

Resolución de Conflictos en los Centros Escolares

¿Cómo mejorar la convivencia en su centro escolar?

17 de febrero de 2023



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



Resolución de Conflictos en los Centros Escolares

¿CÓMO MEJORAR LA CONVIVENCIA
EN SU CENTRO ESCOLAR?



CICLO ESCOLAR
2021-2022



Aprender a convivir es un pilar esencial de la educación y es un reto para la construcción de una escuela democrática, justa, inclusiva, solidaria y pacífica.

Construir relaciones pacíficas en los centros escolares es una responsabilidad de todos.





Propósitos

- ❖ Proporcionar información sobre el tema de resolución de conflictos, para el personal docente, directivo y de apoyo a la educación.
- ❖ Que el personal docente, directivo y de apoyo a la educación cuente con elementos para impulsar la resolución pacífica de conflictos en las escuelas, e intervengan oportunamente ante la manifestación de conflictos.
- ❖ Que se involucre a toda la comunidad escolar en el reconocimiento de situaciones de conflicto en la escuela.
- ❖ Que se promueva que el alumnado desarrolle y ponga en práctica habilidades socioemocionales, valores y estrategias para la resolución de conflictos.





¿Qué es un conflicto ?

- ❖ Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles.
- ❖ Las emociones y sentimientos juegan un papel muy importante en el conflicto.
- ❖ La relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto. (Torrego, 2000 citado en Tuvilla, p. 52).





Características del conflicto

Es inherente a las relaciones humanas.

Tiene diferentes etapas.

Puede tener desenlaces violentos.

Es posible aprender a resolverlo.



Ideas sobre el conflicto



Existe la tendencia a considerar que el conflicto es negativo por lo que suele ser negado o silenciado.

La manera de afrontar los conflictos define si se evaden, si pueden tener una resolución pacífica o si derivan en violencia.

Aprender a resolverlos puede convertirse en una oportunidad para comunicar de manera clara y asertiva lo que causa malestar.

Es decir, aprender a dialogar para encontrar soluciones justas y creativas para mejorar en general de las relaciones personales.



¿Cómo saber si hay un conflicto?



Los siguientes son indicadores de que se está frente a un conflicto:

- ❖ Las necesidades o intereses de personas o grupos se contraponen.
- ❖ Existe tensión que puede distorsionar lo que perciben las partes en conflicto.
- ❖ Inconformidad por el comportamiento de las partes en conflicto.
- ❖ Desagrado por el trato que se recibe.
- ❖ La situación puede hacer sentir enojo, tristeza, decepción, frustración, vergüenza, o resentimiento.



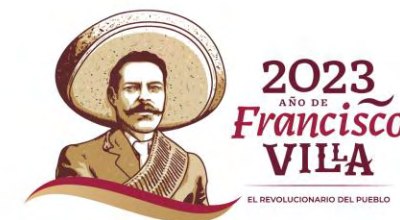
Formas de reaccionar ante el conflicto

La manera de reaccionar frente a un conflicto determina el estilo que se tiene para resolverlo.

- ❖ **Ignorarlo, hacer como que no pasa nada.**
- ❖ Quedarse en silencio.

- ❖ **Responder con agresión.**
- ❖ Tener una actitud defensiva y competitiva.
- ❖ Buscar que solamente una persona o parte del conflicto escuche.
- ❖ Imponer, gritar, insultar.

- ❖ **Decir lo que desagrada a todas las partes involucradas, sin ofender al otro, de manera clara y directa.**





Estilos de afrontar o actitudes ante el conflicto

Es importante analizar e identificar cuál o cuáles son las actitudes propias y las de las demás personas para afrontar los conflictos, con la finalidad de llegar a una resolución.

De acuerdo con Torrego (2000) y Cascón (2001), existen por lo menos cuatro estilos de resolver las diferencias en nuestra vida cotidiana:

- ❖ **Competición (gano/pierdes)**
- ❖ **Acomodación (pierdo/ganas)**
- ❖ **Evasión (pierdo/pierdes)**
- ❖ **Cooperación y negociación razonada (gano/ganas)**





Estilos de resolución

El **estilo de competición** es cuando se trata de imponer nuestra decisión o nuestros intereses hacia otra persona, que consiste en el esquema (gano/pierdes).

En el **estilo de acomodación o sumisión** no se confronta a la otra parte y no se plantean ni se hacen valer los objetivos y derechos propios (pierdo/ganas).

