



Gobierno de Guatemala

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD



Multiculturalidad e Interculturalidad

Licda. Regina Yat



Gobierno de Guatemala

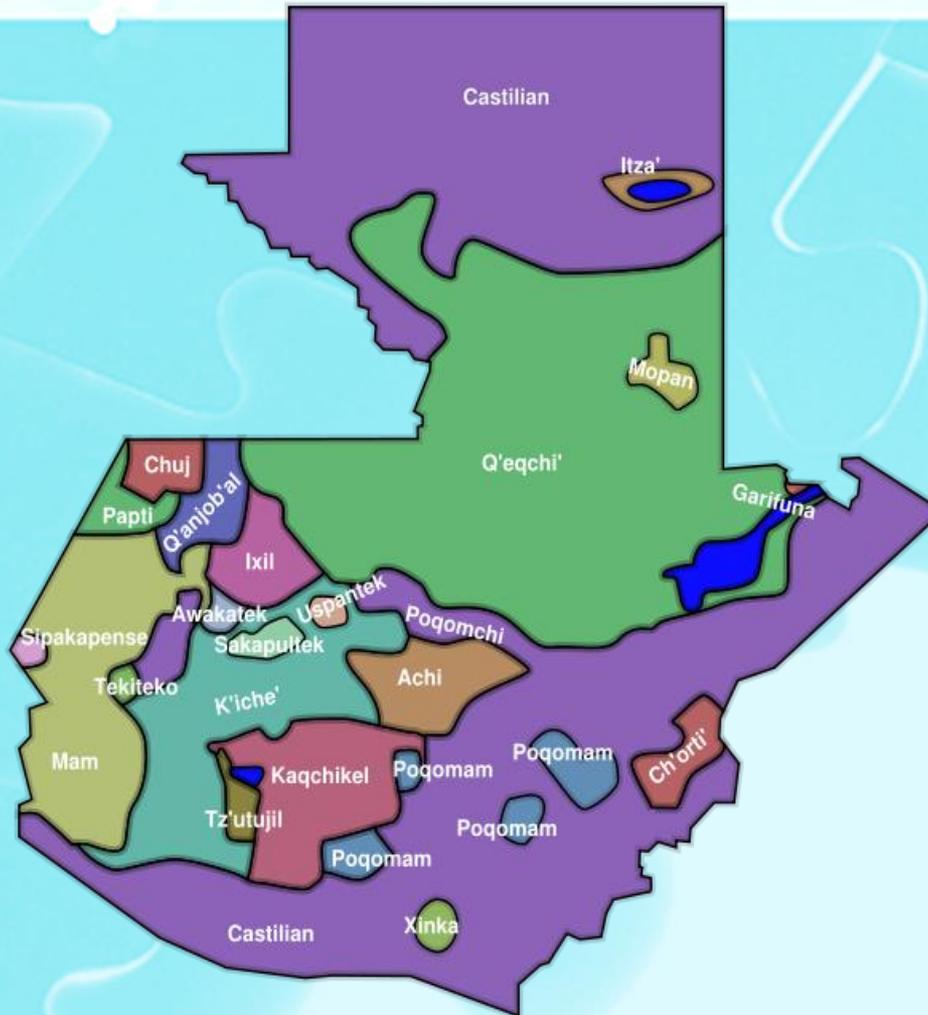
CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD



Guatemala Multicultural



Mapa Lingüístico de Guatemala



Guatemala, cuenta con 25 idiomas de los cuales: 22 son mayas, Garífuna, Xinca y el español/castellano

Sociedad en donde conviven
diversas expresiones
culturales

Describe la realidad
cultural diversa y
heterogénea .

MULTICULTURALIDAD



Caracteriza la presencia de
dos o más pueblos
diferenciados entre sí

Reconocimiento social de la
diversidad cultural

CULTURA



Sistema de valores, creencias, prácticas, medios y formas de expresión inherentes a la vida material y espiritual de los pueblos

Rasgos espirituales , materiales, intelectuales y emocionales que caracterizan a una sociedad o grupo social

Incluye los aspectos de la vida del ser humano como ser individual

Es la forma de convivir, compartir los valores, funciones, relaciones y vínculos socialmente definidos



