

RESOLVIENDO DIALÓGICAMENTE LOS CONFLICTOS

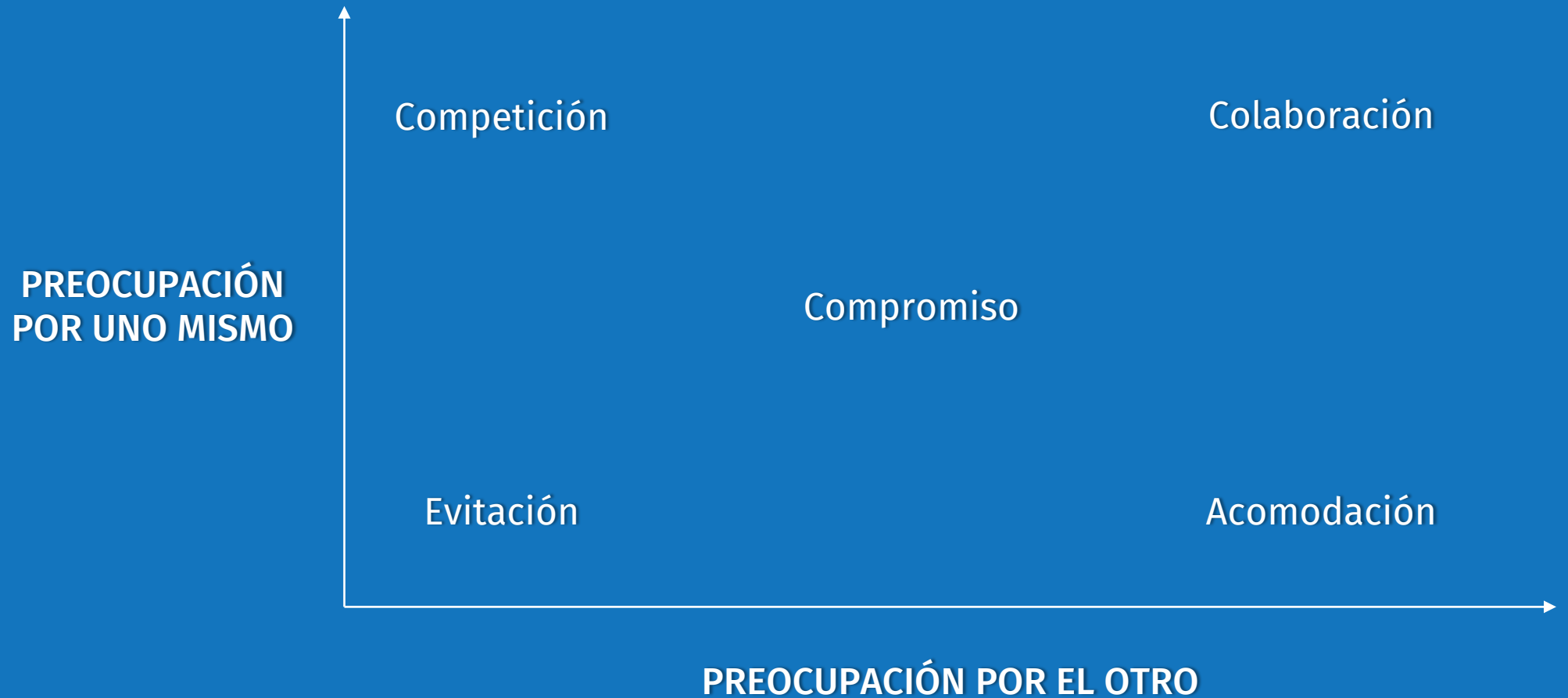
OBJETIVO GENERAL

- Conocer los distintos elementos de un conflicto y las maneras de resolverlos

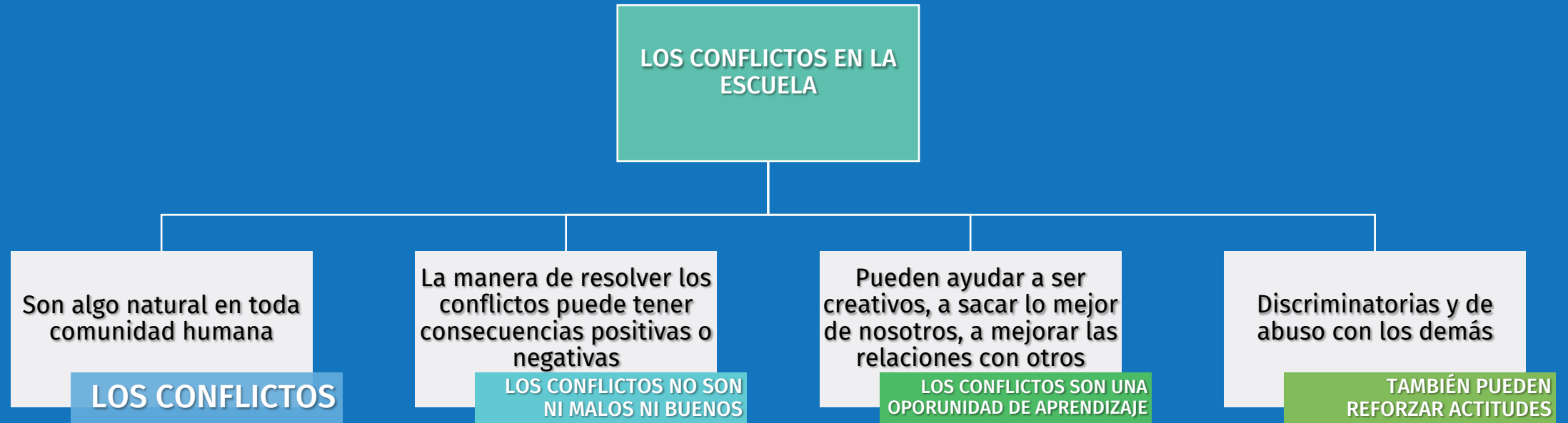
DIVERSAS MANERAS DE ABORDAR LOS CONFLICTOS



DIVERSAS MANERAS DE ABORDAR LOS CONFLICTOS



CONFLICTOS EN LA ESCUELA



CONFLICTOS EN LA ESCUELA

- Si la preocupación por los intereses propios es alta y la preocupación por los otros muy baja, el conflicto se presenta como competencia

COMPETENCIA

- Si el interés por lo de uno como por los intereses de los demás son altos, lo que tiende a darse es la colaboración entre ambos

COLABORACIÓN

- Si la preocupación por el otro es alta y por uno mismo es baja, en el conflicto uno tiende a acomodarse a la posición del otro

ACOMODACIÓN

- Si las partes en conflicto busquen llegar a un acuerdo, lo más probable es que tengan que ceder en algo. La salida es un compromiso

COMPROMISO

- Si la motivación por los intereses propios es muy baja, al igual que por los intereses de los demás, lo que ocurre es una evasión del conflicto

EVACIÓN

CONFLICTOS EN LA ESCUELA

- Si la preocupación por los intereses propios es alta y la preocupación por los otros muy baja, el conflicto se presenta como competencia

COMPETENCIA

- Si el interés por lo de uno como por los intereses de los demás son altos, lo que tiende a darse es la colaboración entre ambos

COLABORACIÓN

- Si la preocupación por el otro es alta y por uno mismo es baja, en el conflicto uno tiende a acomodarse a la posición del otro

ACOMODACIÓN

- Si las partes en conflicto busquen llegar a un acuerdo, lo más probable es que tengan que ceder en algo. La salida es un compromiso

COMPROMISO

- Si la motivación por los intereses propios es muy baja, al igual que por los intereses de los demás, lo que ocurre es una evasión del conflicto

EVACIÓN

CONFLICTOS EN LA ESCUELA

- Si la preocupación por los intereses propios es alta y la preocupación por los otros muy baja, el conflicto se presenta como competencia