El **estilo de evasión** se da cuando cada una de las partes involucradas renuncia a sus propias necesidades y se desiste de la acción o proyecto que buscaba (pierdo/pierdes).

En el **estilo de cooperación y negociación razonada** cada parte involucrada en el conflicto cede un poco para que ambas partes logren su propósito (gano/ganas).





Debido a que “llegar a la cooperación plena es muy difícil”, Cascón plantea otro modelo: **la negociación en el que se trata de que ambas partes ganen en lo fundamental**, “cuanto más importantes sean los objetivos y la relación, más importante será aprender a cooperar” (Cascón, 2001, p. 12).





Algunas preguntas de reflexión

- ❖ ¿Cómo se manifiestan los conflictos en las escuelas?
- ❖ ¿Qué se hace en las escuelas para resolver los conflictos que se presentan entre el alumnado?
- ❖ ¿Con qué recursos contamos para contribuir al manejo adecuado de los conflictos en las escuelas?





El conflicto en la escuela

- ❖ En la escuela, como en cualquier ámbito de convivencia, surgen conflictos entre las y los integrantes de la comunidad escolar.
- ❖ Por ello es necesario involucrar a la comunidad escolar, en especial a las alumnas y a los alumnos, en su resolución.
- ❖ Pueden ser utilizados como situaciones de aprendizaje para apoyar al proceso educativo.
- ❖ La resolución pacífica de conflictos contribuye al desarrollo de habilidades socioemocionales, al respeto de los derechos humanos, a la formación personal y práctica de valores para la paz.



Qué hacer en la escuela ante el conflicto



Intervenir y
Formar

Aprender a
Resolverlo

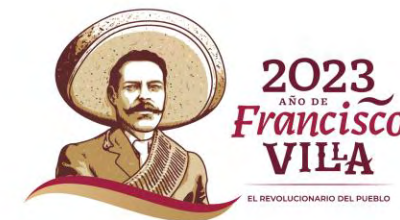
Reconocerlo



¿Qué hacer en la escuela ante el conflicto?

- ❖ Clarificar o reconocer los intereses y sentimientos de las personas involucradas en el conflicto, es decir, de cada una de las partes.
- ❖ Favorecer el diálogo como herramienta de comunicación asertiva.
- ❖ Proponer alternativas de posibles soluciones del conflicto.
- ❖ Evaluar las alternativas y tomar acuerdos para decidir la que favorezca a todas las partes.
- ❖ Establecer compromisos para el cumplimiento de la alternativa de solución decidida.
- ❖ Seguimiento o evaluación del cumplimiento de los acuerdos.

Es importante que cada parte involucrada en el conflicto aprenda a regular sus emociones, pongan en práctica valores y utilicen la comunicación como vía para la resolución de los conflictos.





Estrategias para resolución de conflictos



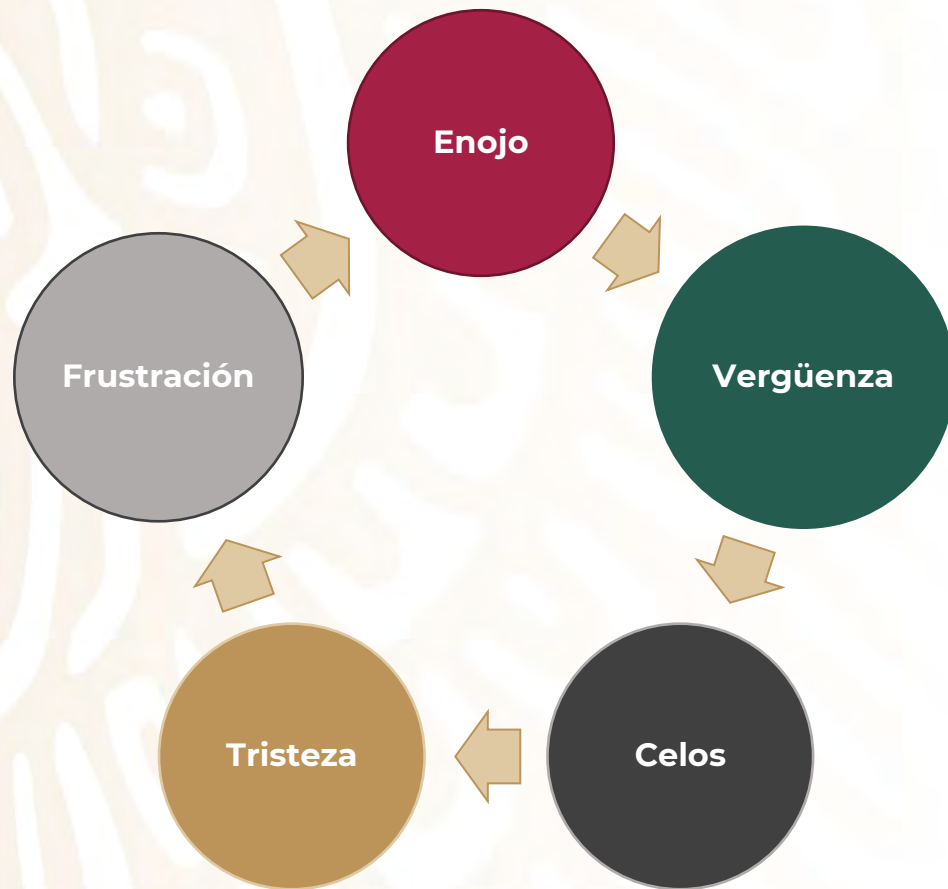
El documento presenta estrategias que pueden ayudar a niñas, niños y adolescentes a realizar una adecuada resolución de conflictos.