IDENTIDAD

PERSONAL

- ✓ Quien soy
- ✓ Que pienso
- ✓ Que siento
- ✓ Expresión de ideas

ETNICA

- ✓ Quien soy étnicamente
- ✓ Como me identifico

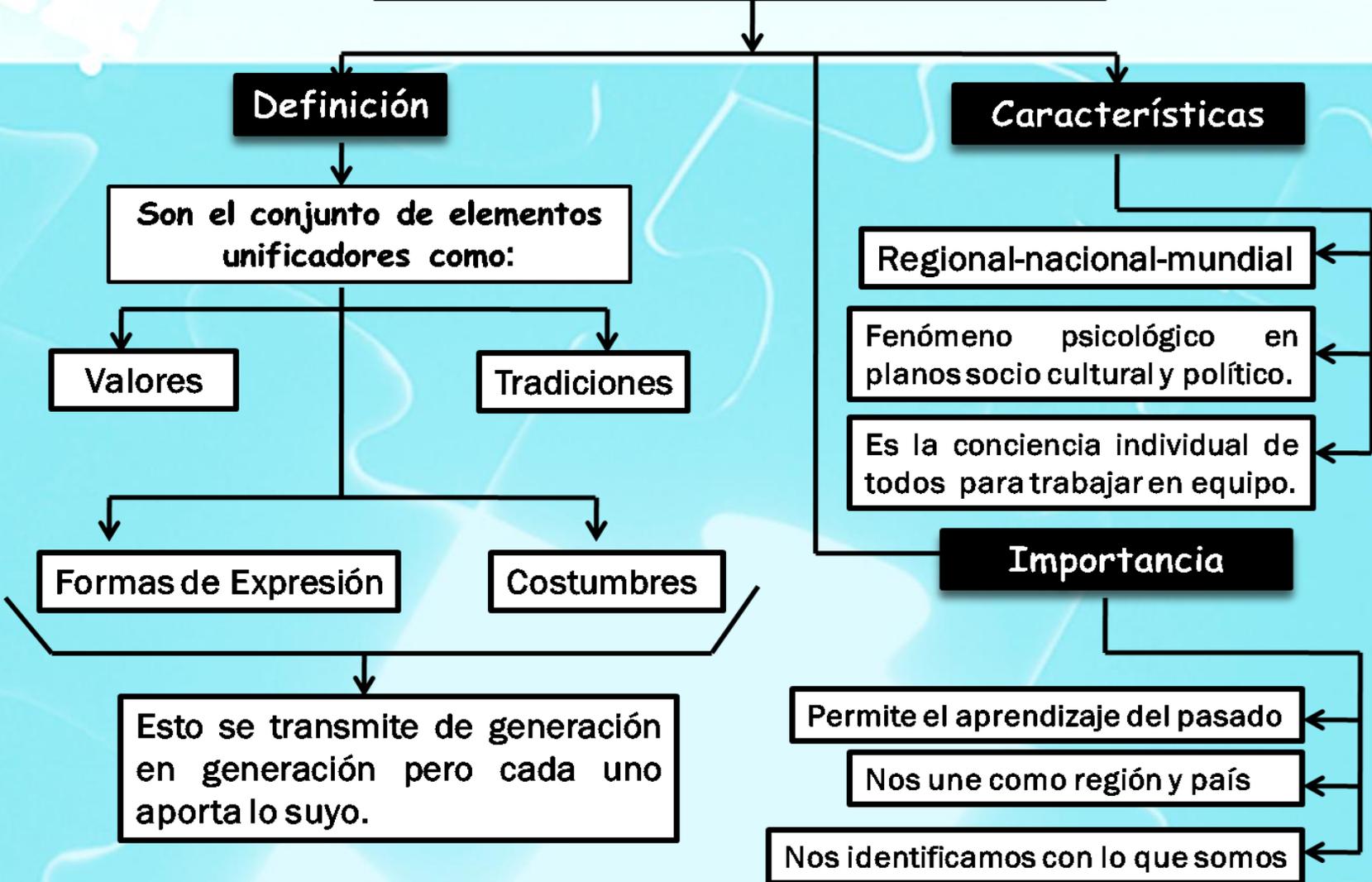
RELIGIOSA

Quien soy de acuerdo a un sistema de creencias

CULTURAL

Quien soy culturalmente

Identidad Cultural



QUE ES LA INTERCULTURALIDAD

Se basa en el respeto la igualdad y la tolerancia

Es la interacción entre dos o mas culturas de forma horizontal

Ayuda a la integración entre personas de diferentes culturas, idiomas y religiones para convivir en armonía

Respeta las diferencias de las otras culturas

Si enseñamos a los niños a aceptar la diversidad como algo normal, no será necesario hablar de inclusión, sino de convivencia.



COMO PRACTICAR LA INTERCULTURALIDAD

Comunicación
afectiva

Reconocimiento
mutuo

confianza

Intercambio
de saberes y
experiencias

Cooperación
y
convivencia

Dialogo y
debate

Convivencia
social

Aprendizaje
mutuo

Consenso
desde las
diferencias



Etapas del Proceso Intercultural



Trato con dignidad, respeto; y, libre expresión de percepciones y creencias.

RESPECTO

**DIALOGO
HORIZONTAL**

Interacciones con igualdad de oportunidades. Empoderamiento. Construcción de una relación horizontal.

Entendimiento, enriquecimiento mutuo, sintonía y disposición para comprender al otro (a)

**COMPRENSIÓN
MUTUA**

SINERGIA

Obtención de resultados que son difíciles de obtener desde una sola perspectiva y de forma independiente.



Obstáculos de la Interculturalidad

RACISMO:

Se da de persona a persona o de grupo a grupo, por sus características físicas y biológicas.



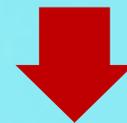
ETNOCENTRISMO:

Es otra forma de discriminación por motivos culturales. Considerar a cierto grupo sin cultura o de cultura inferior.



PREJUICIOS:

Son opiniones o actitudes mantenidas por los miembros de un grupo sin conocer realmente al individuo.



DISCRIMINACIÓN:

Es el comportamiento dominante de una sociedad que excluye a sus miembros del goce de ciertos derechos y oportunidades.



ESTEREOTIPOS:

Son apreciaciones positivas o negativas, que una persona o grupo mantiene acerca de las características del otro, afecta la imagen que las personas tiene del otro.



Términos que Denigran

Llamar "*María*" a todas las mujeres indígenas.

Decirles "*mijo o mija*" a las personas de los grupos mayas.

Tratar de *vos* a una persona, no importando su edad, sólo por portar un traje regional.

Usar la palabra "*indio*" como insulto.

Negro apestoso y haragán.



Típos de Discriminación



“Hemos aprendido a volar como los pájaros, a nadar como los peces; pero no hemos aprendido el sencillo arte de vivir como hermanos”

Martin Luther King





Gobierno de Guatemala

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD



RESOLUCION DE CONFLICTOS

Licda. Regina Yat

Ve a y Reflexione...

¡AQUÍ YA DECIDIMOS!

¡No

Es

resiste

mos nuestro
s naturales
turas gener



¿QUÉ SON LOS CONFLICTOS?

Una situación en que dos o más personas entran en confrontación.

Clases de Conflicto

Interpersonal

Entre dos o más personas que perciben objetivos diferentes.