COMPETENCIA

- Si el interés por lo de uno como por los intereses de los demás son altos, lo que tiende a darse es la colaboración entre ambos

COLABORACIÓN

- Si la preocupación por el otro es alta y por uno mismo es baja, en el conflicto uno tiende a acomodarse a la posición del otro

ACOMODACIÓN

- Si las partes en conflicto busquen llegar a un acuerdo, lo más probable es que tengan que ceder en algo. La salida es un compromiso

COMPROMISO

- Si la motivación por los intereses propios es muy baja, al igual que por los intereses de los demás, lo que ocurre es una evasión del conflicto

EVACIÓN

CONFLICTOS EN LA ESCUELA

- Si la preocupación por los intereses propios es alta y la preocupación por los otros muy baja, el conflicto se presenta como competencia

COMPETENCIA

- Si el interés por lo de uno como por los intereses de los demás son altos, lo que tiende a darse es la colaboración entre ambos

COLABORACIÓN

- Si la preocupación por el otro es alta y por uno mismo es baja, en el conflicto uno tiende a acomodarse a la posición del otro

ACOMODACIÓN

- Si las partes en conflicto busquen llegar a un acuerdo, lo más probable es que tengan que ceder en algo. La salida es un compromiso

COMPROMISO

- Si la motivación por los intereses propios es muy baja, al igual que por los intereses de los demás, lo que ocurre es una evasión del conflicto

EVACIÓN

CONFLICTOS EN LA ESCUELA

- Si la preocupación por los intereses propios es alta y la preocupación por los otros muy baja, el conflicto se presenta como competencia

COMPETENCIA

- Si el interés por lo de uno como por los intereses de los demás son altos, lo que tiende a darse es la colaboración entre ambos

COLABORACIÓN

- Si la preocupación por el otro es alta y por uno mismo es baja, en el conflicto uno tiende a acomodarse a la posición del otro

ACOMODACIÓN

- Si las partes en conflicto busquen llegar a un acuerdo, lo más probable es que tengan que ceder en algo. La salida es un compromiso