Regulación emocional



- ❖ La regulación emocional es la capacidad de modificar la intensidad y duración de una emoción a fin de poder expresarla sin impulsividad.
- ❖ Sin exagerarla ni reprimirla; ello permite tener mayor tolerancia a la frustración, así como tener paciencia para esperar recompensas.

Estrategias para resolución de conflictos



Durante el conflicto se generan diferentes emociones displacenteras.

La regulación emocional, **permite adecuar, desde el pensamiento y el comportamiento,** la respuesta que se da frente a emociones provocadas por una situación de conflicto.

Evita que la respuesta genere un daño físico o emocional para las partes involucradas.



Estrategias para la resolución de conflictos

Tiempo fuera:

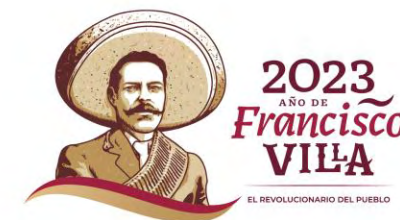
Consiste en un distanciamiento, en cuestión de tiempo, de la situación que provoca el enojo, para realizar alguna actividad placentera que permita gestionar una emoción más agradable para tener claridad de pensamiento al regresar a resolver el conflicto.

Distracción conductual:

Funciona para que las y los estudiantes puedan enfocar su atención en otra situación o actividad, que incluya movimiento y que a su vez, permita generar emociones agradables, en comparación a las provocadas por el conflicto.

Reestructuración cognitiva:

También puede conocerse como “cambiar la forma de pensar” Permite que ante un hecho que genera ciertas creencias negativas (irracionales) se sustituyan por creencias positivas (racionales)





Estrategias para la resolución de conflictos

Aceptar la responsabilidad ante un conflicto:

De esta forma no se culpa completamente a la otra persona por la situación. Preguntas como las siguientes ayudan: **¿Qué hice yo para contribuir a que eso sucediera? ¿Podría haberlo hecho de otra forma? ¿Me gustó cómo actué?**

Círculos de confianza:

El alumno expresa de forma libre, asertiva, por turnos y de forma voluntaria, sus emociones, sentimientos y preocupaciones por diferentes temas, por ejemplo: **“Cuando me enfado yo...”, “Cuando me siento triste...” “A mi no me gusta que...”**



Estrategias de resolución

Fortalecimiento del valor de la solidaridad

Poner en práctica valores como el respeto, la justicia, la cooperación y la solidaridad, así como con el ejercicio de los derechos humanos: el derecho a las libertades, la participación, la inclusión, entre otros.

Favorecer el diálogo en la resolución de conflictos

La comunicación juega un papel muy importante en el proceso de resolución del conflicto, debe ser clara, directa y respetuosa.

Escucha activa implica atender, analizar, razonar y comprender la información que otra persona nos transmite. Es una habilidad que requiere ser enseñada y practicada.

Actitud empática consiste en tener la capacidad de ponerse en el lugar del otro para percibir qué piensa y cómo se siente, lo cual favorece el poder reconocer, explicar, comprender y predecir sus intereses y preocupaciones.