Intrapersonal

Se produce al interno del individuo

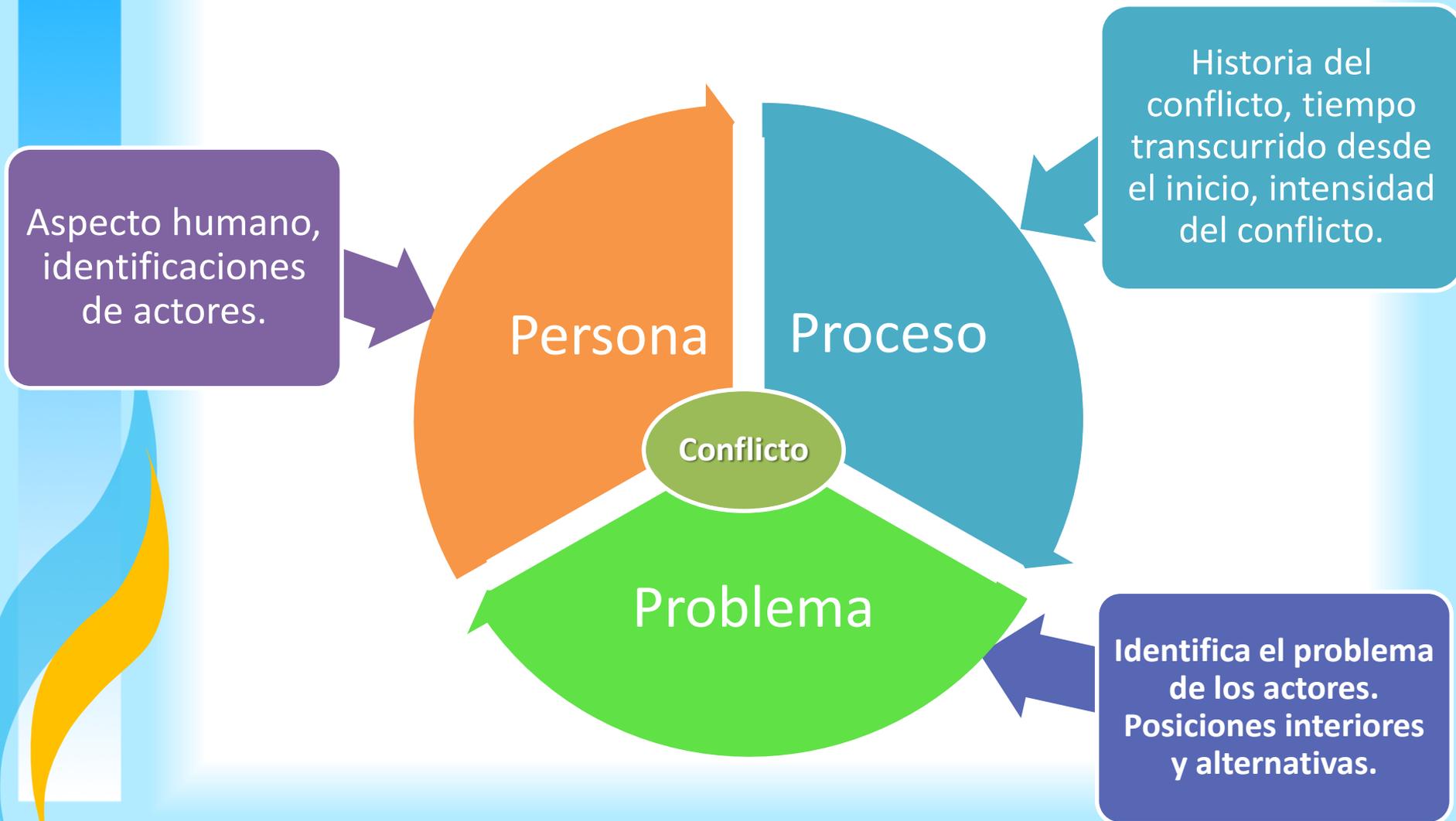
Intergruppal

Se da dentro de un mismo grupo

Intragruppal

Se produce cuando hay conflictos entre grupos

MAPA DEL CONFLICTO



CAUSAS DE LOS CONFLICTOS



ENFOQUES DEL CONFLICTO

ENFOQUE TRADICIONAL

Defiende la idea de que todo conflicto es malo

Sinónimo de violencia, destrucción e irracionalidad

Para resolverlo, plantea que solo hay que atacar sus causas

ENFOQUE DE RELACIONES HUMANAS

Las relaciones humanas es un proceso natural

Es inevitable y que debemos aceptar como tal

Plantea que no siempre es negativo y que puede ser beneficioso

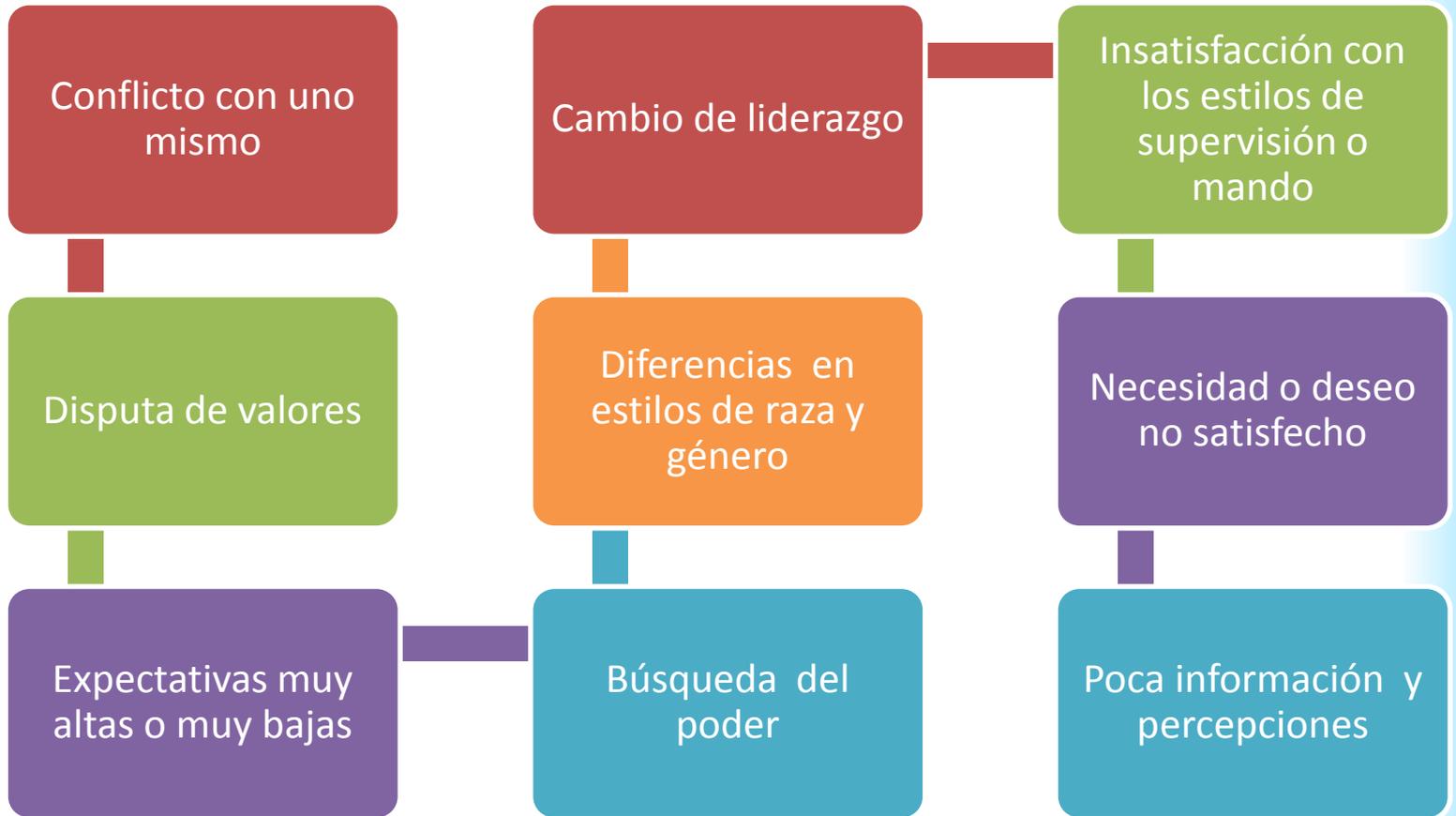
ENFOQUE INTERACTIVO

Acepta el conflicto como algo natural

Recomienda estimular el conflicto en un grado manejable

Que incentiva la creatividad, la reflexión para tomar decisiones

CAUSAS DEL CONFLICTO



¿QUÉ ES LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS?

Un conflicto habitualmente implica una disputa entre dos o más individuos u organizaciones.



Proceso por el cual un conflicto de carácter interpersonal, intergrupalo, interorganizacional o internacional es resuelto por medios no violentos y de forma relativamente estable, a través, del análisis e identificación de las causas del conflicto. Es una habilidad que tod@s necesitamos para crear una sociedad pacífica y productiva.