COMPROMISO

- Si la motivación por los intereses propios es muy baja, al igual que por los intereses de los demás, lo que ocurre es una evasión del conflicto

EVACIÓN

LOS ELEMENTOS DE UN CONFLICTO

Los protagonistas y la relación entre ellos. Ambas partes tienen que reconocer el conflicto. El conflicto varía en intensidad y complejidad según la cercanía o lejanía que tengan los protagonistas, según la confianza o desconfianza que tengan

El nivel o tipo de emociones con que se enfrentan. Las emociones (rabia, miedo, resentimiento, envidia, etc.) tienen de determinada manera el conflicto

El proceso o la escalada del conflicto, es decir, el tiempo en que se arrastra el conflicto importa

LOS ELEMENTOS DE UN CONFLICTO

Los valores. Cuando los valores de los protagonistas están arraigados en sus tradiciones culturales, el conflicto es más fuerte y más difícil su solución

Las posiciones del conflicto se refieren a lo que las partes demandan

Los intereses se refieren al motivo que hay detrás de lo que piden

DIVERSAS MANERAS DE ENFRENTAR LOS CONFLICTOS

Para prevenir los conflictos

Ayudar a desarrollar en los alumnos las capacidades prosociales

Elaborar un marco claro y compartido de normas que regulen las relaciones interpersonales

Crear estructuras y mecanismos que permitan la participación real de los estudiantes en las decisiones que les atañen

Planificar estrategias específicas de prevención y resolución de conflictos

Organizar actividades de formación del profesorado

Medidas preventivas para el aula

La construcción de normas concretas contra las agresiones y a favor de las relaciones interpersonales positivas

La construcción de normas concretas contra las agresiones y a favor de las relaciones interpersonales positivas

Que el grupo desarrolle la empatía emocional y pueda conmoverse con lo que puede sucederle a cualquiera de sus compañeros(as)

Involucrar a las familias en las conversaciones de sus hijos sobre las formas que tienen de convivir y de relacionarse entre ellos

TÉCNICAS ALTERNATIVAS PARA RESOLVER LOS CONFLICTOS

1

- La **negociación**, en que las partes en conflicto buscan ellas mismas una solución

2

- El **arbitraje** en que interviene un tercero neutral, pero que es él quien decide por las partes el acuerdo a alcanzar

3

- La **mediación**, en que interviene un tercero neutral que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo

TÉCNICAS ALTERNATIVAS PARA RESOLVER LOS CONFLICTOS

	NEGOCIACIÓN	ARBITRAJE	MEDIACIÓN
Finalidad	Llegar a un acuerdo	Aplicación justa de la norma	Búsqueda de soluciones
Intervención de terceros	No hay	Existe un tercero con atribuciones (normalmente un docente)	Existe un mediador para llegar a un acuerdo (un par, una persona del mismo grupo)
Quién resuelve	Las partes	El árbitro pedagógico	Las partes involucradas en el conflicto
Resultado	Acuerdo consensuado, ambos ganan y pierden	Compromiso de los partes y sanción aplicada	Acuerdo consensuado. Ambos ganan

Para aprender a resolver pacíficamente los conflictos se necesita desarrollar:

- Competencias cognitivas: se refieren a las habilidades para tomar distancia y pensar desde la posición de la otra persona. Esto permite entender por qué ella actúa, siente, o reacciona como lo hace.
- Competencias emocionales: refieren a la capacidad de autorregular nuestras emociones y la de los demás en situaciones de conflicto.
- Competencias comunicativas: una buena comunicación parte por aprender a escuchar. La escucha activa supone escuchar con atención lo que otro quiere comunicarnos. Hay dos técnicas que demuestran que estamos en una actitud de escucha activa: el parafraseo (repetir con nuestras propias palabras lo que acabamos de escuchar) y el reflejo (demostrarle al otro que nos damos cuenta de cómo se siente y de que nos importa lo que le ocurre).

Para aprender a resolver pacíficamente los conflictos se necesita desarrollar:

Mandar, dirigir	Decir al otro lo que debe hacer	“Tienes que...” “Debes hacer...”
Amenazar	Decir al otro lo que le puede pasar si no hace lo que le decimos	“Más vale que hagas lo que te pido, si no...” “Mejor haz esto, de lo contrario...”
Sermonear	Aludir a una norma externa para decir lo que debe hacer el otro	“Los hombres no lloran” “Debes ser responsable”
Aconsejar	Decir al otro qué es lo mejor para él/ella	“Lo mejor que puedes hacer es...”
Consolar, animar	Decir al otro que lo que pasa es poco importante	“Ya se te pasará” “No te preocupes”

Cuadro sinóptico de las técnicas de resolución de conflictos

Instrumentos	Sancionador	Formativo
Según naturaleza del problema	Personal	Relacional
Según finalidad de la intervención	Remediador	Preventivo
Según ámbito de la intervención	Individual	Sistémico
Según la implicación de la comunidad	Autoritario	Participativo
Según el tipo de sanción	Punitivo	Reparador