda. Teresa Gatica, Directora del Departamento de Pedagogía.



Entrega de Guía Didáctica al Departamento de Pedagogía



Entregando la Guía Didáctica a la Directora del Departamento de Pedagogía Licda. Teresa Gatica





# Anexos