CARACTERÍSTICAS DEL CONFLICTO



COTIDIANO (latente o manifiesto)



INMERSO EN LAS RELACIONES SOCIALES



COMBINA ELEMENTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS



TEMOR O EVASION (visión negativa)



INDESEABLE (visión negativa)

EL CONFLICTO PUEDE SER DESTRUCTIVO CUANDO:

Controla la atención

Divide a las personas y reduce la cooperación

Aumenta las diferencias

Conduce a un comportamiento destructivo

EL CONFLICTO PUEDE SER CONSTRUCTIVO CUANDO:

Involucra personas para resolver problemas

Causa una comunicación auténtica

Ayuda a liberar emociones, ansiedad y tensiones

Desarrolla cooperación y deseo de aprender de otros



MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS



TIPOS DE MEDIACIÓN

Mediación Social

Comunitaria: está dirigida a vecinos, presidentes de comunidades o barrios.

Escolar: Medio para resolver conflictos entre alumnos, profesores y padres

Mediación Familiar

Padres, Hijos, Pareja, Abuelos o familia mas extensa



Mediación en conflictos públicos

Medio ambiente, Urbanismo, Asistencia social y Desarrollo



Mediación Empresarial

Conciliación laboral, Facilita la comunicación

Mediación Intercultural

Conflictos por desconocimiento de idiomas o diferencias culturales



¿QUÉ HACE UN MEDIADOR?