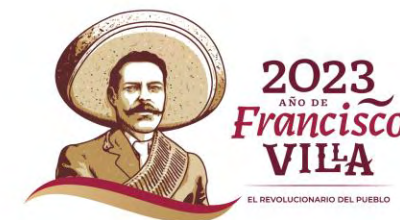




Negociación

Permite transformar los objetivos iniciales de las partes en propósitos de mutuo interés, la identificación de soluciones que consideren los intereses comunes, por medio de una postura intermedia que busque la satisfacción de ambas partes, debe tener:

- ❖ **Reglas precisas:** comunicación clara, emociones apropiadas y actitudes positivas.
- ❖ **Simetría o igualdad de poder** entre las y los involucrados en el conflicto.
- ❖ **Generar diferentes alternativas de solución** considerando alguna de las siguientes opciones:
 - 1) la ideal, que produzca el mayor beneficio;
 - 2) intermedia, un acuerdo aceptable, y
 - 3) lo no aceptable.
- ❖ **Mejorar la relación** de las partes en conflicto.
- ❖ **Acuerdos sensatos y satisfactorios** de los intereses de ambas partes con equidad.
- ❖ **Acuerdo durable** en un tiempo considerable.





Mediación

Busca la resolución del conflicto de manera pacífica y mediante acuerdos. **Se utiliza cuando las partes involucradas han agotado las posibilidades de resolverlo por sí mismas.**

Rol del mediador

Debe ser imparcial y neutral, tener la capacidad de observar y escuchar con atención los argumentos de las partes; promover que se expresen; analizar y sintetizar la información.

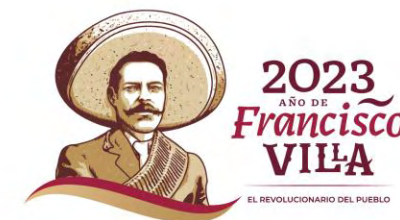
- ❖ **Voluntaria:** Las partes involucradas en el conflicto son las que deciden la mediación, tienen la libertad de proponer soluciones por propia voluntad y sin imposición de nadie.
- ❖ **Participativa:** Las partes en conflicto proponen alternativas y buscan acuerdos, el mediador únicamente favorece que esto suceda.
- ❖ **Confidencial:** Lo tratado en el proceso se queda entre las partes.





¿Qué puede hacer el personal docente para facilitar el proceso de resolución de conflictos?

- ❖ El manejo de las estrategias para la resolución de conflictos.
- ❖ Conocimiento del grupo, es decir, de las características personales de cada integrante, intereses, roles que desempeñan.
- ❖ El contexto y las normas de convivencia, así como adaptar de manera flexible y creativa las estrategias de resolución a cada situación y grupo, según las circunstancias o situaciones conflictivas.
- ❖ Tener y poner en práctica las habilidades comunicativas, analíticas y orientadoras para motivar (sin imponer); escuchar (sin juzgar); no brindar una respuesta sino buscar soluciones entre las partes en conflicto.



Análisis del conflicto



Personas

- ❖ Quiénes están involucrados y de qué manera
- ❖ Cuáles son sus bases de poder e influencia
- ❖ Qué percepción tienen del conflicto, cómo les afecta
- ❖ Cuáles son las emociones en juego
- ❖ Existe algún tipo de alianzas

Proceso

- ❖ Qué desencadenó el conflicto
- ❖ Qué factores lo agudizaron
- ❖ Soluciones que se han ensayado
- ❖ Resultados
- ❖ Cómo es la comunicación
- ❖ Distorsiones en la comunicación: rumores, estereotipos, etc.

Problema

- ❖ Intereses y necesidades de cada parte
- ❖ Analizar los recursos que pueden utilizarse, personas constructivas (mediadoras)
- ❖ Intereses y necesidades no excluyentes
- ❖ Ofertas que estén dispuestos a hacer



¿Qué puede hacer la familia?

La escuela y la familia deben cooperar para que el alumnado aprenda a convivir con base en actitudes, valores y prácticas que contribuyan a afrontar los conflictos de manera no violenta. Para ello es necesario que en el ámbito familiar se:

- ❖ Fomente la autoestima y la confianza de las alumnas y los alumnos.
- ❖ Reconozcan las cualidades de las y los integrantes de la familia.
- ❖ Eviten las comparaciones.
- ❖ Acepten las limitaciones y errores propios y de los demás.
- ❖ Tengan en cuenta los diferentes puntos de vista y se busque el consenso en la toma de decisiones familiares.
- ❖ Desarrollen estrategias de escucha activa y empatía hacia las demás personas.
- ❖ Fomente la cultura de la colaboración y se rechace la competitividad.
- ❖ Promueva el juicio crítico.



Dirección General de Gestión Escolar y Enfoque Territorial

Muchas Gracias



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO