

Fomentando la resolución pacífica de conflictos entre estudiantes

CURSO

Mtra. María Teresa León Vidal
Psicóloga Clínica





Objetivo del curso

Análisis, aplicación y evaluación de estrategias efectivas para la resolución pacífica de conflictos en el entorno escolar.

UNIDAD 3

Técnicas específicas de resolución de conflictos

Mtra. María Teresa León Vidal
Psicóloga Clínica



Objetivo de la unidad

Examinar algunos métodos y técnicas para facilitar la mediación entre pares, implementando procedimientos que empoderen a los estudiantes como mediadores y promuevan la resolución constructiva de conflictos.



Temas que se abordarán

3.1 Generando un plan

3.2 Estrategias de solución de conflictos

3.3 Estrategias cooperativas de negociación y mediación



Generando un plan

El docente como estratega en la resolución de conflictos...



Resulta prioritario generar una propuesta que permita gestionar adecuadamente los conflictos y los comportamientos violentos y evitar sus repercusiones en la enseñanza, en el aprendizaje y en la formación integral del ser humano.



El conflicto desde la mirada del alumno

Para ellos el conflicto es burlarse de sus compañeros/as, levantar la voz de manera exagerada, agresión verbal, hacer algo indebido...

No es visto como oportunidad.



Cambiar nuestra mirada ante el conflicto en la escuela



Utilizarlos como situaciones de aprendizaje que el proceso educativo.

Permiten el desarrollo de habilidades socioemocionales.

Fomenta el respeto a los derechos humanos, la formación y práctica de valores para la paz.

Las estrategias educativas ante el conflicto

| Objetivo | Enfoque | | | Resultado esperado |
|---|---|---------|-------------|--|
| Gestionar los conflictos de manera adecuada | Sustituir actitudes competitivas e individualistas por: | | | Contribuir a una escuela saludable y segura. |
| Crear un clima favorable para la convivencia en las aulas | Actitudes solidarias | Empatía | Asertividad | |





¿Qué hacer en la escuela ante el conflicto?

Reconocerlo y hablar de él.

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.



Estrategias de solución de conflictos



Siempre tomar en cuenta el contexto, recursos y edad de los niños

Regulación emocional

Desarrollar esta capacidad permite adecuar, desde el pensamiento y el comportamiento, la respuesta que se da frente a emociones provocadas por una situación de conflicto, para lograr que la respuesta no genere un daño físico o emocional para ninguna de las partes involucradas.



¿Cómo fomentar la regulación emocional?

Juegos (donde se pueden interpretar diferentes situaciones y emociones) .

Fortalecer el lenguaje interno (cálmate, respira, todo va a estar mejor, etc.) .

Modelaje de comportamientos por medio de los adultos a su alrededor.

Reestructuración cognitiva, también denominado “cambiar la forma de pensar” (sustituir las creencias negativas e irracionales por otras más positivas).

Representación de situaciones.

Rol-playing.

Aceptar la responsabilidad ante un conflicto a través de preguntas de reflexión alrededor de la situación.



Se requiere constancia

El enojo puede escalar y ante el calor de una situación, un conflicto se puede volver una discusión o pleito.

Enseñar la naturaleza del enojo y su función; las consecuencias de no gestionarlo adecuadamente (descontrol y centralizarnos en atacar o defendernos); reconocimiento del enojo en las zonas del cuerpo donde aparece.

Ir a una zona o área de la escuela para bajar ese “calor” de la situación (se vale ser creativos).

Dar turnos para hablar.

Enfocarse en la situación, no la persona.

Ejercicios de respiración.



El diálogo como estrategia de solución del conflicto

Importancia de los diálogos:

Amplían la perspectiva sobre los temas discutidos.

Facilitan una mejor comprensión de los demás.

Impacto de la verbalización:

Mejora la solución de problemas en la interacción humana.



Tratar de comprender el mensaje:



1 **Validación emocional** a través del respeto y la empatía.