Crea confianza

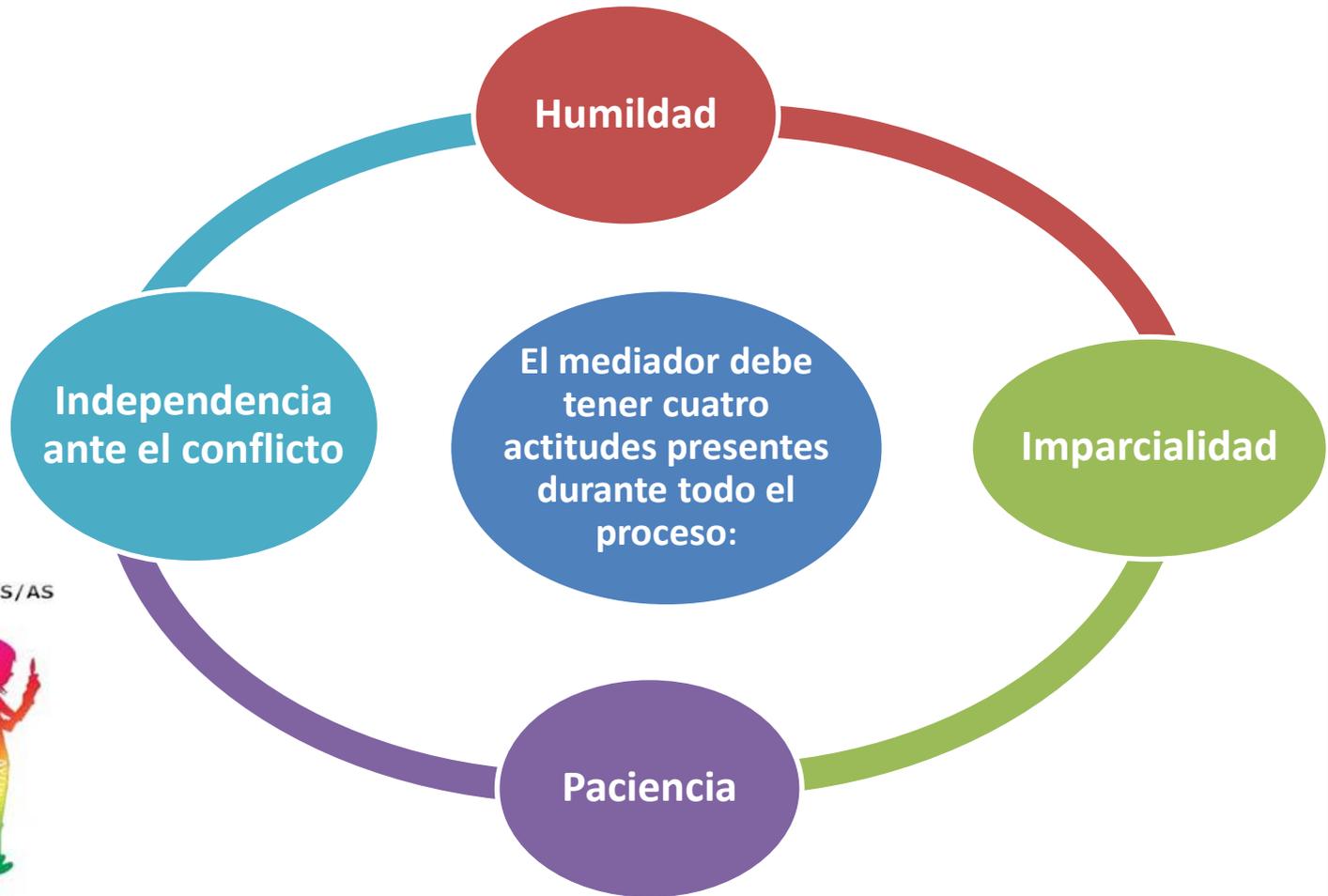
Facilita la comunicación

Clarifica percepciones que pudieran impedir el acuerdo

Determina o clarifica datos necesarios para la resolución del conflicto

Facilita el desarrollo de un proceso

CONDUCTA DE LOS ACTORES EN LA MEDIACIÓN



SOMOS MEDIADORES/AS



ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN

RELACION: Un elemento crucial es la capacidad de resolver bien las diferencias

ALTERNATIVAS: son las cosas que una parte y otra pueden realizar por cuenta propia si n necesidad de que la otra esté de acuerdo.

INTERESES: Son deseos esperanzas y temores

COMUNICACIÓN: la negociación eficiente requiere de una efectiva comunicación bilateral



OPCIONES: gama de posibilidades en que las partes pudieran llegar a un acuerdo

COMPROMISO: planteamientos verbales o escritos que especifican lo que una parte hará o no hará.

LEGITIMIDAD: el acuerdo será justo para las partes en comparación con alguna referencia.

FASES DE LA NEGOCIACIÓN

En toda negociación se pueden distinguir tres fases diferenciadas, todas ellas igualmente importantes.

• **PREPARACION:** Es el tiempo que hay que emplear en buscar información y en definir posiciones

• **DESARROLLO:** Abarca el momento desde que las partes se sientan, hasta que finalizan las deliberaciones, ambas partes intercambian información. Su duración es indeterminada

• **CIERRE:** El cierre de la negociación puede ser con acuerdos o sin él. Antes de alcanzar un acuerdo hay que cerciorarse de que no queda ningún cabo suelto. Hay que recoger por escrito todos los aspectos



PASOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



ADOPTÉ UNA APTITUD PACÍFICA

- *Trate de evitar confrontaciones físicas si es posible.*



ESCUCHE, ESCUCHE, ESCUCHE

- *El principal problema durante un conflicto es que ambas partes quieren explicar su punto de vista . Esto les causa el deseo de hablar antes que la otra persona sea escuchada. Es importante ESCUCHAR*



DECLARE SU DESEO DE ARREGLAR LAS COSAS

- *El oponente debe saber que usted está dispuesto a llegar a un arreglo.*
- *Llegar a un arreglo es el proceso de dar y recibir que lleva a un terreno neutral donde AMBAS PARTES están contentos.*



SEA UN MODELO DE APOYO Y COOPERACION

- *Sea sincero en su intento de reconciliación con el oponente.*

¿CÓMO RESOLVER CONFLICTOS?