2 **Clarificar la información** con algunas preguntas, por ejemplo: *¿Cuándo ocurrió el conflicto? ¿Qué hiciste tú cuando ella o él dijo...? ¿Cómo te sientes ahora?, entre otras.*

3 **Parfrasear la información:** consiste en repetir con nuestras propias palabras lo escuchado para poder asegurarse si se está comprendiendo bien el mensaje.

Ejemplo: *Si te entendí bien, ¿lo que quieres decir es...? Corrígeme si me equivoco, ¿lo que está sucediendo es...?*

Cuidando de no interrumpir a la persona que está hablando. No obstante, se debe procurar no hacer conclusiones precipitadas, sino dejar que la persona exprese totalmente sus puntos de vista.

4

Reflejar la información: se trata de comentar los sentimientos que se considera se encuentra experimentando la otra persona.

Ejemplo: *¿Lo que tú estás pensando o sintiendo es...? ¿Tú te sentiste avergonzada por lo que él te dijo? ¿Tú crees que al hacer eso, ella traicionó tu confianza?*



5

Resumir la información: consiste en esperar el turno para hacer una síntesis breve de lo que se está escuchando, lo que también permite al interlocutor percibir si lo que está comunicando es correcto de acuerdo con su percepción.

Ejemplo: *¿Tú crees que la pelea entre Rosa y Marga tiene como origen lo que tú dialogaste con Rosa sobre Pablo?*



Estrategias cooperativas de negociación y mediación



Es necesario promover el aprendizaje de estrategias cooperativas de negociación y mediación que permitan a las partes en conflicto encontrar soluciones no violentas.



Negociación

Transformar los objetivos iniciales de las partes en conflicto en propósitos de mutuo interés.

Identificar soluciones que consideren los intereses comunes

Postura intermedia

Se busca la satisfacción de las partes en conflicto

Una negociación debe:

Tener reglas precisas: comunicación clara, emociones apropiadas y actitudes positivas.

Una 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.

3) Lo no aceptable.

Una negociación debe (continuación):

Mejorar o no deteriorar la relación de las partes en conflicto.

Tener un acuerdo sensato, que es en la medida de lo posible, la satisfacción de los intereses de ambas partes con equidad.

El acuerdo debe ser durable en un tiempo considerable.

Características de la negociación

Es cooperativa: promueve una solución en la que las partes involucradas en el conflicto obtienen beneficios, es decir, no solo gana una de ellas.

Evita la postura antagónica de ganador.



El rol de las partes involucradas

Aceptación de las Diferencias

Reconociendo que las diferencias persistirán.

Voluntad de Resolver

Participando en un diálogo con la intención de encontrar soluciones.

Actitud Positiva

Manteniendo una actitud constructiva y optimista.

Entendiendo el Contexto

Reconociendo el trasfondo y las razones de las diferencias.

Expresión Asertiva

Comunicando emociones y sentimientos de manera clara y tranquila.



El rol de las partes involucradas (continuación)

Análisis de Conflictos

Implica entender la dinámica del conflicto y los intereses subyacentes.

Escucha Activa

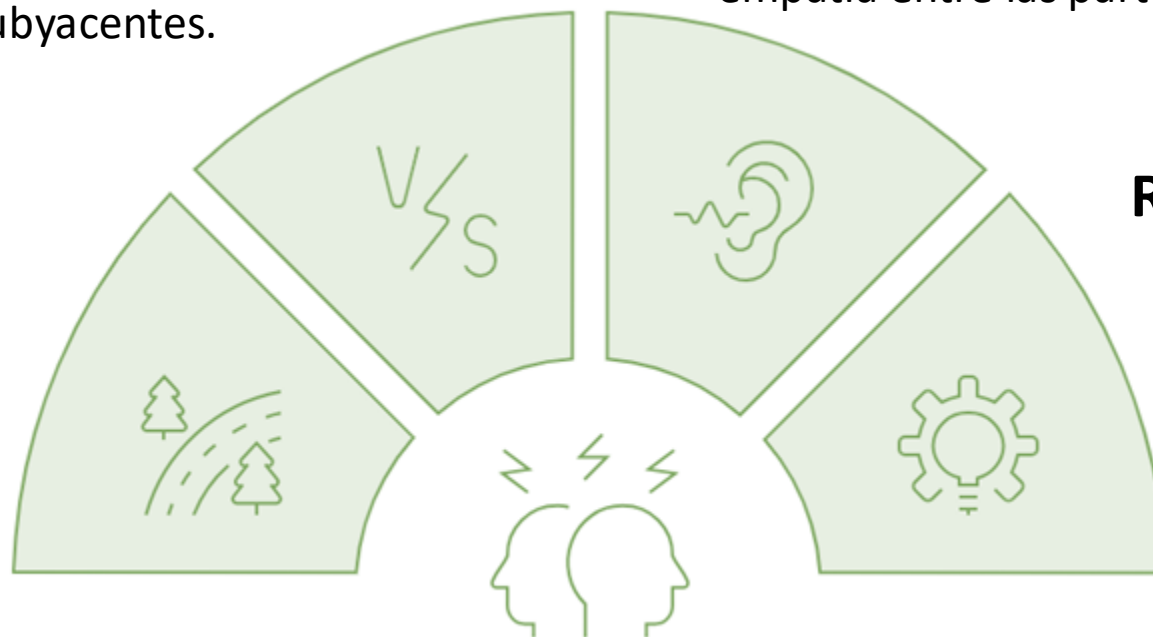
Facilita la comprensión y la empatía entre las partes.

Evitando Disrupciones

Asegura un intercambio fluido de ideas sin interferencias.

Resolución Creativa de Problemas

Fomenta soluciones innovadoras y mutuamente aceptables.





Pasos para una negociación

Paso 1. Estar dispuestos a dialogar.

Paso 2. Identificar el problema y los intereses.

Paso 3. Buscar soluciones.

Paso 4. Establecer acuerdos.



Mediación

Busca la resolución del conflicto de manera pacífica y mediante acuerdos.

Se usa cuando las partes han agotado las posibilidades de resolverlo por sí mismas.

Acuden de forma voluntaria a la persona mediadora que los apoyará a abordar el conflicto.

“Puede realizarse entre pares o con la participación de una persona adulta”

Es importante impulsar programas de **mediación entre pares**, a fin de desarrollar habilidades en niñas, niños y adolescentes para la **resolución creativa y constructiva del conflicto**; en ocasiones, entre sí pueden confiar, comprenderse y comunicarse mejor.

El rol de la persona mediadora

Apoya la comunicación entre las partes.

Crea un ambiente que favorezca el encuentro, el respeto, la confianza mutua y la disposición, para buscar soluciones.

Ayuda a lograr acuerdos con su participación imparcial y neutral.

Promover que se expresen.

Capacidad de observar y escuchar con atención los argumentos de las partes.



El rol de la persona mediadora (continuación)

Resolución de conflictos infantiles



Analizar y sintetizar la información.

Favorecer una actitud cooperativa para que las partes puedan llegar por sí mismas a puntos de encuentro y acuerdos que les satisfagan y beneficien.

Fomentar el restablecer la relación entre las partes.

<Nunca debe tomar parte o decidir los acuerdos entre las partes>



Características de la mediación



Según Burguet (1999), el proceso de mediación tiene las siguientes etapas:

Inicio

Busca comunicar y aproximar a las partes, es decir, restablecer los canales de comunicación; definir los objetivos de la mediación y diseñar acuerdos preliminares de procedimiento.

Obtención de acuerdos.

Busca clarificar las necesidades e intereses de las partes involucradas; prever metas de la gestión positiva del conflicto; establecer acuerdos y el cumplimiento de lo acordado.

Descripción de la estructura del conflicto.

Tiene la finalidad de reunir o recopilar la información necesaria para la descripción general del conflicto: (antecedentes y contexto).





Otras sugerencias...

Usar acuerdos de convivencia.

Realizar ensayos y simulaciones con dramatizaciones y juego de roles.

Poner límites es sano para la convivencia.

El desencuentro es el espacio ideal para encontrarnos.

Lo importante no es imponer sanciones o castigos, sino aplicar la disciplina positiva, la motivación de los estudiantes y buscar soluciones a los problemas a través de un diálogo abierto y cálido.



¡Muchas gracias!

maritere.vl@gmail.com