Entendiendo el conflicto

Comunicación con la oposición

Lluvia de ideas para posibles soluciones

Eligiendo la mejor solución

Usando a un tercero como mediador

Explorando alternativas

LISTA DE SUGERENCIAS PARA RESOLVER CONFLICTOS

1. Controle su Ira

2. Escuche con la boca cerrada

a) La Expresamos

b) La Internalizamos

3. Escuche con la mente abierta

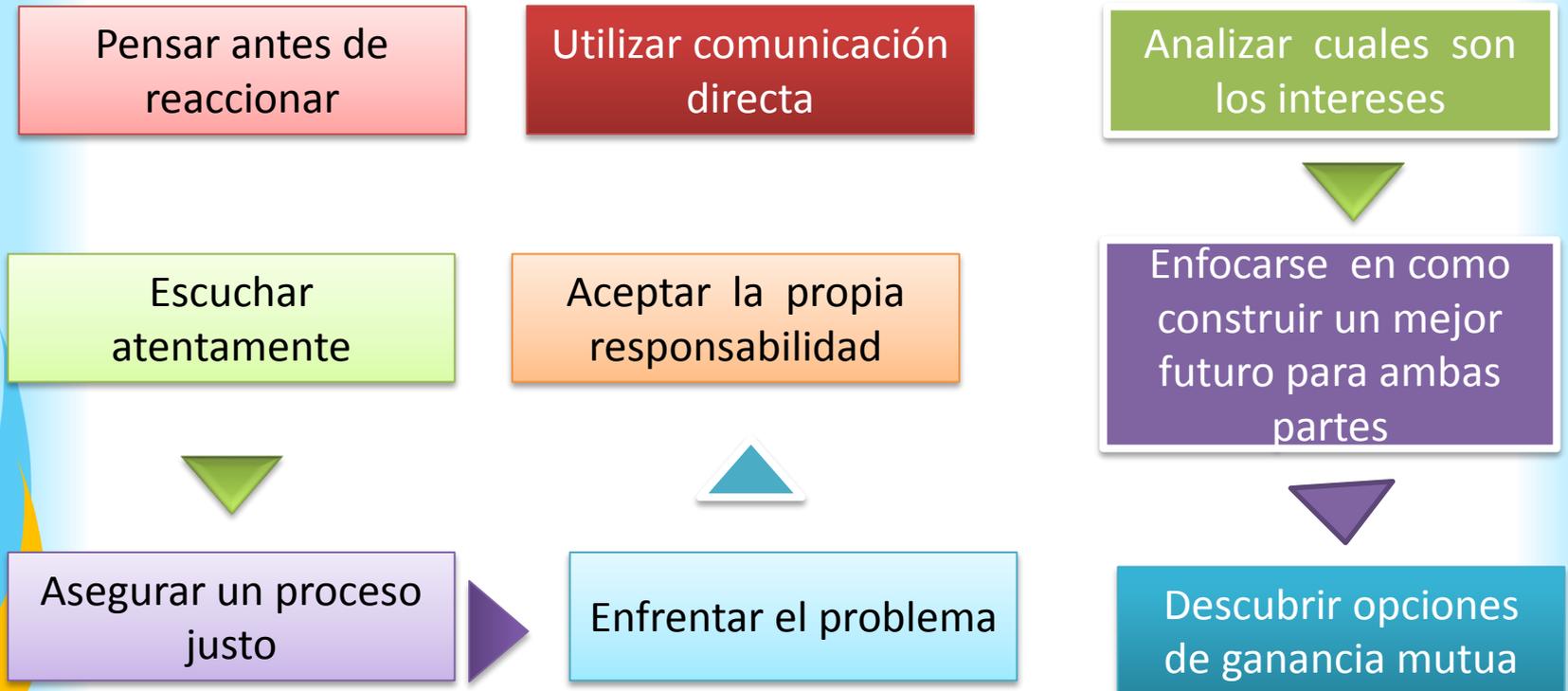
4. Cuidado con lo que dice!

c) La Confesamos

5. Este listo para pedir disculpas

6. Este listo para perdonar

PRINCIPIOS BASICOS EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS



RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA TRADICIÓN MAYA



Sistema reparador, que persigue atender lo dañado, partiendo de la necesidad y responsabilidad que se tiene con la naturaleza, el cosmos y el ser humano



Los conflictos se resuelven con los tres elementos de la naturaleza y no causar daño a ninguno, cuando eso sucede, se pierde el equilibrio

AUTORIDADES ANCESTRALES MAYAS



Son personas de la comunidad que gozan de mucho respeto y confianza.



Son ejemplo de vida, con buena conducta y comportamiento



Son conocidas y reconocidas en su comunidad se basan en el principio de servicio con el que atienden a la población.



Responsables del orden social de la comunidad, orientan, educan y corrigen para prevenir y resolver conflictos.

¿QUIÉNES SON Y QUÉ HACEN?

Aj q'ij = **GUIA ESPIRITUAL O SACERDOTE**

- Es la persona que tiene el don o las cualidades de ser orientador , guía, consejero espiritual, resuelve problemas individuales y familiares

Ajkun: **COMADRONA**

- Es la que orienta a las mujeres en la concepción y crianza de los hijos, da consejos, ayuda espiritual , moral y social.

K'amalb'e: **GUIA, LIDER**

- Es la persona que tiene la facilidad de conducir a la comunidad a buscar el desarrollo.

Q'atal tzij: **EL QUE IMPARTE LA JUSTICIA**

- Es la autoridad que resuelve los conflictos en la sociedad

Ajch'mi'y: **ALCALDE AUXILIAR**

- Forman parte como autoridades mayas en las comunidades, en algunos casos contribuyen en la resolución de conflictos.

Ajcholoj: **REZADOR, PEDIDOR**

- Es la persona que ejerce autoridad en lo espiritual

Ajxe'lab: **COFRADES**

- Conservan principios y valores mayas mezclados con valores del cristianismo

DÍAS ÓPTIMOS, PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS,

AJ:

- Para resolver dificultades de familia

IX:

- Se logra resolver los problemas neutrales

TZIKIN:

- Día par mediar problemas difíciles

AJMAQ:

- Evitar confrontaciones y pedir perdón

NOJ:

- Día para pedir consejos y tener claridad al razonar

TIJAX:

- Disolver relaciones negativas y evitar hacer enemigos

KAWOK:

- Disolver desacuerdos entre socios, parejas y parientes

AJPU:

- Para pedir la ejecución pronta de la justicia

KAN:

- Para mitigar conflictos

Q'ANIL:

- Para crear condiciones necesarias de reconciliación

TZ'I:

- Para pedir justicia

PASOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTO EN LA CULTURA MAYA

EL AVISO

- Poner en conocimiento de la autoridad encargada la existencia del problema

EL ANALISIS:

- Evaluación del problema para determinar si se interviene o no en el arreglo del mismo

LA CONVOCATORIA

- Cuando se llama a las personas involucradas en el problema

EL HABLAR

- Espacio para que se de a conocer el problema y las partes sean escuchadas

LA DUALIDAD DE LA VERDAD O MENTIRA

- Consiste en verificar o comprobar la verdad o mentira, se escucha a otras personas, familia o vecinos de la comunidad

EL CONOCIMIENTO

- Los ancianos se juntan y escuchan opiniones, se juntan las pruebas sobre las distintas versiones

LA APROXIMACION ENTRE LAS PARTES

- Condiciones para iniciar intercambio de palabras, pensamientos, sentimientos, desentendidos y opiniones entre los involucrados

EL INTERCAMBIO

- Tiempo de palabra y verdad al mismo tiempo, se actua sobre el compromiso de la palabra dada que juntos han de construir.

CONSEJO Y REFLEXION

- Se reflexiona sobre los actos, se ve lo negativo para la vida al haber incurrido en esos hechos y se recomienda salir del problema.

PASOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTO EN LA CULTURA MAYA

CREAR Y PRACTICAR IDEAS

- Se comienza a reparar el daño, con la finalidad de llegar a un arreglo asumiendo responsabilidad

RECONOCIMIENTO DE LA FALTA Y PEDIR PERDON

- Espacio determinante para la conciliación, se reconoce la falta, se pide perdón al que ha ofendido.

JUNTAR IDEAS, OPINIONES Y COMENTARIOS

- La autoridad expone las posibles conclusiones y acuerdos para el arreglo, se reafirma o se niegan los hechos

LA DEFINICION

- Espacio para definir los acuerdos a manera de concluir, significa que se está a punto de llegar a acuerdos.

EL ACTO DE OLVIDAR

- Se define la reparación del daño y perjuicio, se hace mediante hechos concretos e inmediatos, para equilibrar o armonizar

EL JUNTARSE DE NUEVO

- Se llega al arreglo del problema, vuelve la armonía, la paz y justicia. Es el acto de reconciliación

PAGAR LA CULPA

- Espacio para aplicar las sanciones por la falta cometida, en la mayoría de los casos piden el arrepentimiento y la reparación

EL AGRADECIMIENTO

- a todos los que intervinieron por los resultados alcanzados, compromiso por la restauración de la armonía y el equilibrio

EL SEGUIMIENTO

- Este es un paso con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los acuerdos establecidos para la transformación del conflicto

EFECTIVIDAD DEL MÉTODO TRADICIONAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS?



Restaura la reputación de la parte afectada dentro de la comunidad y sociedad, en caso el conflicto haya sido público.



Requiere no solo un compromiso social sino también espiritual para restaurar la paz.



Promueve la sanación colectiva en caso el conflicto haya afectado no solo a las partes agraviadas sino a varias familias, grupos o comunidades vecinas asociadas a ellas.

FORMAS DE AFRONTAR LA CONFLICTIVIDAD



Actitudes

Reconocer la existencia del Conflicto

Definir con exactitud cual es el problema

Aclarar que se tiene voluntad de solución



Ser tolerante con quien nos confronta

Valorar y comprender los diferentes puntos de vista

Reconocer que somos responsables de que haya surgido el conflicto



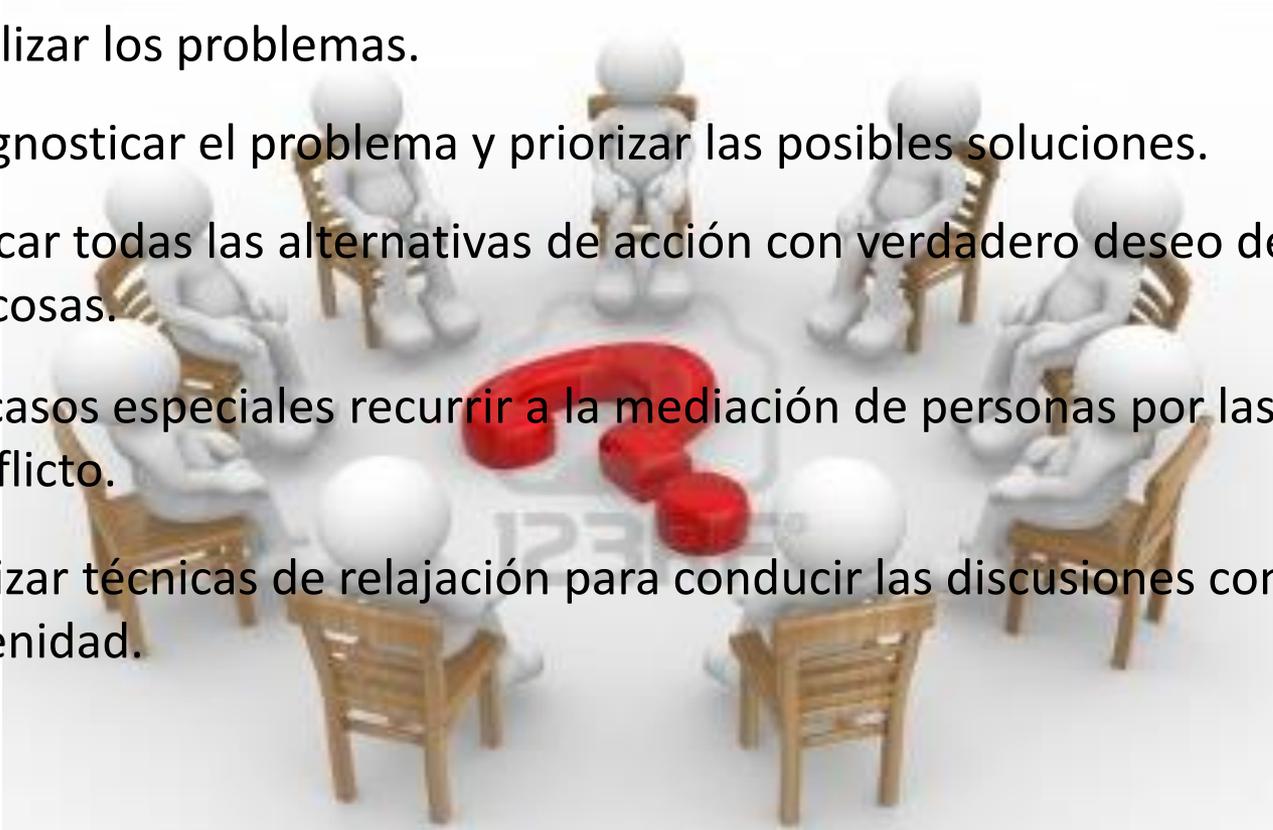
Diseñar opciones que representen soluciones

Estar abiertos a innovaciones

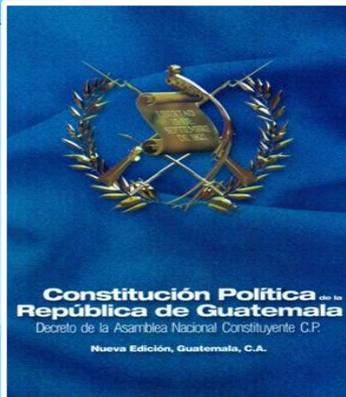
Comprometerse con la solución adoptada

Técnicas

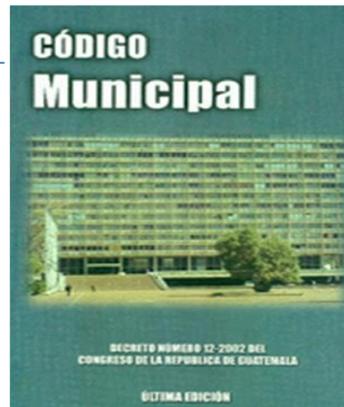
- ✓ Analizar los problemas.
- ✓ Diagnosticar el problema y priorizar las posibles soluciones.
- ✓ Buscar todas las alternativas de acción con verdadero deseo de mejorar las cosas.
- ✓ En casos especiales recurrir a la mediación de personas por las partes en conflicto.
- ✓ Utilizar técnicas de relajación para conducir las discusiones con serenidad.



Base Legal



Artículo 28



Código Municipal



Art. 9 y 10

Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural

LEY MARCO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

Decreto 18-2008

Ley Marco del SNS

VALORES QUE DEBE TENER UNA PERSONA PARA RESOLVER UN CONFLICTO

OBJETIVIDAD



DISPOSICION



TRANQUILIDAD

INTELIGENCIA



SINCERIDAD



TOLERANCIA

QUÉ NO SE DEBE DE HACER



Nunca aborde un individuo enfrente de otra persona ya que esto sólo causará que sea defensivo. La persona seguramente tomará represalia en vez de cooperar con usted.



No insulte a su opositor. Dígale lo que está haciendo que le está hirviendo a usted y pídale que pare.



No provoque a la otra persona o grupo. Esto sólo llevará a más conflicto y potencialmente, violencia.



No utilice mecanismos de defensa, como la negación o desplazar los conflictos a otras personas

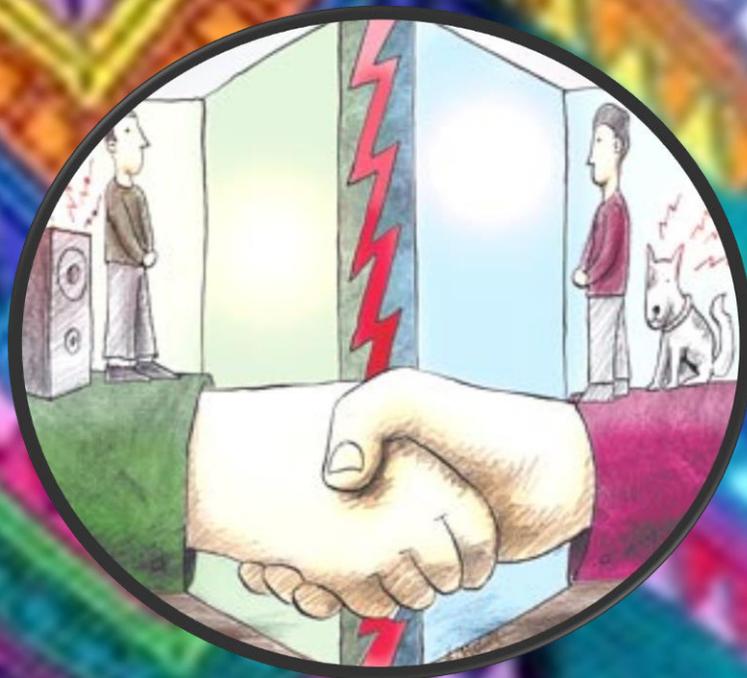
Llegó aquí entonces la palabra, vinieron juntos Tepeu y Gucumatz.

Hablaron, consultando entre sí y meditando se pusieron de acuerdo, juntaron sus palabras y sus pensamientos.

Popol Vuh



B'antiox



Muchas Gracias